

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bandung merupakan salah satu kota dengan potensi wisata yang beragam. Dari segi daya tarik wisata kota ini memiliki berbagai macam wisata seperti wisata alam, buatan, dan budaya. Salah satu potensi wisatanya adalah museum.

Museum merupakan tempat yang menyimpan atau menampung berbagai macam koleksi yang memuat informasi sebagai pembelajaran. Selain itu juga museum menampilkan koleksi bersejarah dan budaya yang dimana masyarakat dapat melihat langsung representasi tersebut. Menurut Kartiwa (2009) museum adalah tempat yang menginformasikan aspek kehidupan masa lalu yang terselamatkan sebagai suatu warisan budaya agar menjadi bagian jati diri pada suatu bangsa.

Kota Bandung memiliki banyak museum, masing-masing museum memiliki tema yang berbeda-beda. Berdasarkan pengelolaannya museum terbagi menjadi dua, yaitu museum swasta yang dikelola oleh individu dan museum negeri yang dikelola langsung oleh pemerintah. Menurut undang-undang no.66 tahun 2015 pasal 1 ayat 3 tentang museum menjelaskan bahwa koleksi museum adalah benda cagar budaya, bangunan cagar budaya, dan/atau struktur cagar budaya dan/atau bukan cagar budaya yang merupakan bukti material hasil budaya dan/atau material alam dan lingkungannya yang mempunyai nilai penting bagi sejarah, ilmu

pengetahuan, pendidikan, agama, kebudayaan, teknologi, dan/atau pariwisata. Salah satu jenis museum adalah museum perbendaharaan, koleksi Museum Perbendaharaan menunjang kegiatan untuk pariwisata.

Museum Perbandahaaran ini terletak di Gedung Dwi Warna, Kantor Dirjen Perbendaharaan Jalan Diponegoro, Kota Bandung. Museum Perbendaharaan ini diresmikan pada 26 Juni 2017, museum ini memiliki keunikan baik dari sisi koleksi, lokasi dan sisi kepeloporan pada transparansi dan akuntabilitas lembaga publik, terutama pada lingkungan Kementerian Keuangan. Dari sisi koleksi Museum Perbendaharaan Kementerian Keuangan memiliki beragam koleksi-koleksi benda bersejarah yang berkaitan dengan aktivitas pengelolaan keuangan negara dari masa ke masa. Selain itu, museum juga menyimpan dokumentasi visual mengenai tempat, aktivitas pegawai, serta berbagai peristiwa penting di masa lalu sebagai edukasi untuk masyarakat. Berikut tabel daftar pengunjung tahun 2017-2019.

TABEL 1
DATA JUMLAH PENGUNJUNG TAHUNAN MUSEUM
PERBENDAHARAAN KOTA BANDUNG

Tahun	Jumlah Pengunjung
2017	197
2018	1586
2019	1794

Sumber : Pengelola Museum Perbendaharaan Kota Bandung, 2020

Berdasarkan tabel diatas jumlah pengunjung Museum Perbendaharaan terus meningkat tiap tahunnya dari 197 pengunjung pada tahun 2017 hingga 1794 pengunjung pada tahun 2019. Dilihat dari meningkatnya tingkat kunjungan di Museum Perbendaharaan Bandung dapat disebabkan oleh banyak hal, salah satunya adalah kepuasan pengunjung berdasarkan interpretasi. Seperti yang dikemukakan oleh Walker (2008) bahwa interpretasi bertujuan dan berperan dalam peningkatan kepuasan, kesenangan, kesadaran dan pemahaman dari suatu tempat.

Menurut Kotler dan Keller (2008) kepuasan konsumen didefinisikan sebagai tingkatan dari perasaan seseorang yang hasilnya berasal dari perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang telah didapat dari produk dan layanan jasa. Namun jika produk atau jasa yang diberikan dapat memenuhi atau lebih tinggi daripada harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan pengunjung juga menjadi kewajiban yang harus diperhatikan oleh suatu daya tarik untuk menarik wisatawan khususnya untuk Museum Perbendaharaan yang dimana museum ini terbilang cukup baru, karena hal tersebut untuk mempertahankan citra baiknya berdasarkan dari pengalaman yang didapat pengunjung selama berwisata di museum. Menurut Pine dan Gilmore dalam Gronholdt *et al* (2015) Pengalaman yang sukses adalah apabila pelanggan menemukan sesuatu pengalaman yang unik dan berkesan seiring berjalannya waktu ke waktu. Untuk mendapatkan pengalaman yang berkesan sehingga memenuhi tingkat kepuasan pengunjung, pihak pengelola harus mengembangkan fasilitas yang ada, salah satunya adalah interpretasi.

Interpretasi adalah suatu media yang memberikan informasi maupun pesan yang jelas tentang museum tersebut sehingga pengunjung mendapatkan wawasan dan pemahaman dari isi museum tersebut. Menurut Nuriata (2015) bahwa interpretasi memiliki peran dalam memberikan suatu informasi dan juga pesan pada isi museum, sehingga wisatawan dapat dengan mudah memahami isi dari museum tersebut. Terdapat dua macam interpretasi, yaitu non-personal dan personal. Yang dimana interpretasi non-personal memakai media benda tidak hidup untuk mengkomunikasikan pesannya, sedangkan interpretasi personal adalah seorang manusia yang dibutuhkan untuk menyampaikan pesan dan informasi dan orang tersebut biasa disebut sebagai interpreter (Sharpe, 1982). Menurut Colquhoun (2005) Interpretasi non-personal adalah teknik interpretasi yang cara penyampaiannya menggunakan audio, audio-visual, media interaktif, lukisan, panel, dan display, patung pemahaman pengunjung dapat didapatkan secara langsung. Museum Perbendaharaan sudah memiliki beberapa media interpretasi non-personal yang telah disebutkan diatas contohnya untuk teknik interpretasi berupa *audio* dan *audio-visual* museum pemberbendaharaan sudah dilengkapi dengan adanya ruangan auditorium, selanjutnya terdapat *panel* yang informasinya terbagi menjadi beberapa tema (sejarah perbendaharaan, *wall of fame*, pojok KAA, era baru perbendaharaan), ada pula *display* yang menampilkan koleksi benda-benda yang berkaitan dengan aktivitas pengelolaan keuangan negara dari masa ke masa, kemudian terdapat juga patung *mannequin* yang menampilkan berbagai seragam pegawai keuangan. Menurut Ham dalam wearing *et al* (2008) agar pesan interpretasi

dapat tersampaikan dengan baik maka harus memenuhi empat elemen, yaitu *enjoyable, relevant, organized, dan thematic*.

Selain menggunakan interpreter atau jasa pemandu wisata untuk mendapatkan informasi, wisatawan juga ingin mendapatkan informasi secara mandiri dengan berkeliling museum dan memanfaatkan media yang disediakan atau interpretasi non-personal agar kegiatan ke museum dapat secara baik terlaksana dan hasilnya didapatkan sesuai dengan apa yang pengunjung harapkan. Menurut Roberts *et al* (2014) Pada pengunjung yang individual, interpretasi non-personal menjadi hal yang sangat penting untuk pengalaman berkunjung maupun kepuasan berkunjung.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menetapkan judul penelitian “Pengaruh Interpretasi Non-Personal Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Perbendaharaan Bandung”

B. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh interpretasi non-personal terhadap kepuasan pengunjung di Museum Perbendaharaan Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui interpretasi non-personal di Museum Perbendaharaan Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan pengunjung di Museum Perbendaharaan Bandung.

3. Untuk mengetahui pengaruh interpretasi non-personal terhadap kepuasan pengunjung di Museum Perbendaharaan Bandung.

D. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada aspek interpretasi non-personal terhadap kepuasan pengunjung, yang dinilai dari aspek Harapan, Tujuan, *Percieved Performance*, *Attribute Satisfaction* dan *Information Satisfaction*.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memperluas kajian ilmu kepariwisataan, khususnya tentang pengaruh interpretasi non-personal terhadap kepuasan pengunjung. Sehingga dapat menambah pengetahuan dan juga wawasan bagi peneliti dan pembaca dalam mengembangkannya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada tim pengelola Museum Perbendaharaan Bandung terhadap kepuasan pengunjung