

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia memiliki banyak destinasi wisata yang menarik untuk dikunjungi, salah satunya terdapat di ibukota negara yaitu DKI Jakarta. Jakarta mempunyai banyak daya tarik wisata seperti wisata alam, buatan, dan budaya. Selain itu, Jakarta juga mempunyai banyak daya tarik wisata sejarah dalam bentuk museum dan tugu. Daya tarik wisata yang dapat banyak ditemukan di Jakarta adalah museum, hal ini terbukti dengan Jakarta sebagai salah satu provinsi atau kota dengan museum terbanyak di Indonesia dengan adanya 61 museum menurut Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan per tahun 2020 (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/01/22/10-provinsi-dengan-jumlah-museum-terbanyak-di-indonesia>).

Menurut *The International Council of Museums (ICOM)* pada tahun 1995 dalam Alexander & Alexander (2008) museum merupakan suatu lembaga nirlaba permanen yang melayani masyarakat serta perkembangannya, terbuka untuk masyarakat umum, dan digunakan untuk memperoleh, melestarikan, meneliti, berkomunikasi dan pameran untuk tujuan studi, pendidikan dan kesenangan, dan menjadi bahan bukti bagi masyarakat dan lingkungannya.

Museum memiliki beberapa jenis, salah satunya adalah museum sejarah. Jakarta memiliki sebuah museum sejarah yang menjadi pusat informasi sejarah Bank Sentral Indonesia yaitu Museum Bank Indonesia. Museum ini menggunakan gedung yang dulunya merupakan gedung *De Javasche Bank* sehingga memiliki nilai sejarah yang tinggi dan ditetapkan sebagai bangunan

cagar budaya sesuai SK Gubernur Provinsi DKI Jakarta no.475 tahun 1993. Pada tanggal 15 Desember 2006 Museum Bank Indonesia dibuka untuk umum oleh Gubernur Bank Indonesia, Burhanuddin Abdullah. Selanjutnya diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia ke 6, Susilo Bambang Yudhoyono pada 19 Juli 2009. Museum ini menampilkan beragam topik mengenai sejarah serta perkembangan perekonomian di Indonesia sampai dengan jenis uang yang pernah beredar di Indonesia.

Museum Bank Indonesia cukup dikenal oleh masyarakat sehingga tidak sedikit orang yang datang ke Museum Bank Indonesia untuk mengetahui bagaimana sejarah perekonomian Indonesia, menikmati fasilitas yang ada, atau pun hanya untuk sekedar melihat-lihat dan berfoto. Adapun data kunjungan Museum Bank Indonesia sejak 3 tahun terakhir sebagai berikut:

TABEL 1
DATA KUNJUNGAN MUSEUM BANK INDONESIA TAHUN 2017 - 2019

KATEGORI		TAHUN			TOTAL PENGUNJUNG
		2017	2018	2019	
NON ROMBONGAN	Tamu Khusus	132	852	606	1.590
	Pelajar / Mahasiswa	55.270	80.947	103.584	239.801
	Umum / Komunitas	130.744	101.019	92.534	324.297
	Mancanegara	9.428	9.678	11.487	30.593
ROMBONGAN	Tamu Khusus	1.927	2.479	1.392	5.798
	Pelajar / Mahasiswa	40.988	32.392	41.847	115.227
	Umum / Komunitas	1.405	3.931	5.010	10.346
	Mancanegara	3	68	874	945
	<i>Event</i>	0	0	82.827	82.827
TOTAL		239.897	231.366	257.334	728.597
TOTAL + EVENT		239.897	231.366	340.161	811.424

Sumber: Museum Bank Indonesia, 2020

Dilihat dari data kunjungan 3 tahun terakhir di atas, pengunjung non-rombongan yang datang didominasi oleh masyarakat umum/komunitas dengan total pengunjung sebanyak 324.297, kemudian pelajar/mahasiswa sebanyak

239,801. Sedangkan, pengunjung rombongan didominasi oleh pelajar/mahasiswa dengan total pengunjung sebanyak 115.227 orang.

Pada umumnya, mengunjungi suatu museum secara individu atau rombongan tidak akan lengkap tanpa adanya interpretasi dari seorang pemandu. Pengunjung akan mendapatkan banyak pengetahuan baru dan informasi apabila pemandu dapat menyampaikan interpretasi secara lengkap dan baik.

Berdasarkan wawancara dengan kepala Museum Bank Indonesia dan salah satu pemandu, Museum Bank Indonesia memiliki 13 pemandu yang dipimpin oleh satu *team leader*. Seluruh pemandu di Museum Bank Indonesia adalah lulusan Strata 1 (S1), memiliki kompetensi berbahasa Inggris, dan sudah tersertifikasi oleh BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi). Oleh karena itu, seluruh pemandu sudah dipercaya dapat melakukan interpretasi dengan baik.

Interpretasi didefinisikan sebagai penjelasan mengenai alam, budaya, dan sejarah yang memiliki nilai-nilai tertentu pada suatu tempat. Interpretasi membuat pengunjung memperoleh wawasan dan pemahaman mengenai alasan perlunya konservasi dan perlindungan warisan yang berkelanjutan (Logan, 2005).

Ward & Wilkinson (2012) membagi interpretasi menjadi 2 tipe yaitu non-personal dan personal. Adapun penjelasan tentang interpretasi personal menurut Ward & Wilkinson (2012: 19): "*Personal interpretive services involve direct, face-to-face contact with the visitor. Personal services include walks, talks, tours, demonstrations, children's programs, roving, campfire*

programs, and even providing information at the front desk.” Layanan interpretatif personal melibatkan langsung tatap wajah dengan pengunjung. Layanan tersebut termasuk jalan-jalan, pembicaraan, tur, demonstrasi, program anak-anak, berkeliling, program api unggun, dan bahkan memberikan informasi di meja depan.

Berdasarkan teori menurut Ward & Wilkinson (2012) di atas, Museum Bank Indonesia telah menerapkan layanan interpretasi personal di mana Museum Bank Indonesia memiliki layanan pemanduan yang melibatkan tatap wajah dengan pengunjung, termasuk dengan jalan-jalan, pembicaraan, tur, dan demonstrasi di museum.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu pemandu pada saat pra survei, Museum Bank Indonesia memiliki 2 tipe pemanduan yaitu yang teregistrasi dan tidak teregistrasi. Pemanduan yang teregistrasi yaitu untuk pengunjung yang telah melakukan registrasi untuk datang ke museum secara rombongan. Sedangkan untuk yang tidak teregistrasi yaitu untuk pengunjung individu atau grup kecil yang datang ke museum secara langsung tanpa registrasi sebelumnya. Museum Bank Indonesia menyediakan layanan pemanduan baik untuk rombongan maupun individu, hanya saja pemanduan untuk individu perlu disesuaikan dengan ketersediaan pemandu pada hari tersebut.

Logan (2005) menyebutkan keuntungan dalam menggunakan jasa interpretasi personal yaitu dapat dipercaya, berarti, efektif, efisien, dan fleksibel. Teori tersebut sesuai dengan visi Museum Bank Indonesia yang dicantumkan dalam situsnya www.bi.go.id, untuk menjadi pusat informasi sejarah Bank Sentral Indonesia, menjadi media komunikasi kebijakan yang

dapat dipercaya, informatif, modern, serta menarik yang dikelola secara profesional. Dengan adanya layanan pemanduan di Museum Bank Indonesia, hal tersebut merupakan salah satu upaya penyampaian informasi yang terpercaya, menarik, dan informatif sebagai salah satu keuntungan yang ditawarkan kepada pengunjung. Layanan pemanduan di Museum Bank Indonesia diberikan secara gratis yang tentunya menambah keuntungan bagi pengunjung, namun layanan pemanduan tersebut hanya tersedia di jam-jam tertentu yaitu pukul 08.00, 09.00, 10.00, 13.00, dan 14.00 WIB.

Terdapat 7 aspek standar yang disebut dengan *RAPPORT* untuk mencapai kesuksesan dalam interpretasi personal yang efektif menurut Ward & Wilkinson (2012), yakni:

1. *Relevant* — relevan dengan pengunjung
2. *Accurate* — telah dipersiapkan dengan baik dan diteliti
3. *Provocative/Enjoyable* — menarik dan menyenangkan
4. *Programmatically accessible* — akomodatif bagi semua pengunjung
5. *Organized* — terorganisir/menyajikan urutan ide yang baik
6. *Retained* — berkesan
7. *Thematic* — bertema

Dengan penerapan aspek-aspek di atas maka seharusnya interpretasi dapat dikatakan efektif. Interpretasi personal dalam pemanduan yang dilakukan Museum Bank Indonesia selalu menyesuaikan dengan siapa pengunjung yang akan mereka pandu sehingga dapat lebih dimengerti, menyenangkan, menarik, dan berkesan, hal ini sesuai dengan aspek *relevant*, *organized*, *provocative/enjoyable*, dan *retained* dari teori Ward & Wilkinson (2012).

Interpretasi yang disampaikan tentunya bertema dikarenakan membahas tentang perekonomian di Indonesia, hal tersebut juga sesuai dengan aspek *thematic* dalam teori Ward & Wilkinson (2012). Adapun informasi mengenai koleksi yang dimiliki Museum Bank Indonesia tidak perlu dipungkiri lagi keakuratannya, tentunya interpretasi yang disampaikan akan sesuai dengan aspek *accurate* dari teori Ward & Wilkinson (2012).

Namun, sayangnya pemanduan yang dilakukan Museum Bank Indonesia belum dapat memfasilitasi seluruh pengunjung. Dengan layanan pemanduan yang ditentukan hanya pada jam-jam tertentu, membuat pengunjung yang datang di luar waktu layanan pemanduan dan hanya memiliki sedikit waktu berkunjung belum bisa menikmati layanan pemanduan tersebut. Terlebih apabila pengunjung datang di waktu museum sedang ramai dan tidak melakukan registrasi sebelumnya, pengunjung tersebut tidak dapat menggunakan jasa pemandu. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya keluhan di *Google Review* Museum Bank Indonesia yang di mana wisatawan tersebut tidak mendapatkan pemandu sehingga wisatawan tersebut terpaksa mengikuti grup di depannya agar dapat ikut mendengarkan interpretasi yang disampaikan yang tentunya mengurangi kepuasan pengunjung. Hal tersebut belum sesuai dengan aspek *programmatically accessible* dalam teori Ward & Wilkinson (2012).

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diasumsikan yaitu untuk mengunjungi museum dibutuhkan interpretasi yang baik dari seorang pemandu agar informasi dapat tersampaikan dan berjalan efektif. Hasibuan (2002) mengatakan efektivitas merupakan tercapainya tujuan yang telah diharapkan

sebelumnya, selain itu Krech, Cruthfied, & Ballachey dalam Danim (2004) menyebutkan bahwa efektivitas dapat diukur salah satunya dari perolehan tingkat kepuasan dan pencapaian intensitas, maka interpretasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengunjung, menjadi bukti berjalannya tanggung jawab, serta tercapainya visi Museum Bank Indonesia. Oleh sebab itu, penulis ingin meneliti lebih dalam mengenai “Efektivitas Interpretasi Pemandu di Museum Bank Indonesia Jakarta” dilihat dari 7 aspek *relevant*, *accurate*, *provocative/enjoyable*, *programmatically accesible*, *organized*, *retained*, dan *thematic* di mana penelitian ini belum pernah dilakukan sebelumnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis menghasilkan rumusan masalah mengenai bagaimana efektivitas interpretasi pemandu di Museum Bank Indonesia Jakarta.

Identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana aspek *relevant* dalam interpretasi pemandu di Museum Bank Indonesia?
2. Bagaimana aspek *accurate* dalam interpretasi pemandu di Museum Bank Indonesia?
3. Bagaimana aspek *provocative/enjoyable* dalam interpretasi pemandu di Museum Bank Indonesia?
4. Bagaimana aspek *programmatically accesible* dalam interpretasi pemandu di Museum Bank Indonesia?

5. Bagaimana aspek *organized* dalam interpretasi pemandu di Museum Bank Indonesia?
6. Bagaimana aspek *retained* dalam interpretasi pemandu di Museum Bank Indonesia?
7. Bagaimana aspek *thematic* dalam interpretasi pemandu di Museum Bank Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penelitian ini memiliki tujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan program Diploma IV, Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas interpretasi pemandu di Museum Bank Indonesia Jakarta dilihat dari aspek *relevant, accurate, provocative/enjoyable, programmatically accessible, organized, retained, dan thematic*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat seperti sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dapat memberikan kontribusi dan menjadi referensi di bidang perjalanan wisata terutama dalam bidang pemanduan dan interpretasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi penulis

Untuk melatih cara berpikir yang sistematis dan metodologis, mengidentifikasi permasalahan, dan mencari solusi serta memberikan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian.

b. Bagi Museum Bank Indonesia

Memberikan rekomendasi kepada Museum Bank Indonesia yang berguna untuk meningkatkan atau mempertahankan efektivitas, kualitas, dan kompetensi pemandunya dalam melakukan interpretasi personal kepada pengunjung demi meningkatkan kepuasan pengunjung Museum Bank Indonesia Jakarta.