

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Museum merupakan badan yang diperuntukkan untuk menciptakan pengalaman informatif dan edukatif pengunjung terkait benda-benda atau peninggalan bersejarah, seni dan ilmu. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) No. 19 Tahun 1995, museum adalah badan yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan, melestarikan, dan menggunakan informasi tentang budaya manusia, alam, dan lingkungan dalam upaya menjaga warisan budaya negara. Menurut peraturan pemerintah ini, museum berfungsi sebagai tempat untuk mengamankan, melestarikan, dan memanfaatkan koleksi museum. Koleksi museum adalah warisan nasional yang memiliki informasi terkait sejarah dan budaya. Informasi koleksi memiliki nilai sejarah yang menjadikan museum sebagai pusat informasi dan penggambaran sejarah serta budaya negara. Menurut *International Council of Museums* (ICOM) definisi museum yaitu menjadikan museum sebagai badan atau organisasi tetap yang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan tidak mencari keuntungan, melakukan konservasi, penelitian lebih lanjut, pameran, dan komunikasi kepada publik terkait benda atau artefak budaya yang bertujuan edukasi dan hiburan.

Sejak abad ke 17-an, museum di Indonesia mulai berkembang, diawali oleh G.E. Rumphiusy, seorang pekerja Vereenigde Oost-Indische Companie (VOC) yang menulis tentang *Ambonsche Landbeschrijving* yaitu gambaran kesejarahan kesultanan Maluku, Selain itu, terdapat tulisan mengenai jumlah penduduk dan keberadaan pulau-pulau. Kehadiran kolonial Belanda di Indonesia berdampak pada pertumbuhan museum Indonesia. Organisasi *Bataviaasch Genootschap van Kunsten en Wetenschappen* didirikan pada tanggal 24 April 1778 sebagai bentuk kepedulian terhadap ilmu pengetahuan dan kebudayaan. Paska kemerdekaan Indonesia tahun 1945, keberadaan museum menjadi bagian penting dalam perkembangan dan kemajuan bangsa Indonesia. Bekerja di museum dan organisasi yang didirikan sebelum tahun 1945 memberikan kebebasan kepada para profesional

Belanda untuk tinggal dan melanjutkan penelitian mereka di Indonesia. Meskipun banyak ahli Indonesia yang bekerja di museum yang didirikan sebelum tahun 1945 selain ahli Belanda, keterampilan mereka sebanding dengan ahli Belanda. Berdasarkan sejarah museum di Indonesia yang telah diuraikan membuktikan bahwa museum terus berkembang luas pada setiap provinsi di Indonesia.

Salah satu tujuan utama dalam pertumbuhan pariwisata di Indonesia adalah perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju, serta pelestarian tradisi budaya dan sejarah masyarakat Indonesia. Hal ini dilakukan sesuai dengan konsep kota berkelanjutan (*Sustainable*). Secara singkat, konsep kota berkelanjutan merupakan pertumbuhan dan perkembangan kota dengan memprioritaskan keseimbangan antara aspek ekonomi, sosial, lingkungan dan warisan budaya. Jakarta merupakan kawasan metropolitan yang juga disebut sebagai kota metropolis pendidikan, pariwisata, industri, dan lain-lain. Kota Jakarta memiliki berbagai tempat wisata yang populer di kalangan pengunjung domestik dan mancanegara. Wisata bersejarah (*heritage*) mengacu pada pertumbuhan pariwisata dengan cara yang mendukung pelestarian budaya. Sebagai pusat kebudayaan, Jakarta memiliki sekitar 47 museum yang tersebar di seluruh kota. Bangunan bersejarah yang masih berdiri hingga sekarang dan arsitekturnya tidak berubah.

Kota Tua Jakarta merupakan salah satu situs cagar budaya unggulan di Provinsi DKI Jakarta. Pada awal kemerdekaan, Kawasan Kota Tua merupakan pusat kegiatan ekonomi terbesar di Jakarta. Kini telah berubah menjadi kawasan yang memiliki situs sejarah dan nilai budaya. Keberadaan kawasan Kota Tua menjadi pendukung pusat aktivitas dan pariwisata masyarakat Jabodetabek. Hal ini dikarenakan letaknya yang tidak jauh dari pusat kota sehingga terdapat beragam transportasi menunjang kawasan tersebut. Upaya konservasi dengan merevitalisasi kawasan yang dilakukan oleh Pemprov DKI Jakarta semakin meningkat dengan mudah ditemukannya akomodasi dan perbaikan aktivitas serta atraksi wisata di kawasan Kota Tua. Karena pentingnya sejarah yang signifikan, Kota Tua memiliki potensi untuk menjadi tujuan wisata budaya yang populer. Selain itu, dibandingkan dengan artefak sejarah lainnya, kondisi struktur Kota Tua masih cukup baik.

Devina Vanni Setyawan, 2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK KOTA TUA JAKARTA**

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

Museum Sejarah Jakarta, Museum Wayang, dan Museum Seni Rupa dan Keramik adalah tiga museum yang bisa ditemukan di Kota Tua Jakarta.

Museum Seni Rupa dan Keramik bertempat di sebuah struktur dengan delapan pilar yang cukup besar di bagian depan dan arsitektur Romawi Neo-Klasik. Struktur yang dibangun pada Januari 1870 ini dirancang oleh W.H.F.H. van Raders. Museum Seni Rupa dan Keramik diakui negara sebagai bangunan bersejarah dan cagar budaya pada 10 Januari 1972. Saat itu juga digunakan sebagai Kantor Walikota Jakarta Barat. Pada tanggal 20 Agustus 1976, bangunan ini dibuka sebagai Pusat Seni Rupa. Museum Keramik kemudian dibuka di gedung pusat seni rupa oleh Gubernur Ali Sadikin pada tanggal 10 Juni 1977. Dalam rangka memajang beragam karya keramik selain berbagai karya seni. Struktur ini kemudian diperbaiki dan dilengkapi dengan berbagai penambahan koleksi sehingga dapat dimanfaatkan sebagai museum dan tidak lagi disebut sebagai balai. Dinas Pariwisata Provinsi DKI Jakarta membuka bangunan yang nantinya menjadi Museum Seni Rupa dan Keramik pada tahun 1990.

Berbagai koleksi karya seniman Indonesia, yang berasal dari abad ke-19 hingga saat ini, dapat dilihat di Museum Seni Rupa dan Keramik. Lukisan, patung, dan barang keramik hanyalah beberapa contoh barang bernilai seni dalam koleksi museum. Museum Seni Rupa dan Keramik memiliki koleksi sekitar 500 karya seni. Karya seni dibuat menggunakan berbagai media dan teknik, termasuk patung, lukisan batik, totem kayu, grafik, dan sketsa. Patung-patung dengan ciri klasik tradisional Bali juga hadir. Patung tersebut merupakan totem kayu mistis yang melambangkan jerih payah keluarga besar I Wayan Tjokot. Tidak hanya karya konvensional, melainkan karya kontemporer G. Sidharta, Oesman Effendi, dan karya yang dihasilkan seniman bergelar akademis. Museum ini menyimpan koleksi dalam dan luar negeri. Koleksi tersebut berasal dari berbagai kota di Indonesia, antara lain Aceh, Jakarta, Purwakarta, Bandung, Palembang, Bali, Yogyakarta, Malang, dan Lombok. Beberapa koleksi keramik yang dipamerkan juga berasal dari peninggalan kerajaan Indonesia. Koleksi-koleksi seperti artefak Kerajaan Majapahit dari abad ke-14 memamerkan keindahan fitur serta keragaman bentuk dan kegunaannya. Cina adalah sumber dari sebagian besar koleksi asing, khususnya

di bawah kekaisaran Ming dan Ching. China dikenal dengan desain tembikarnya yang unik, yang masing-masing memiliki keistimewaan tersendiri. Di Museum Seni Rupa dan Keramik, koleksi asing dari Jepang, Thailand, dan berbagai negara Eropa juga dipamerkan.

Museum Seni Rupa dan Keramik menjadi salah satu daya tarik wisata budaya yang terletak di kawasan Kota Tua Jakarta. Berdasarkan Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi DKI Jakarta, tercatat selama 6 bulan terakhir sebanyak 688.631 pengunjung melakukan kunjungan di kawasan Kota Tua Jakarta.

**Tabel 1.1 Pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik Kota Tua Jakarta**

<b>Nama Museum</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Museum Sejarah Jakarta	741.487	145.771	51.952
Museum Wayang	322.046	48.456	20.632
Museum Seni Rupa dan Keramik	188.030	30.602	9.849

Sumber: Badan Pusat Statistik (Diakses pada 10 Februari 2023)

Berdasarkan data diatas, Museum Seni Rupa dan Keramik mengalami penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2021. Hal ini diakibatkan oleh meluasnya program Pembatasan Sosial (PSBB) di Jakarta. Pada tahun 2022, adanya kelonggaran PSBB mengakibatkan masyarakat mulai berkunjung pada sejumlah daya tarik wisata di Kota Tua Jakarta. Adanya penurunan minat kunjung ini mengakibatkan eksistensi Museum Seni Rupa dan Keramik mengalami kemunduran ditengah Museum lain. Agar eksistensi Museum Seni Rupa dan Keramik dapat terus bersaing dalam mendatangkan pengunjung maka diperlukan daya tarik wisata budaya dan kualitas pelayanan yang berkualitas yang akan membentuk kesan yang baik selama berada di Museum Seni Rupa dan Keramik. Pelayanan konsumen yang unggul dapat meningkatkan minat pengunjung, mendorong kunjungan kembali, membangun loyalitas konsumen, dan memberikan rekomendasi yang dapat membantu manajemen (Sudarma, 2012 dalam Saputra et al, 2021).

Devina Vanni Setyawan, 2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK KOTA TUA JAKARTA**

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

Museum Seni Rupa dan Keramik memiliki beragam keunikan dari koleksinya. Namun melalui wawancara singkat dengan informan bernama Yuma berpendapat bahwa “Gedungnya sudah sangat tua sekali. Ketika naik ke lantai 2 pun takut rubuh karena memang ada peringatan juga untuk maksimum jumlah pengunjung yang naik ke koleksi lantai 2. Selain itu tempat koleksi yang dipamerkan sangat berdebu.” Informan bernama Adit berpendapat “Perawatan koleksi sangat minim meskipun bangunan boleh tua namun, jika tidak dirawat akan terlihat usang dan memiliki aura membosankan. Selain itu, tata cahaya harus diperhatikan ada ruangan yang begitu gelap sehingga karya seni tidak begitu terlihat jelas. Tidak ada informasi berupa deskripsi singkat terkait koleksi pameran”.

Berdasarkan ulasan google Museum Seni Rupa dan Keramik tahun 2019 - 2022 terdapat ulasan sebanyak 187 pengunjung mengomentari tempat koleksi berdebu dan berantakan. Selain itu, sebanyak 170 pengunjung berpendapat bahwa penataan cahaya yang redup sehingga ruangan menjadi gelap dan minimnya pendingin udara yang berakibat pada suhu ruangan yang panas dan pengap. Selanjutnya terdapat 107 pengunjung mengomentari minimnya deskripsi informasi koleksi atau label keterangan pada koleksi. Terdapat 153 pengunjung berpendapat bahwa penataan ruangan dan koleksi yang tidak diperhatikan sehingga terlihat kurang menarik dan terdapat 146 pengunjung mengomentari kebersihan dan pemeliharaan koleksi. Hal ini dikarenakan ditemukannya beragam koleksi yang rusak dan kotor. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa selama tahun 2019 hingga tahun 2022, Museum Seni Rupa dan Keramik tidak mengalami banyak perubahan meskipun terdapat banyak keluhan dari pengunjung.

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti melakukan konfirmasi melalui wawancara dengan Kepala Unit Satuan Pelaksana Museum Seni Rupa dan Keramik, Bapak Uus Ustandi, S.E. Beliau menyatakan bahwa dalam pemeliharaan museum rutin dilakukan setiap senin. Hal ini merupakan sesuai dengan pedoman standarisasi museum yang ditetapkan oleh Dewan Museum Internasional (*ICOM*). Bapak Uus Ustandi juga mengatakan bahwa pemeliharaan museum yang dilakukan berupa memperbaiki lampu koleksi yang mati dan kebersihan baik dari fasilitas seperti mushola dan toilet maupun kebersihan koleksi. Sedangkan mayoritas

keluhan pengunjung yang mereka terima adalah suhu ruangan dan cuaca yang panas. Bapak Uus Ustandi dan pihak pengelola museum lainnya tidak dapat menindaklanjuti hal tersebut dikarenakan ruangan koleksi sudah dijaga suhunya sesuai dengan temperatur yang ditetapkan. Selain itu, terkait dengan ulasan google mereka tidak dapat menindaklanjuti dikarenakan terbatasnya jumlah petugas museum pada Museum Seni Rupa dan Keramik. Berdasarkan wawancara peneliti dengan pihak Museum Seni Rupa dan Keramik, dapat disimpulkan bahwa Museum Seni Rupa dan Keramik mengalami kendala dalam menangani dan menindaklanjuti keluhan pengunjung dikarenakan terbatasnya jumlah petugas museum.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan minat untuk kembali ke museum, kualitas pelayanan yang baik berdampak besar terhadap minat tersebut. Menurut penelitian sebelumnya, memberikan pelayanan prima kepada pengunjung dapat meningkatkan minat untuk kembali pada penelitian Atallarick (2021) menunjukkan bahwa meskipun daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pengunjung untuk kembali ke Museum Nasional Indonesia, dimensi bukti fisik, empati, komunikasi, dan pameran berpengaruh. Komponen bukti fisik memiliki pengaruh paling kuat terhadap niat pengunjung untuk mengunjungi museum kembali. Untuk meningkatkan minat pengunjung untuk kembali ke museum, maka aspek responsiveness lembaga harus ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti melakukan penelitian terkait kondisi kualitas pelayanan di Museum Seni Rupa dan Keramik terhadap minat berkunjung kembali. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian pada kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali. Adapun penelitian ini bermanfaat untuk mempertahankan eksistensi Museum Seni Rupa dan Keramik sebagai daya tarik wisata budaya yang ada di kawasan Kota Tua Jakarta. Berdasarkan fenomena tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI KE MUSEUM SENI RUPA DAN KERAMIK KOTA TUA JAKARTA”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan Museum Seni Rupa dan Keramik Kota Tua Jakarta?
2. Bagaimana tingkat minat pengunjung untuk mengunjungi kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik Kota Tua Jakarta?
3. Bagaimana tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik Kota Tua Jakarta?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis tingkat kualitas pelayanan Museum Seni Rupa dan Keramik Kota Tua Jakarta
2. Menganalisis tingkat minat pengunjung untuk mengunjungi kembali Museum Seni Rupa dan Keramik Kota Tua Jakarta
3. Menganalisis tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali ke Museum Seni Rupa dan Keramik Kota Tua Jakarta

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Temuan penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan baru tentang pariwisata bagi penulis dan masyarakat umum
  - b. Diharapkan bahwa temuan penelitian ini akan membantu penelitian masa depan tentang pariwisata.
2. Manfaat Praktis:
  - a. Sebagai salah satu cara untuk mempraktekkan kuliah penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan wawasan.
  - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak unit pengelola dan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam melakukan pemeliharaan museum.

## **1.5 Struktur Organisasi Skripsi**

Dengan memanfaatkan sistematika penulisan yang ditentukan dalam Pedoman Penulisan Karya Ilmiah yang diterbitkan oleh Universitas Pendidikan Indonesia, sistematika ini disusun sebagai tahapan penyusunan skripsi. Sistematika yang digunakan adalah sebagai berikut:

### **1. BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dibahas terkait latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan kaidah penulisan penelitian.

### **2. BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dibahas kerangka penulis dan teori para peneliti yang mendukung penelitian.

### **3. BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini dibahas metodologi penelitian yang digunakan untuk menjelaskan konteks penelitian, sampel, variabel, dan prosedur pengumpulan data.

### **4. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Tinjauan utama dari temuan penelitian dan pembahasan penelitian dibahas dalam bab ini.

### **5. BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang solusi dari permasalahan yang diangkat dalam materi serta rekomendasi yang dibuat.

### **6. DAFTAR PUSTAKA**

Tulisan diakhiri dengan sumber tertulis yang berfungsi sebagai bukti pendukung dalam kajian teori penelitian..