

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata memegang salah satu peranan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia. Yoeti dalam Utama (2017) menyatakan suatu perjalanan dapat disebut sebagai perjalanan pariwisata jika memenuhi tiga kriteria, yaitu perjalanan dilakukan dari satu lokasi ke lokasi lain di luar lingkungan tempat tinggal sehari-hari, tujuan utamanya adalah untuk bersenang-senang atau rekreasi, dan pelaku hanya berperan sebagai konsumen tanpa melakukan aktivitas yang menghasilkan pendapatan selama berada di sana. Seiring dengan berkembangnya kebutuhan dan minat wisatawan, pariwisata tidak lagi hanya dipandang sebagai kegiatan rekreasi, tetapi juga sebagai sarana untuk memperoleh pengetahuan dan pengalaman baru. Salah satu bentuk pariwisata yang menggabungkan aspek rekreasi dan pendidikan adalah wisata edukasi.

Wisata edukasi merupakan gabungan antara kegiatan pariwisata dan pendidikan yang disusun dalam bentuk perjalanan edukatif. Wisata edukasi dirancang bagi individu maupun kelompok untuk belajar sambil berwisata, sehingga wisatawan tidak hanya mendapatkan hiburan, tetapi juga wawasan dan pengetahuan selama perjalanan. Dalam konsep wisata edukasi, terdapat tiga komponen yang menjadi dasar penting dalam pelaksanaannya, yaitu instruksi, pengajaran, dan pembelajaran (Butar & Novs, 2017). Ketiga

komponen ini saling berkaitan dalam menciptakan pengalaman wisata yang tidak hanya menghibur, tetapi juga mendidik.

Museum menjadi salah satu tempat rekreasi yang berfungsi sebagai sarana edukasi. Museum menjadi tempat di mana komponen instruksi, pengajaran, dan pembelajaran terdapat di dalamnya. Museum banyak dikunjungi masyarakat karena museum menyajikan informasi dalam bentuk visual dan naratif di mana wisatawan tidak hanya membaca teks, tetapi juga melihat diorama, replika, atau instalasi interaktif yang memperkuat pemahaman. Dengan demikian, museum tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga berfungsi sebagai media pendidikan informal.

Museum merupakan tempat rekreasi edukatif yang bersifat menjaga, melindungi, memanfaatkan, dan berbagi koleksi kepada masyarakat. Dalam menyampaikan informasi dan pembelajaran yang terdapat di museum, dibutuhkan pemandu wisata. Pemandu wisata adalah seseorang yang bertugas untuk membimbing, memberikan informasi serta saran kepada wisatawan saat melakukan aktivitas wisata (Kristiana *et al.*, 2018). Pemandu wisata adalah orang pertama yang ditemui oleh wisatawan karena pemandu wisata merupakan salah satu penyalur informasi yang dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dan pengalaman (Nuriata, 2015).

Pemandu wisata menurut Udoyono dalam Soraya *et al.* (2021) dapat dibedakan berdasarkan ruang lingkup kegiatannya yaitu *transfer guide*, *walking guide/ tour guide*, *local/ expert guide*, *common guide*, dan *driver guide*. Berdasarkan ruang lingkungannya, pemandu wisata di museum termasuk

ke dalam *local/ expert guide*. Menurut Basuki dalam Meutia (2022), pemandu wisata di museum berperan sebagai faktor kunci dalam pengalaman berkunjung ke museum. Dengan pengetahuan mendalam tentang koleksi dan kemampuan komunikasi yang baik, pemandu wisata di museum diharapkan dapat memberikan panduan dan penjelasan yang informatif kepada pengunjung.

Pemandu wisata di museum juga berperan sebagai pengajar di mana pemandu wisata di museum harus menguasai materi yang akan disampaikan seperti sejarah dan informasi ilmiah tentang koleksi yang dipamerkan. Pemandu wisata di museum harus mampu menyesuaikan diri dengan perbedaan kategori wisatawan yang berkunjung. Selain itu, pemandu wisata di museum juga dituntut untuk memiliki keterampilan komunikasi yang baik agar informasi yang disampaikan tidak hanya mudah dipahami, tetapi juga mampu membangkitkan rasa ingin tahu dan keterlibatan pengunjung selama tur berlangsung. Dengan kata lain, pemandu wisata museum juga menjadi seorang pendidik informal yang menyampaikan pengetahuan dengan cara yang menarik sesuai dengan kriteria pengunjung.

Kualitas pengajaran dan penyampaian materi oleh pemandu wisata di museum memiliki peran penting dalam menentukan seberapa besar sebuah tur museum dapat menjadi pengalaman belajar yang bermakna bagi wisatawan. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Sriyanto & Utami (2016), kualitas adalah sifat atau ciri khas dari suatu produk berupa barang atau jasa yang menentukan sejauh mana produk tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang dinyatakan secara langsung maupun yang

tersirat. Kualitas pemandu wisata di museum tentunya berkontribusi terhadap kepuasan dan pengalaman pengunjung. Dalam meningkatkan kualitas pemandu wisata di museum, Schep *et al.* (2017) menyebutkan bahwa pemandu wisata di museum harus menguasai lima kemampuan, yaitu *interpersonal skill*, *knowledge*, *pedagogical skill*, *organizational skill*, dan *professional attitude*.

Salah satu museum yang terkenal di Jakarta adalah Museum Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PP-IPTEK). Dilihat dari jenis koleksinya, Museum PP-IPTEK di TMII merupakan jenis museum sains yang berfokus pada ilmu pengetahuan dan teknologi. Museum PP-IPTEK TMII adalah museum sains pertama dan terbesar di Indonesia yang terletak di Taman Mini Indonesia Indah (TMII), Jakarta Timur. Museum PP-IPTEK di TMII yang berada di bawah naungan Badan Riset dan Inovasi Nasional (BRIN) ini memiliki luas hingga 23.400 m² yang terdiri dari tiga lantai dengan bentuk bangunan lingkaran.

Terdapat lebih dari 400 alat peraga sains yang interaktif di Museum PP-IPTEK TMII, beragam program reguler sains, dan fasilitas pendukung lainnya. Banyaknya fasilitas dan alat peraga yang kompleks membuat Museum PP-IPTEK TMII menyediakan layanan pemandu wisata untuk membantu wisatawan yang berkunjung. Umumnya wisatawan yang berkunjung ke Museum PP-IPTEK TMII didominasi oleh pelajar sekolah dan mahasiswa yang datang dalam bentuk rombongan dalam rangka *study tour* sehingga peran pemandu wisata di Museum PP-IPTEK TMII sangat diperlukan terutama untuk membimbing anak-anak sekolah.

Menurut informasi dari pengelola Museum PP-IPTEK TMII, saat ini Museum PP-IPTEK di TMII memiliki 14 pemandu. Berdasarkan hasil wawancara pada saat *pra-survey* yang dilakukan penulis kepada pengelola Museum PP-IPTEK TMII, beberapa wisatawan telah menyampaikan keluhan yang membuat tingkat kepuasan berkunjung wisatawan menurun. Beberapa keluhan dari wisatawan adalah kurangnya komunikasi pemandu mengenai objek yang ada, penggunaan alat dan media berkomunikasi (*speaker*) yang kurang maksimal, dan kurangnya bentuk arahan kelompok oleh pemandu wisata. Hasil *pra-survey* menunjukkan bahwa beberapa aspek belum berjalan optimal, terutama dalam pengaturan kelompok (*organizational skill*). Data pengunjung yang didapat oleh penulis juga menunjukkan adanya penurunan jumlah pengunjung di tahun 2023 dan 2024.

TABEL 1
DATA PENGUNJUNG MUSEUM PP-IPTEK TMII
TAHUN 2023-2024

Bulan	Tahun	
	2023	2024
Januari	14.018	23.337
Februari	40.061	32.844
Maret	35.282	11.808
April	5.123	10.843
Mei	20.766	24.478
Juni	20.467	13.740
Juli	14.810	7.776
Agustus	7.387	6.645
September	16.490	11.877
Oktober	29.384	23.778
November	33.482	30.171
Desember	25.768	25.519
Total	263.038	222.816

Sumber: PIC Museum PP-IPTEK TMII (2025)

Berdasarkan data dari Tabel 1, jumlah wisatawan yang mengunjungi Museum PP-IPTEK TMII pada tahun 2024 mengalami penurunan hingga 15.29% dari jumlah wisatawan pada tahun 2023. Menurut pengelola Museum PP-IPTEK TMII, berkurangnya jumlah pengunjung wisatawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kurangnya upaya pemasaran, masalah keamanan dan kenyamanan, fasilitas yang kurang memadai, serta kualitas sumber daya manusia, termasuk pemandu wisata di museum tersebut. Dalam tulisan ini, fokus utama adalah pada kualitas pemandu wisata di Museum PP-IPTEK TMII, dengan tujuan untuk mengkaji apakah aspek tersebut menjadi faktor penting dalam penurunan jumlah kunjungan.

Terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bajrami *et al.* (2022) yang meneliti kualitas pemandu wisata dilihat dari faktor kemampuan komunikasi dan kemampuan pedagogis. Kedua kemampuan pemandu wisata tersebut dinilai sangat penting dalam mempengaruhi kualitas pemandu sehingga meningkatkan kualitas pengalaman belajar wisatawan ke museum di Kanada. Selain itu, terdapat juga penelitian yang dilakukan oleh Prasandi & Indriastuti (2024) yang menyatakan bahwa *interpersonal skill* sangat penting dalam meningkatkan kualitas pemandu wisata di museum karena mempengaruhi kenyamanan wisatawan. Pemandu wisata di Museum 10 November Surabaya dinilai masih kesulitan dalam menyampaikan materi. Octavia (2023) melakukan penelitian yang menyatakan kualitas penyampaian informasi oleh pemandu wisata di Museum Tekstil Jakarta masih terdapat kekurangan. Namun, dari penelitian terdahulu tersebut, belum ada penelitian yang mengkaji secara komprehensif kelima dimensi kualitas pemandu wisata

di museum, khususnya pada Museum PP-IPTEK TMII. Berdasarkan hasil *pre-survey* dan data dari Tabel 1, maka diperlukan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pemandu wisata di museum PP-IPTEK TMII. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pemandu Wisata di Museum Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PP-IPTEK) Taman Mini Indonesia (TMII) Jakarta Timur.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan oleh penulis di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pemandu wisata di Museum PP-IPTEK TMII di Jakarta Timur. Adapun identifikasi permasalahan yang merupakan penurunan dari rumusan masalah dalam penelitian ini, meliputi:

1. Bagaimana *interpersonal skill* pemandu wisata di Museum PP-IPTEK TMII?
2. Bagaimana *knowledge* pemandu wisata di Museum PP-IPTEK TMII?
3. Bagaimana *pedagogical skill* pemandu wisata di Museum PP-IPTEK TMII?
4. Bagaimana *organizational skill* pemandu wisata di Museum PP-IPTEK TMII?
5. Bagaimana *professional attitude* pemandu wisata di Museum PP-IPTEK TMII?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tujuan formal dari penelitian ini adalah untuk memenuhi persyaratan Proyek Akhir dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma IV di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pemandu wisata di Museum PP-IPTEK TMII.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang dapat digunakan untuk penelitian-penelitian selanjutnya dan juga pembelajaran serta memperluas ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Pemanduan Wisata di Museum.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan dan menambah wawasan penulis mengenai kualitas pemandu wisata khususnya di Museum PP-IPTEK TMII.

b. Manfaat bagi tempat penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai alat bantu dalam meningkatkan kualitas pemandu wisata di Museum PP-IPTEK TMII sehingga dapat menjadi pemandu yang lebih baik.