

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Interpretasi adalah deskripsi nilai alam, budaya atau sejarah yang melekat. Menurut Nuriata (2015) interpretasi sebuah proses pertukaran informasi secara lisan dan nonlisan yang diberikan interpreter kepada wisatawan, dengan media suara, manusia, tulisan dan lainnya. Teknik interpretasi bertujuan untuk memberikan gambaran, makna/arti objek dari suatu tempat, serta memiliki fungsi untuk mendukung komunikasi dan pendidikan pada pengunjung. Terdapat 2 teknik penting penyampaian interpretasi yang dapat digunakan, yaitu berdasarkan Forist (2003) mengatakan “*There are essentially two ways to deliver interpretation: personal service and media (non-personal) service*”. Dapat diartikan, bahwa interpretasi pada dasarnya memiliki dua metode yakni metode interpretasi personal dan media (non-personal).

Menurut data dari *National Park Service* dalam *Visitor Use and Evaluation of Interpretive Media*, interpretasi non-personal menjangkau sebanyak 62% pengunjung dalam menerima interpretasi melalui brosur, koran, tur audio, dan label pameran. Sedangkan interpersonal hanya menjangkau 22%. Hal ini menunjukkan bahwa pengunjung lebih banyak menerima informasi dari interpretasi non-personal.

Colquhoun (2005) mendefinisikan interpretasi non-personal sebagai media penyajian informasi dengan sarana audio, multimedia, audio-visual, panel dan display, patung dan lukisan, sehingga pengunjung mendapatkan

makna dari peristiwa tersebut. Selaras dengan pernyataan tersebut, menurut Wells, Lovejoy dan Welch (2009) interpretasi non-personal merupakan bentuk interpretasi yang mempergunakan sarana media seperti pamflet/buklet, brosur, koran, poster, flyer, peta, dan *interpretive exhibit* missal artefak, papan informasi, dan lainnya. Dengan menggunakan beberapa media tersebut, layanan penyediaan fasilitas interpretasi non-personal berfungsi memberikan informasi yang menarik dan memberikan pengalaman kepada wisatawan.

Salah satu destinasi yang menggunakan interpretasi sebagai alat penyampaian informasi adalah Museum. Menurut Claire Dobbin (2019), interpretasi merupakan fundamental bagi museum untuk menyampaikan informasi dalam memenuhi kepuasan pengunjung. Galeri Nasional Indonesia sebagai salah satu destinasi museum di Jakarta, memiliki peran sebagai penyedia data dan informasi seni rupa yang menjadi sumber ilmu pengetahuan dan pemajuan pemahaman, nalar, kreativitas, inovasi dan kecintaan terhadap karya budaya nusantara melalui karya seni rupa. Dalam menjalankan misi tersebut, Galeri Nasional Indonesia menyediakan 43 panel, 202 label, 3 audio, dan 4 multimedia yang terdapat pada 202 karya seni.

Kepuasan wisatawan adalah perasaan senang ataupun kecewa dari diri seseorang terhadap hasil suatu produk dan harapannya (Payangan: 2014). Kemudian Suryadana & Octavia (2015) menjelaskan jika *output* produk lebih rendah dari harapan maka wisatawan tidak puas, jika *output* produk sesuai yang diharapkan maka wisatawan puas, dan jika *output* produk melebihi ekspektasi maka wisatawan akan sangat puas.

Pengertian kepuasan pengunjung menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan ialah tingkat perasaan seseorang berdasarkan fakta dan harapan yang berasal dari suatu produk dan jasa. Apabila kinerja layanan dirasa lebih rendah dari harapan, pengunjung kecewa. Sebaliknya apabila ekspektasi terhadap pelayanan terpenuhi atau melebihi harapan, maka konsumen akan puas. Museum dan galeri seni sekarang melihat kepuasan wisatawan sebagai tujuan utama organisasi yang dicapai melalui beberapa aspek pengalaman museum, biarpun kepuasan tidak mengarah pada loyalitas berkepanjangan, sementara itu penilaian didasarkan menurut beberapa jenis layanan yang digunakan untuk mendorong wisatawan kembali atau memberikan rekomendasi kepada orang lain (Harrison, Shaw. 2011:14). Pengukuran kepuasan dapat diketahui melalui *expectation* yang menjadi suatu standar dalam evaluasi kualitas produk dan *perceived performance* yaitu kinerja dan manfaat dari menggunakan produk secara langsung (Priansa, 2017:210).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan interpretasi non-personal memiliki peran penting dalam pelayanan museum untuk memenuhi kepuasan wisatawan dalam menerima informasi yang didapat dari penggunaan media tersebut. Penulis tertarik untuk melakukan identifikasi pendapat pengunjung tentang *performace* dan *importance* dalam upaya peningkatan kinerja metode interpretasi untuk kepuasan pengunjung, dengan judul, **“Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Interpretasi Non-Personal di Galeri Nasional Indonesia, Jakarta”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dimiliki penelitian ini, yakni:

1. Bagaimana Fasilitas Interpretasi Non-Personal di Galeri Nasional Indonesia?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Interpretasi Non-Personal Galeri Nasional Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan peneliti, yakni:

1. Untuk mengidentifikasi fasilitas interpretasi non-personal yang tersedia di Galeri Nasional Indonesia, Jakarta.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap interpretasi non-personal di Galeri Nasional Indonesia, Jakarta.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, penulis melewati beberapa kesulitan, diantaranya adalah minimnya sumber dan/atau literatur mengenai interpretasi non-personal dan keterbatasan data primer yang disebabkan oleh kondisi pandemi Covid-19.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat menghasilkan data yang akan membantu peneliti mengenai kepuasan pengunjung dan bisa memberikan gambaran serta pengetahuan yang akan membantu penelitian di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh pengelola untuk melakukan evaluasi terhadap interpretasi non-personal di Galeri Nasional Indonesia, Jakarta.