

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Kegiatan hidup manusia menurut Mill dan Morison dalam Purnomo (2009:100) terbagi dalam tiga kegiatan utama. Pertama, kegiatan bekerja untuk memperoleh pendapatan, kedua kegiatan *maintenance* untuk pemulihan seperti makan dan minum, ketiga adalah kegiatan *leisure* yaitu sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memanfaatkan waktu luang yang ada, kegiatan tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk berwisata. Dengan demikian berwisata merupakan kebutuhan manusia yang penting sebagaimana kebutuhan lainnya. Apalagi dilihat dari kehidupan zaman sekarang yang lebih rumit dan penuh tekanan terutama bagi masyarakat perkotaan sehingga lebih mudah terkena stress maka dibutuhkan sebuah kegiatan yang dapat mengembalikan atau memperbaiki kondisi mental dan fisik mereka. Maka tidaklah heran pariwisata Indonesia saat ini menunjukkan trend yang positif karena selain sumber daya alamnya yang memang sangat kaya, faktor intrinsik dalam diri manusia juga menjadi salah satu factor dalam meningkatnya pariwisata di Indonesia.

Kota Bandung yang secara topografi terletak pada ketinggian 791 meter di atas permukaan laut (dpl), dengan titik tertinggi di daerah Utara yaitu 1.050 meter dan titik terendah di sebelah Selatan 675 meter di atas permukaan laut merupakan salah satu daerah di Indonesia yang diminati wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata. Tingginya minat berkunjung wisatawan ke Kota Bandung dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung**

<b>Tahun</b>	<b>Wisatawan Nusantara</b>	<b>Wisatawan Mancanegara</b>	<b>Total</b>	<b>Pertumbuhan</b>
2008	4,320,134	175,111	4,495,245	-
2009	4,822,532	185,076	5,007,608	11%
2010	4,951,439	228,449	5,179,888	3%
2011	6,487,239	225,585	6,712,824	29%
2012	5,080,584	176,855	5,257,439	-21%

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bandung (2012)

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa tingkat kunjungan wisatawan yang datang ke Bandung menunjukkan tren positif karena dari tahun ke tahun jumlah total wisatawan yang datang ke Bandung terus meningkat walaupun pada tahun 2012 mengalami penurunan sebesar 21% dari tahun sebelumnya, Perkembangan pariwisata di Kota Bandung tidak terlepas dari peranan daya tarik wisata yang sangat banyak. Daya tarik wisata yang terdapat di Kota Bandung itu sendiri antara lain adalah wisata kuliner, wisata minat khusus, wisata belanja, wisata alam, wisata budaya dan lain-lain. Salah satu destinasi di Kota Bandung yang menawarkan wisata budaya adalah museum.

Museum berasal dari kata Latin *museion*, yang artinya adalah kuil untuk sembilan dewi Muse, yang merupakan anak-anak dari Dewa Zeus yang tugas utamanya adalah menghibur. Seiring berjalannya waktu, *museion* menjadi tempat kerja dari tokoh-tokoh terkenal zaman Yunani kuno, seperti Pythagoras dan Plato. Mereka menganggap *museion* sebagai tempat untuk menggali dan mempelajari ilmu mengenai filsafat, sebagai ruang lingkup ilmu dan kesenian. Dengan kata lain sebagai tempat pembaktian diri terhadap ke sembilan Dewi Muse tadi.

Sedangkan definisi Museum menurut ICOM (International Council of Museums) yang diadopsi dalam Konferensi Umum ke-21 di Wina, Austria, pada tahun 2007 mengartikan museum sebagai sebuah institusi permanen, nirlaba yang melayani masyarakat beserta perkembangannya dengan sifat terbuka untuk umum, dengan cara memperoleh, melestarikan, meneliti, mengkomunikasikan dan memamerkan warisan kemanusiaan dan lingkungannya baik yang berwujud maupun

tidak berwujud untuk tujuan pendidikan, pengkajian dan hiburan. Dari definisi yang dipaparkan diatas dapat dipahami bahwa museum merupakan sebuah tempat dimana kita dapat mendapatkan pengetahuan dan pembelajaran baik mengenai kebudayaan, koleksi berharga serta peristiwa penting dimasa lalu yang dapat dijadikan sebagai bahan perenungan maupun rujukan yang sangat bermanfaat bagi kita dalam suasana yang menyenangkan dan menghibur.

Dilihat dari pengelolaannya, museum dibagi menjadi 2 jenis yaitu : museum negeri dan museum swasta. Museum negeri merupakan museum yang dikelola oleh pemerintah, sedangkan museum swasta adalah museum yang dikelola oleh pihak diluar pemerintahan seperti yayasan pribadi atau individu. Berikut adalah daftar museum negeri yang terdapat di Kota Bandung.

**Tabel 1. 2**  
**Daftar Museum Negeri di Kota Bandung**

No	Nama Museum	Alamat	Tahun Peresmian
1.	Museum Geologi	Jl. Diponegoro No. 57	16 Mei 1929
2.	Museum Konperensi Asia Afrika	Jl. Asia Afrika No. 65	24 April 1980
3.	Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Jl. Lembong No. 38	23 Mei 1966
4.	Museum Negeri Sri Baduga	Jl. BKR No. 185	5 Juni 1980
5.	Museum Pos Indonesia	Jl. Cilaki No. 73	27 September 1983

Sumber: Diolah Peneliti (2013)

Dari tabel 1.2 dapat diketahui bahwa terdapat lima museum negeri di Kota Bandung. Museum-museum tersebut mengangkat tema yang berbeda-beda. Museum Geologi merupakan museum negeri yang mengangkat tema mengenai kepurbakalaan. Museum Konperensi Asia Afrika mengangkat tema mengenai peristiwa bersejarah konverensi yang dihadiri oleh Negara-negara Asia Afrika yang berlokasi di kota Bandung. Museum Mandala Wangsit Siliwangi merupakan museum negeri yang mengangkat tema perjuangan 1945 di Indonesia. Museum Pos Indonesia merupakan museum negeri yang mengangkat tema sejarah mengenai perjalanan dan perkembangan lembaga pos Indonesia yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat

Risya Annisa Kudus, 2013

*ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP INTERPRETASI NON-PERSONAL DI MUSEUM NEGERI SRI BADUGA KOTA BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dan barang. Museum Negeri Sri Baduga adalah museum negeri yang memamerkan koleksi baik yang bersifat alami maupun koleksi buatan manusia yang mendeskripsikan sejarah perkembangan Jawa Barat dari masa purba hingga berakhirnya masa penjajahan. Berikut adalah data pengunjung selama tiga tahun terakhir di Museum Negeri Sri Baduga.

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Tingkat Kunjungan Wisatawan ke Museum Negeri Sri Baduga**

No	Tahun	Jumlah Pengunjung	Tingkat Pertumbuhan
1.	2010	160.775	-
2.	2011	149.021	-6%
3.	2012	107.525	-31%

Sumber: Data Olahan Museum Negeri Sri Baduga (2013)

Dari table 1.3 dapat dilihat tingkat kunjungan ke Museum Negeri Sri Baduga semakin menurun dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan museum belum dapat memenuhi kebutuhan ataupun keinginan wisatawan, sehingga museum ini kurang diapresiasi oleh pengunjungnya ataupun masyarakat. Fakta ini akan membawa kepada sebuah kondisi dimana museum akan kehilangan pengunjungnya. Museum tanpa pengunjung akan mati, museum hanya akan menjadi tempat dengan lorong-lorong kosong tanpa memiliki tujuan, yang tentunya tidak sesuai dengan salah satu peran utama Museum itu sendiri yaitu untuk melayani publik. Akan sangat memprihatinkan jika kondisi ini terus berlanjut karena museum seharusnya menjadi tempat yang dapat menyajikan pamerannya sedemikian rupa sehingga dapat di jadikan sebagai bahan perenungan, pemahaman suatu pengetahuan, menemukan pengalaman dan pengetahuan dari kunjungan yang telah dilakukan.

Harrison dalam Gil dan Ritchie (2008:1) mengatakan bahwa sedikit museum yang memiliki pemahaman tentang apa yang pengunjung harapkan dari sebuah museum, selanjutnya Harrison juga mengatakan museum belum mengetahui apa yang membuat pengunjung puas dari “*experience*” yang di dapatkan. Museum belum dapat memberikan sebuah pengalaman yang berkualitas yang membuat pengunjung

ingin datang kembali dan bahkan memberikan referensi kepada orang lain untuk datang ke museum. Hal ini menurut Jan Carlzon dalam Wells dan Lovejoy (2009) disebut dengan istilah “*moment of truth*” yaitu suatu momen dimana pengunjung mendatangi atau mengalami kontak dengan sebuah perusahaan atau lembaga dan merasakan suatu pengalaman berkualitas. Momen yang positif tersebut berujung kepada kepuasan, kunjungan kembali, publisitas bersifat positif dari mulut ke mulut. Begitu juga menurut Schmidt dalam Wulandari (2009) yang mengatakan bahwa kepuasan akhir konsumen atau pelanggan akan diperoleh jika konsumen mampu merasakan keseluruhan pengalaman yang dibentuk.

Moscardo dan Ballantyne (2008:240) mengatakan bahwa interpretasi merupakan salah satu hal yang menentukan kualitas dari pengalaman yang didapatkan pengunjung saat mendatangi sebuah destinasi. Beliau juga mengatakan jika suatu destinasi memiliki model interpretasi yang efektif maka akan berujung pada kepuasan bagi pengunjung yang mendatanginya. Sejalan dengan teori tersebut, sebuah artikel yang dimuat Kompas pada Jumat, tanggal 13 Agustus 2010, seorang pengunjung menyebutkan bahwa interpretasi merupakan salah satu hal yang membuatnya ingin datang kembali ke sebuah museum. Selanjutnya masih dalam artikel yang sama menyatakan bahwa Interpretasi dipandang penting sebagai salah satu unsur daya tarik museum untuk menyedot pengunjung. Sebuah koleksi tidak akan menarik ketika dia ”bisu”, tak berkisah. Sebuah koleksi yang dipajang di museum seharusnya ”berkisah” tentang lingkungannya, tentang zamannya. Melalui koleksi itulah pengunjung akan terhubung dengan masa lalu, memahami masa kini, dan meneropong masa depan. Melalui koleksi pula pengunjung akan mengenal museum dan menjadi akrab dengannya. Magetsari dalam Aprianingrum (2008) juga mengatakan bahwa dengan adanya interpretasi pengunjung diharapkan memperoleh makna dan pengalaman baru bukan hanya melihat benda mati.

Interpretasi menurut Tilden dalam Veverka (1994) adalah proses komunikasi untuk mengungkapkan maksud dan hubungan dari budaya dan warisan alami kepada publik (pengunjung) lewat pengalaman langsung (*first-hand experiences*) dengan

Risya Annisa Kudus, 2013

ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP INTERPRETASI NON-PERSONAL DI MUSEUM NEGERI SRI  
BADUGA KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

objek, artifak, *landscapes*, atau situs. Interpretasi berdasarkan metode di bagi menjadi dua (Sharpe : 1982) yaitu personal dan non-personal. Interpretasi personal membutuhkan seorang petugas interpretasi dalam prosesnya, yang disebut dengan interpreter, sedangkan non-personal menggunakan media benda mati. Menurut bapak Romulo, yang merupakan seorang kurator Museum Negeri Sri Baduga, Museum Negeri Sri Baduga sendiri saat ini hanya menggunakan metode interpretasi non-personal, hal ini di karenakan belum adanya sumber daya manusia yang khusus bertugas sebagai seorang interpreter.

Berdasarkan wawancara dalam pra penelitian yang di lakukan kepada salah satu pengunjung Museum Negeri Sri Baduga bernama Kemal, penulis bertanya mengenai pengetahuan apa saja yang didapat selama kunjunganya ke Museum Negeri Sri Baduga, beliau menjawab “*gatau lupa, lihat-lihat sekilas soalnya malas baca, ngebosenin tampilannya*”. Dari hasil tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan terhadap interpretasi non-personal di Museum Negeri Sri Baduga.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan museum yang berorientasi kepada keinginan dan kebutuhan pengunjung maka penulis merasa perlu diadakannya sebuah survey mengenai kepuasan pengunjung terhadap interpretasi non-personal di Museum Negeri Sri Baduga. Oleh karena itu, penelitian ini di beri judul:

**”ANALISIS KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP INTERPRETASI  
NON-PERSONAL DI MUSEUM NEGERI SRI BADUGA KOTA  
BANDUNG”**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepentingan (*importance*) interpretasi non-personal menurut pengunjung di Museum Negeri Sri Baduga ?

2. Bagaimana tingkat kinerja (*perceived performance*) interpretasi non-personal menurut pengunjung di Museum Negeri Sri Baduga ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pengunjung terhadap interpretasi non-personal di Museum Negeri Sri Baduga ?

### C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi pendapat wisatawan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) interpretasi non-personal di Museum Negeri Sri Baduga
2. Mengidentifikasi pendapat wisatawan mengenai kinerja (*perceived performance*) interpretasi non-personal di Museum Negeri Sri Baduga
3. Menganalisis tingkat kepuasan pengunjung terhadap interpretasi non-personal di Museum Negeri Sri Baduga .

### D. MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Museum Negeri Sri Baduga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Pengelola Museum Negeri Sri Baduga perihal interpretasi non-personal.

- b. Program Studi Manajemen Resort dan Leisure

Bagi jurusan/program studi, diharapkan penelitian bermanfaat sebagai bahan referensi perkuliahan

- c. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dan hasil nyata pengaplikasian ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan dan merupakan syarat untuk lulus dari perguruan tinggi.