

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Segala sesuatu yang menjadi tujuan kunjungan wisatawan, yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai keanekaragaman kekayaan alam dan budaya serta hasil karya manusia adalah daya tarik wisata (Undang-undang RI Nomor 10 tahun 2009). Badan Pusat Statistik (BPS) menyajikan data jumlah usaha daya tarik wisata di Indonesia berdasarkan 6 jenis kelompok yaitu daya tarik wisata alam, buatan, rekreasi, taman hiburan, tirta, dan kawasan pariwisata. Pada tahun 2021, Indonesia memiliki sejumlah 2.563 usaha daya tarik wisata dan Jawa Barat merupakan provinsi dengan daya tarik wisata terbanyak di Indonesia. Berdasarkan wilayahnya, Jawa Barat memiliki sebanyak 414 daya tarik wisata. Secara rinci, 141 daya tarik wisata nya merupakan daya tarik wisata buatan. Selanjutnya, terdapat sejumlah 116 daya tarik wisata alam, 101 wisata tirta, 37 taman hiburan, 16 daya tarik wisata budaya, dan 3 kawasan pariwisata (BPS, 2021).

Bandung sebagai ibukota Provinsi Jawa Barat memiliki peranan penting bagi pariwisata Indonesia, khususnya Provinsi Jawa Barat. Hal ini didukung oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia yang menetapkan Kota Bandung menjadi salah satu dari sepuluh *branding* baru destinasi wisata di Indonesia pada tahun 2017 (cnnindonesia.com). Hal ini menandakan bahwa Kota Bandung dinilai siap

untuk menjadi ikon pariwisata Indonesia (travel.detik.com). Kota Bandung memiliki banyak daya tarik wisata merupakan pertanda baik bagi potensi sektor pariwisata di Kota Bandung. Sukriah (2014) menyatakan bahwa pariwisata dapat menjadi kekuatan bagi Kota Bandung dan Pemerintah Kota Bandung dapat mengunggulkan pariwisata dalam berdaya saing dengan daerah lain di Indonesia.

Museum Gedung Sate adalah cagar budaya yang menjadi salah satu tujuan wisata di Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. Sebagai daya tarik wisata, Museum Gedung Sate mengedepankan unsur pendidikan dan pelestarian budaya. Museum Gedung Sate diresmikan pada 8 Desember 2017 oleh Ahmad Heryawan, Gubernur Jawa Barat periode 2013-2018. Museum yang terletak di bagian timur Gedung Sate ini menampilkan berbagai koleksi yang berkaitan dengan arsitektur dan sejarah pembangunan Gedung Sate. Gedung Sate merupakan bangunan cagar budaya dengan peringkat nasional sesuai dengan SK Penetapan nomor PM.04/PW.007/MKP/2010.

Museum Gedung Sate memiliki konsep *Smart Museum* yaitu dengan menyajikan informasi sejarah pembangunan Gedung Sate menggunakan perpaduan teknologi digital. Selain itu, Museum Gedung Sate merupakan museum inklusif pertama di Indonesia. Menurut Pertiwi & Yudana (2018), Museum Gedung Sate sebagai museum inklusif adalah museum yang terbuka dengan kritik dan saran dari pengunjung, melibatkan partisipasi pengunjung dan masyarakat dalam pengembangannya, bersifat multidisiplin ilmu, memiliki koleksi dan penyajian yang unik sehingga

meninggalkan kesan pada pengunjung, dan bisa diimplementasikan dalam pendidikan publik yaitu dengan adanya *study tour*.

Museum Gedung Sate memiliki banyak program seperti perilisan konten di media sosial, program *english tour*, *museum date*, berbagai *event* baik yang diselenggarakan secara periodik maupun tidak, hingga penyediaan layanan interpretasi yang menjadi program utama dari museum. Di Museum Gedung Sate, terdapat baik interpretasi non-personal dan maupun interpretasi personal.

Interpretasi non-personal adalah interpretasi yang disampaikan secara naratif melalui media seperti alat bantu *audio-visual*, poster, dan sarana lainnya tanpa mediasi oleh pemandu. Sedangkan interpretasi personal adalah interpretasi yang disampaikan oleh pemandu atau interpreter mengenai sebuah tempat atau objek yang disampaikan melalui proses interaksi tatap muka (Chowdhary dan Prakash, 2022). Berikut ini adalah gambar yang menunjukkan salah satu proses interpretasi personal kepada pengunjung di Museum Gedung Sate.

### **GAMBAR 1**

#### **AKTIVITAS INTERPRETASI PERSONAL DI MUSEUM GEDUNG SATE**

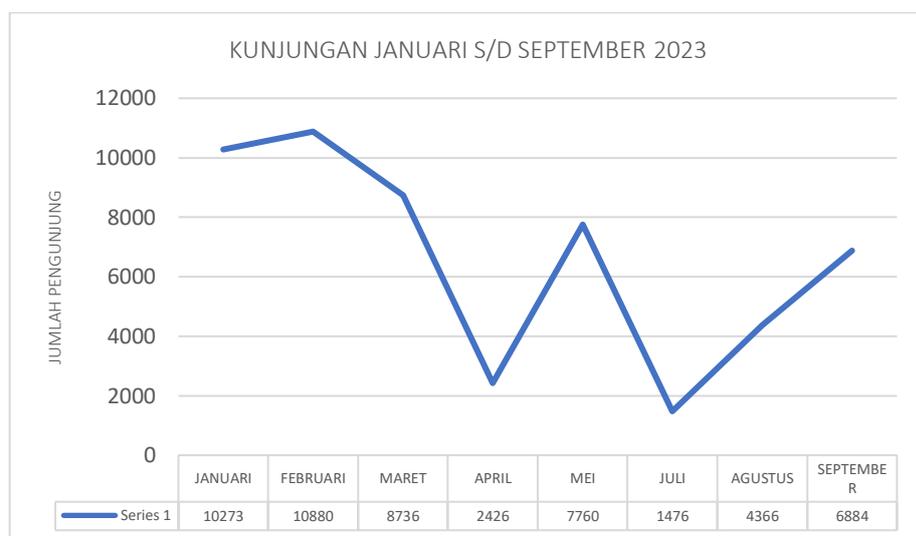


Sumber: Data Olahan Penulis, 2023

Interpretasi personal di Museum Gedung Sate disampaikan oleh edukator museum kepada pengunjung sehingga dapat dikatakan bahwa edukator berperan sebagai interpreter. Edukator menyampaikan interpretasi personal berdasarkan permintaan pengunjung melalui reservasi. Apabila terdapat pengunjung yang datang tanpa melakukan reservasi sebelumnya, edukator hanya bisa menyampaikan interpretasi personal apabila sedang tidak terdapat jadwal reservasi dari pengunjung lain. Alur interpretasi yang disampaikan oleh edukator disesuaikan dengan permintaan pengunjung, misalnya seperti hal apa yang paling menarik atau paling ingin diketahui oleh pengunjung dan kesediaan durasi kunjungan di museum.

Terdapat lima orang edukator di Museum Gedung Sate yang bertugas dalam menyampaikan interpretasi personal serta pemanduan di museum selama 6 hari kerja dalam seminggu. Saat waktu *peak season* tiba seperti di saat Bulan Oktober-Januari setiap tahunnya, Museum Gedung Sate dapat melakukan pemanduan sebanyak 15-20 kali per harinya sehingga setiap edukator melakukan pemanduan sebanyak 3-4 kali dalam sehari, dengan jumlah pengunjung yang bisa mencapai sebanyak 1000 orang/hari di saat *weekday*. Adapun *peak season* biasanya terjadi di pertengahan kalender akademik siswa atau pertengahan hingga akhir tahun periode kerja pegawai (dimulai sekitar bulan Oktober). Berikut adalah data jumlah kunjungan di Museum Gedung Sate sejak Juli 2022 hingga Oktober 2023.

**GAMBAR 2**  
**JUMLAH KUNJUNGAN WISATAWAN**



Sumber: Pengelola Museum Gedung Sate, 2023

Pada saat pandemi *Coronavirus Disease 19 (COVID-19)*, Museum Gedung Sate ditutup sementara waktu dan dibuka kembali pada bulan Juli 2022. Berdasarkan data pada gambar di atas, terdapat kenaikan pengunjung yang signifikan sejak dibukanya kembali museum pada bulan Juli 2022 hingga menjelang akhir tahun. Pada bulan Juli hingga bulan November 2022 terdapat kenaikan pengunjung yaitu dari 1.827 pengunjung di bulan Juli dan sebanyak 11.908 pengunjung di bulan November sehingga di tahun 2022 pengunjung Museum Gedung Sate berjumlah 50.460 orang.

Selanjutnya, terjadi penurunan dan kenaikan jumlah pengunjung di Museum Gedung Sate secara fluktuatif sejak Desember 2022 hingga September 2023. Jumlah pengunjung museum menurun dari bulan Desember 2022 hingga bulan April 2023. Terdapat sejumlah 11.323 pengunjung pada Desember 2022 dan sejumlah 2.426 pengunjung pada April 2023. Pada bulan Juni 2023, Museum Gedung Sate ditutup sementara untuk perbaikan sehingga tidak terdapat kunjungan ke museum. Museum Gedung Sate dibuka kembali untuk kunjungan pada 18 Juli 2023. Adapun jumlah pengunjung pada Juli 2023 yaitu sebanyak 1.476 orang. Dari Juli hingga September 2023, grafik pada gambar di atas menunjukkan adanya kenaikan kembali jumlah pengunjung yaitu sejumlah 1.476 pengunjung di bulan Juli dan sejumlah 6.884 pengunjung di bulan September. Pengunjung Museum Gedung Sate dari bulan Januari hingga September 2023 tercatat sejumlah 52.801 orang. Dengan demikian pengunjung yang datang ke Museum Gedung Sate selama bulan Juli 2022-September 2023 adalah sebanyak 103.261 orang.

Berdasarkan pra-survei yang dilakukan kepada pengelola Museum Gedung Sate (2023), belum terdapat pengelompokan data pengunjung berdasarkan kategori pengunjung rombongan dan pengunjung non rombongan. Pengunjung museum diarahkan untuk membuat reservasi sebelum melakukan kunjungan melalui WhatsApp Museum Gedung Sate. Adapun reservasi tersebut bertujuan untuk mengetahui tanggal dan jam kedatangan pengunjung, serta jumlah pengunjung yang akan datang. Hal ini diperlukan agar kunjungan di museum lebih terkelola dan juga menjadi

salah satu bentuk upaya dalam memberikan pengalaman kunjungan terbaik kepada pengunjung. Reservasi juga perlu dilakukan untuk mengkonfirmasi ketersediaan pemanduan oleh edukator, khususnya pada hari tertentu di saat museum lebih ramai dikunjungi.

Penelitian oleh Dijk & Weiler (2009) menunjukkan adanya korelasi antara interpretasi personal dengan pengalaman pengunjung. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa interpretasi dapat meningkatkan persepsi dan pengalaman wisatawan, membantu wisatawan membentuk sikap positif terhadap alam, dan mendorong mereka untuk berperilaku ramah lingkungan. Penelitian lainnya oleh Weiler & Kim (2011) juga menyatakan bahwa interpretasi yang efektif dapat meningkatkan pengalaman wisatawan, membantu mempertahankan persepsi wisatawan mengenai kawasan bersejarah, mendorong kebutuhan pariwisata dan perlindungan konservasi, serta memberikan pertimbangan terhadap pengeluaran konservasi.

Kesuksesan sebuah program dapat diketahui dengan melakukan pengukuran. Mengukur kesuksesan organisasi, program, atau aktivitas dalam mencapai tujuan yang ditetapkan dapat disebut dengan ukuran efektivitas (Mahmudi, 2005: 111). Menurut Mahmudi (2019: 86), efektivitas adalah hubungan antara *output* dengan tujuan. Hubungan tersebut menjelaskan bahwa sebuah organisasi, program, atau kegiatan akan semakin efektif apabila kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan semakin besar.

Tiga kunci utama dalam tujuan interpretasi adalah pemerolehan pengetahuan dan peningkatan kesadaran, perubahan sikap, dan modifikasi perilaku sehingga interpretasi yang efektif adalah proses penyediaan informasi, peningkatan pengetahuan, perubahan perilaku, dan mengarah pada perilaku lingkungan yang bertanggung jawab (Tubb, 2003).

Penelitian oleh Ham & Weiler (2006) menghasilkan sebuah *toolkit* yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas interpretasi personal. Ham & Weiler (2006) menjelaskan bahwa efektivitas interpretasi personal dapat diukur melalui 3 dimensi yaitu,

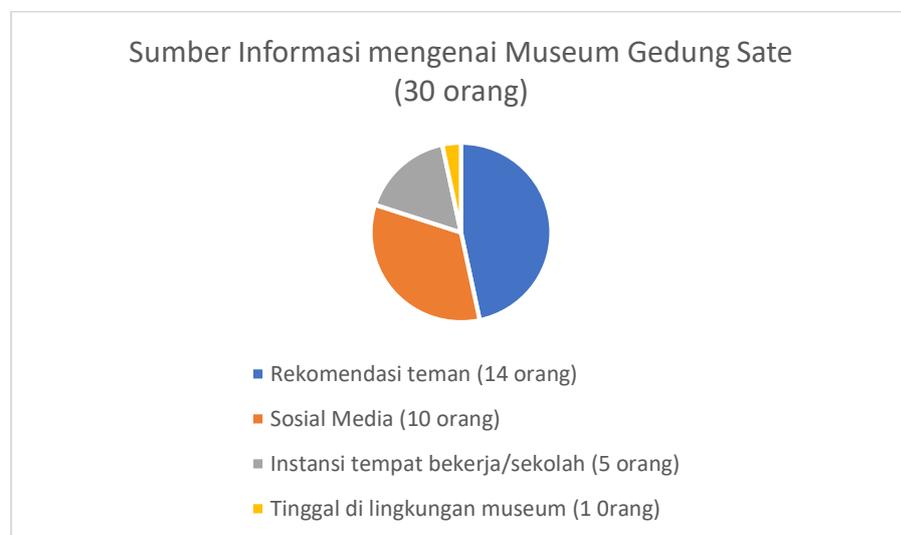
1. Dimensi kognitif; dimensi ini menggambarkan apa yang mungkin dipikirkan, diketahui, atau dipercaya pengunjung sebagai hasil dari interpretasi personal (misalnya pengunjung memahami sesuatu, memiliki pandangan baru, atau terpancing untuk berpikir),
2. Dimensi afektif; dimensi ini menggambarkan apa yang mungkin dirasakan pengunjung sebagai hasil dari interpretasi personal (misalnya, apresiasi terhadap sesuatu, kepuasan terhadap sesuatu, sikap terhadap sesuatu), dan
3. Dimensi perilaku; dimensi ini menggambarkan apa yang mungkin dilakukan atau apa yang memotivasi pengunjung untuk melakukan sesuatu sebagai hasil dari interpretasi personal (misalnya tinggal lebih lama di daya tarik wisata, tertarik untuk membeli sesuatu, iklan dari mulut ke mulut yang positif).

Penulis melakukan pra-survei kepada pengelola Museum Gedung Sate (2023), diperoleh informasi bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi perhatian pengelola museum yaitu pada capaian media komunikasi, peningkatan kunjungan, dan pembelian souvenir oleh pengunjung Museum Gedung Sate. Oleh karena itu, penulis melakukan pengambilan data awal pada bulan Oktober 2023 kepada 30 orang pengunjung museum secara acak untuk mendapatkan gambaran awal mengenai efektivitas interpretasi personal di Museum Gedung Sate.

Ketiga dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat efektivitas interpretasi personal terbagi ke dalam beberapa indikator yang lebih spesifik. Pada dimensi kognitif, terdapat indikator yaitu, “Pengunjung memiliki keinginan untuk memberi rekomendasi melalui pesan dari mulut-ke-mulut.” Berikut ini adalah gambar yang menunjukkan sumber informasi yang diperoleh pengunjung mengenai Museum Gedung Sate sebagai daya tarik wisata di Kota Bandung.

### GAMBAR 3

#### DATA TEMUAN AWAL PADA DIMENSI KOGNITIF PENGUNJUNG



Sumber: Data Olahan Penulis, 2023

Pada dimensi perilaku, terdapat indikator yaitu, “Pengunjung memiliki keinginan untuk berkunjung kembali.” Menurut Cheng et al. (2018), interpretasi yang disampaikan oleh pemandu berdampak pada keinginan untuk berkunjung kembali. Jika wisatawan menganggap perjalanannya bernilai, wisatawan memiliki kecenderungan untuk berkunjung kembali dan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk

berkunjung ke destinasi tersebut. Berikut ini adalah gambar yang menunjukkan keinginan pengunjung untuk berkunjung kembali ke Museum Gedung Sate yang dilakukan melalui pra-survei.

**GAMBAR 4**  
**DATA TEMUAN AWAL**  
**PADA DIMENSI PERILAKU PENGUNJUNG**



Sumber: Data Olahan Penulis, 2023

Dimensi perilaku memiliki indikator terbanyak dalam efektivitas interpretasi personal. Keinginan pengunjung untuk membeli *souvenir* merupakan salah satu indikasi dari efektivitas interpretasi personal, di mana perlu adanya pengukuran untuk mengetahui apakah interpretasi personal mendorong pengunjung untuk membeli *souvenir* (Ham & Weiler, 2006). Berdasarkan pra-survei yang dilakukan, mayoritas pengunjung tidak tertarik untuk membeli *souvenir* yang ada di Museum Gedung Sate. Berikut ini adalah gambar yang menunjukkan keinginan pengunjung untuk membeli *souvenir* di Museum Gedung Sate.

**GAMBAR 5**  
**DATA TEMUAN AWAL**  
**PADA DIMENSI PERILAKU PENGUNJUNG**



Berdasarkan pra-survei yang dilakukan kepada pengelola Museum Gedung Sate, bahwa diperlukan adanya penelitian yang dapat menunjukkan tingkat efektivitas interpretasi personal agar dapat mengetahui besaran dampak yang diberikan melalui interpretasi personal di Museum Gedung Sate. Dengan mengetahui tingkat efektivitas tersebut, pengelola dapat terbantu dalam upayanya meningkatkan pengalaman pengunjung di Museum Gedung Sate. Penelitian yang dilakukan oleh Ham & Weiler (2006) mengenai *Development of A Research-Based Tool for Evaluating Interpretation* menghasilkan sebuah alat ukur yaitu *The Interpretation Evaluation Tool Kit* yang dapat digunakan sebagai landasan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini.

Berdasarkan data yang diperoleh dari pra-survei yang dilakukan penulis, penting untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **Efektivitas Interpretasi Personal di Museum Gedung Sate Bandung** sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih utuh pada setiap dimensi dalam efektivitas interpretasi personal di Museum Gedung Sate.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana efektivitas interpretasi personal di Museum Gedung Sate Bandung? Secara rinci, rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Bagaimana efektivitas interpretasi personal di Museum Gedung Sate dilihat dari dimensi kognitif pengunjung?
2. Bagaimana efektivitas interpretasi personal di Museum Gedung Sate dilihat dari dimensi afektif pengunjung?
3. Bagaimana efektivitas interpretasi personal di Museum Gedung Sate dilihat dari dimensi perilaku pengunjung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu tujuan formal dan tujuan operasional.

### **1. Tujuan formal**

Tujuan formal dari penelitian ini yaitu untuk memenuhi syarat penyelesaian studi jenjang Diploma IV, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Perjalanan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

### **2. Tujuan operasional**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan operasional penelitian ini yaitu untuk mengetahui efektivitas interpretasi personal di Museum Gedung Sate Bandung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu sebagai berikut.

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam perluasan dan pengembangan ilmu pariwisata khususnya mengenai efektivitas interpretasi personal pengaruhnya terhadap pengunjung, dengan pentingnya peran edukator di museum.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat praktis baik bagi penulis maupun lokus penelitian.

###### **a. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis sebagai sarana mengembangkan cara berpikir logis, kritis, analisis dan rasional atas terjadinya fenomena di industri perjalanan wisata. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberi manfaat praktis yaitu sebagai sarana mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang diperoleh ke dalam dunia praktik sehingga penulis dapat lebih memahami teori perjalanan wisata khususnya teori interpretasi personal.

###### **b. Bagi Museum Gedung Sate**

Penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi pengelola Museum Gedung Sate dalam meningkatkan peran jasa edukator di museum sehingga dapat lebih meningkatkan pengalaman dan pengetahuan wisatawan.