**BAB I**

# PENDAHULUAN

## 1.1 LATAR BELAKANG

Manajemen adalah aktivitas kerja yang melibatkan kordinasi dan pengawasan terhadap perkerjaan orang lain sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif (Robbin and Coulter, 2010: 7). Jika dilihat dari penjelasan diatas maka manajemen memiliki dua fungsi, yaitu sebagai koordinasi dan pengawasan dengan tujuan untuk mencapai efisiensi dan efektif kerja.

Selain berfungsi sebagai koordinasi dan pengawasan manajemen juga memiliki fungsi lain dalam penerapannya. Henry Fayol, seorang pengusaha berkebangsaan Prancis diawal abad XX membagi fungsi managemen menjadi lima, yaitu

1. Perencanaan (Planing)
2. Penataan (Organizing)
3. Penugasan (Commanding)
4. Pengordinasian (coordinating)
5. Pengendalian (Controling).(Robbin and Coulter, 2010: 9)

Semenjak kata management muncul pertama kali di abad XIX hingga sekarang, management mengalami perubahan dalam pengertian yang beragam. Mulanya istilah manajemen digunakan untuk organisasi komersial, namun karena manfaatnya yang besar, istilah tersebut juga merambah organisasi sosial dan nirlaba. Mengapa management begitu berperan besar hingga organisasi sosial dan nirlaba membutuhkan management? Stephen P. Robbin dan Mary Coulter (2010: 19-24) menuliskan management melalui tiga hal yaitu

1. Universal management yang merujuk pada kebutuhan management dalam semua bentuk organisasi Realitas dunia kerja, bahwa orang yang setiap masuk dunia kerja memiliki kesempatan sebagai pengelola maupun yang dikelola.Imbalan dan tantangan setiap orang yang menjadi manajer. Karena sifat manajement yang universal itulah, maka manajement diperlukan dalam berbagai organisasi termasuk juga organisasi nirlaba.

Museum sendiri merupakan organisasi nirlaba yang juga tidak luput membutuhkan management dalam pengelolaannya. Hal ini untuk mendukung efisiensi museum agar mampu berkembang dan kompetitif.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 840) menyebutkan bahwa pengunjung berasal dari kata Kunjung (pergi) untuk menengok, dan pengunjung adalah orang yang mengunjungi. Dari pengertian tersebut, maka pengunjung museum adalah orang yang mengunjungi atau mendatangi Museum.

Visitor Studies pada dasarnya adalah keterkaitan yang harmonis antara pengunjung (Visitor), Objek (Place), dan pengelola/tuan rumah (Host)keterkaitan yang harmonis tersebut apabila dikelola dengan baik akan mampu menghasilkan visitor studies yang sesungguhnya yaitu pengelolaan yang mampu memberikan nilai lebih pada objek sebagaimana diutarakan oleh Davidson dan Maitland (1997) berikut ini.

* 1. kualitas pengalaman kunjungan
  2. meningkatkan reputasi dan citra objek/destinasi yang dikunjungi
  3. menciptakan peningkatan kualitas lingkungan objek
  4. memaksimalkan peluang ekonomi pariwisata
  5. meminimalkan dampak negatif khususnya terhadap komunitas setempat
  6. meningkatkan lama tinggal
  7. meningkatkan intensistas kunjungan (off season visit) sehingga dapat mengurangi waktu peak season
  8. mengurangi beban yang melebihi kapasitas daya tamping situs
  9. meningkatkan nilai-nilai kelokalan yang ada

meskipun pesatnya pertumbuhan industry pariwisata telah meningkatkan jumlah kunjungan baik pada objek alam maupun budaya, baik untuk tujuan rekreasi maupun minat khusus/ special interested. Kegiatan kepariwisataan dan rekreasi di satu sisi merupakan aktivitas yang memanfaatkan suatu tempat, namun di sisi lain berperan juga sebagai perangkat untuk mendorong upaya konservasi alam dan budaya. Pengunjung yang merasa puas dengan kunjungannya pada suatu daya Tarik mempunyai kecendrungan untuk kembali berkunjung pada waktu lain. Mereka juga secara tidak langsung akan meningkatkan dukungan public pada upaya konservasi dan pengelolaan sumber daya alam dan budaya. Pengunjung yang biasanya membelanjakan sejumlah uang ke suatu objek, selain memberikan keuntungan ekonomis pada masyarakat, juga akan diharapkan berkontribusi pada konservasi alam dan budaya.

external influences VISITOR internal influences

Place external influeces Host Cummunity

Meskipun pengunjung tersebut mendatangi museum, namun tidak semua pengunjung menjadikan museum sebagai tujuan utama. Berkaitan dengan hal tersebut, Timothy Ambrose dan Crispin Paine (2006, 23-24) berpendapat bahwa :

*“People use Museums to meet all kinds of needs. Some are straightforward, such as seeking information, somewhere to meet their friends :somewhere to take visitor and children when they are to holiday; some are more complex, such as discover the history and heritage of place, to find a sense of personal identity, to spend time by your self”*

Orang menggunakan Museum untuk memenuhi segala macam kebutuhan. Ada yang mencari informasi, tempat untuk berkumpul bersama teman-teman, tempat untuk hiburan. Beberapa lebih kompleks, seperti menemukan sejarah dan warisan suatu tempat, menemukan rasa atau identitas pribadi, dan museum dijadikan tempat untuk menghabiskan waktu

Keperluan dan kebutuhan pengunjung sendiri beragam harus dipahami pihak management museum sehingga pengunjung yang datang tidak merasa kecewa saat datang ke Museum, untuk dapat memahaminya diperlukan suatu kajian terhadap pengunjung, atau disebut juga visitor studies. Kegunaannya untuk menjadi pertimbangan dalam penentuan kebijakan management museum dan juga sebagai bahan evaluasi pelaksanaan museum.

Kajian pengunjung merupakan sebagian kajian dari management pengunjung, yaitu evaluasi. Evaluasi sendiri menurut Schouten (1992: (paine)77 ) diidentifikasikan sebagai himpunan suatu data sistematis yang dapat memberikan informasi mengenai tingkatan atau ukuran pencapaian sasaran yang telah direncanakan sebelumnya. Dengan kata lain, pengelolaan museum akan mengetahui cara komunikasi yang efektif dan efisien dari museum kepada pengunjung jika melakukan kajian terhadap pengunjung. Adapun yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori ICOM yang menjelaskan tentang fungsi dan tugas museum, salah satunya adalah tentang pengunjung museum.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka masalah kajian visitor studies merupakan kajian topik yang menarik untuk dikaji. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil fokus topik tersebut. Adapun lokasi penelitian dilakukan di Museum Gentala Arasy Arab Melayu, Pelayangan, Kota Jambi, Jambi.

Alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena museum Gentala Arasy tergolong museum yang baru, di resmikan 3 september 2014 oleh Menteri Agama Indonesia, Lukman Hakim Saifudin. Museum tersebut memiliki desain arsitektur dan pameran yang unik berbeda dengan museum pemerintah pada umumnya.

## 1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini merujuk pada permasalahan yaitu :

1. apa saja daya tarik museum gentala arasy ?
2. bagaimana penilaian pengunjung terhadap daya tarik museum gentala arasy ?

## 1.3TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini yaitu untuk menambah pengetahuan dan juga wawasan Arkeologi, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Sebagai evaluasi terhadap Pelaksanaan Museum Gentala Arasy
2. meningkatkan sarana Museum Gentala Arasy sebagai sarana pendidikan dan hiburan
3. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Museum Gentala Arasy

**1.4 MANFAAT PENELITIAN**

1. diharapkan dari penelitian ini menjadi evaluasi untuk penelitian yang akan datang
2. penelitian ini diharapkan dapat menjadi nilai eveluasi untuk staff museum gentala arasy untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada pengunjung museum gentala arasy

3. penelitian ini diharapkan menjadi bahan acuan untuk nilai acuan kepuasan pengunjung museum gentala arasy, dan di harapkan pelayanan museum gentala arasy lebih baik lagi.

**1.5 TINJAUAN PUSTAKA**

Penelitian tentang “Daya Tarik Museum Gentala Arasy Kajian berdasarkan (Visitor Studies). Merujuk kepada penelitian terdahulu dan penelitian relevan yakni sebagai berikut :

**1.5.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang terjadi di Museum Gentala adalah Skripsi yang berjudul Presepsi Dan Sikap Masyarakat Jambi Terhadap Wisata Syariah Gentala Arasy Oleh Nur Halimah. *Pada skripsi ini lebih memfokuskan daya Tarik wisatawan dan lebih memfokuskan pada daya Tarik wisata jambi yang bernuansa Agama Islam. Perbedaan pada skripsi ini menitik beratkan pada penilaian dan kepuasan pengunjung terhadap daya Tarik Museum Gentala Arasy*

**1.5.2 Penelitian Relevan**

Skripsi Yuhadi *dengan Judul Strategi Museum Siginjei Provinsi Jambi Dalam Meningkatkan Minat Kunjung. Penelitian ini membahas tentang strategi pimpinan museum Siginjei Provinsi Jambi dalam meningkatkan Minat Kunjung. Kurangnya pengelolaan serta promosi untuk meningkatkan minat kunjung terutama pada milenial terhadap museum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaiman pelaanan yang dilakukan oleh pengelola dalam meningkatkan kualitas layanan di Museum Siginjei Jambi.*

Skripsi Gun Kuntara dengan judul “*Daya Tarik Museum Gunung Merapi Kajian berdasarkan Visitor Studies”*

Buku pedoman penyelenggaraan dan pengelolaan museum karya Amir Sutarga . Tahun 1990

*menjelaskan bahwa dalam pengelolaan dan penyelenggaraan museum yang baik, harus mengerti akan arti dan fungsi dari museum, setelah itu hal-hal diperhatikan, yaitu bagaimana struktur organisasi museum itu, pengelolaan museum, tata usaha, pengadaan koleksi*

Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Adityawarman. Oleh : *Nira Apriwanti Universitas Negeri Padang 2016. Dalam skripsi ini*

*menjelaskan penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung Museum Adityawarman metode yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data adalah metode angket berdasarkan skala likert yang telah teruji validitasnya dan relibilitasnya,sampel dengan menggunakan incidental sampling.*

Penelitian tentang pengunjung dan kualitas pameran yang pernah di tulis oleh Muhammad Rosyid Ridlo (2011) dalam Tesisnya yang berjudul *Evaluasi Pameran Museum Vredeburg Yogyakarta: kajian untuk mengembangkan pameran berkiblat pada pengunjung. Dalam tesis tersebut ridlo melakukan evaluasi pameran dengan dasar masukan dari dasar pengunjung di museum benteng Vredeburg. Berbeda dengan penelitian Ridlo, penelitian ini memfokuskan pada penilaian pengunjung tentang kepuasan pengunjung terhadap museum Gentala Arasy Jambi.*

Daud Aris Tanudirjo (2007: 16) dalam artikelnya di majalah museografia menuliskan bahwa

“*dalam sejarahnya, sebenarnya sudah jelas bahwa museum terutama adalah tempat untuk pembelajaran yang sekaligus membuat pengunjung terhibur atau gembira. Jadi museum adalah tempat yang paling ideal sebagai wadah kegiatan “Edutainment” (Education = pendidikan sekaligus entertainment= Hiburan)*”

I Wayan Wiwin (2011) dengan judul “*Pengelolaan Museum Gunungapi Batur Sebagai Daya Tarik Wisata di Kabupaten Bangli”. Penelitian tersebut dapat diketahui bahwa Cara pengelolaan Museum Gunungapi Batur sebagai daya tarik wisata pada dewasa ini adalah program-program kerja yang telah dilaksanakan oleh pihak pengelola dalam upaya mewujudkan fungsi Museum Gunungapi Batur sebagai daya tarik wisata. Badan Pengelola Museum Gunungapi Batur telah melaksanakan berbagai program kerja sesuai dengan fungsi dan 26 wewenang yang diamanatkan dalam Pasal 5 Peraturan Bupati Bangli Nomor 13 Tahun 2007.*

**1.5 METODE**

**Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penalaran Induktif, yaitu penelaran yang berpangkal pada peristiwa khusus sebagai hasil pengamatan untuk menghasilkan generalisasi empirik (Zuriah, 2006: 47). Metode penelitiannya menggunakan *Language-Based Methods* yang hasilnya di olah dengan menggunakan statistic deskriptif. Language based method adalah “

“Language based method concern about the “subjectivity” of respondents, inabilitiy to develop reproducible data, our doubts about their capability to be revlective have prompted some researchers to reject the must human of all qualities, our ability to speak and to reflect on our activites, as a research tool” (Hein 1998 : 144)

Sedangkan statistik deskriptif merupakan metode penelitian yang berkaitan dengan penerapan metode statistic untuk mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis data kuantitatif secara deskriptif (Suprayugi, <https://file.epi.edu/>).

Generalisasi empirik adalah kesimpulan umum yang ditarik berdasarkan hal-hal khusus (Induksi). Generalisasi menggambarkan suatu keterhubungan suatu konsep dan merupakan hasil yang sudah teruji empiris. Generelisasi empiric adalah pernyataan suatu hubungan berdasarkan induksi dan terbentuk melalui observasi tentang adanya hubungan tersebut. Kebenaran generalisasi ditentukan oleh akurasi konsep dan referensi pada fakta-fakta. Generalisasi yang diakui kebenarannya pada sautu saat untuk dimodifikasi bila diperloleh fakta baru atau bukti baru,, bahkan mungkin juga ditinggalkan jika banyak bukti-bukti yang mengingkarinya.

Generalisasi berbeda dengan teori, sebab teori mempunyai tingkat keberlakuan lebih kompleks, sehingga teori sudah dapat digunakan untuk menjelaskan dan bahkan memprediksi kejadian-kejadian. Goetz, J.P., & LeComte, M.D. (1984)

**1.5.1 Batasan Penelitian**

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Museum Gentala Arasy yang terletak Jambi Kota seberang, tepatnya di bawah Jembatan Menara Gentala Arasy

Museum gentala arasy memiliki 1 ruang pameran yang berbentuk lingkaran dan kemudian ada ruangan pameran lain yang berbentuk persegi di belakang ruang pameran yang berbentuk lingkaran. Oleh karena itu, area penelitian dilakukan di ruangan pameran tersebut.

**1.5.2.Tahapan Penelitian**

Bagan 1. Kerangka Berfikir

Museum Gentala Arasy

Pengumpulan Data

Data Primer

Data Sekunder

Jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, artikel yang terkait dengan objek kajian

Observasi/ Wawancara Publik

Angket

Pengolahan Data

# 

Analisis

Kesimpulan

Sebelum melakukan penelitian, terdahulu peneliti meminta izin kepada pihak pengelola museum gentala arasy. kemudian melakukan prapenelitian di museum dengan membuat denah museum, letak koleksi pameran museum, dan mencatat label setiap benda yang dipamerkan, serta menentukan alur pengunjung. Setelah dilakukan pra penelitian, kemudian penulis melakukan tahapan penelitian sebagai berikut

**1. Pengumpulan data**

Penulis melakukan berbagai cara pengumpulan data untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

### 1.1Jenis data

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini terbagi menjadi dua jenis data ,yaitu:

### a. Data Primer

Data primer di peroleh dari observasi penulis dari tingkah laku dan kebiasaan pengunjung yang datang ke museum Gentala Arasy dan hasil quesioner yang dibagikan kepada pengunjung serta dokumentasi berupa foto displai pameran dan bangunan museum.

**b. Data Skunder**

Data skunder diperoleh melalui kajian pihak lain yang didapat oleh penulis. Publikasi yang berhubungan dengan management museum dan pengunjung, tingkat kunjungan museum Gentala Arasy dan berbagai pengunjung lainnya, baik media cetak yang diperoleh dari perpustakaan, dan internet.

**1.2** Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kuesioner atau angket. Kuesioner atau angket adalah seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis dalam lembaran kertas atau sejenisnya dan kemudian disampaikan kepada responden peneliti untuk diisi olehnya tanpa intervensi dari peneliti atau pihak lain. (Denim, 2002: 138).

Metode kuesioner atau angket, berisi sejumlah pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian pengunjung terhadap daya tarik pengunjung Museum Gentala Arasy. kuesioner ini diberikan pada saat pengunjung masuk ke dalam Museum Gentala Arasy kemudian diserahkan kembali kepada peneliti setelah kuesioner diisi oleh pengunjung Museum Gentala Arasy.

Penentuan jumlah sampel pengunjung yang akan diteliti ditentukan dengan

menggunakan rumus *Slovin* (Sevilla, 1993: 161):

*N*

*n =*

*1+ Ne2*

*n =* ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = nilai kritis (batas ketellitian) yang diizinkan (persen kelonggaran, ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel populasi)

Dalam penelitian ini, jumlah populasi yang didapat adalah jumlah rata-rata pengunjung museum Gentala arasy tiap harinya pada tahun 2016 yaitu 88 orang. Nilai kritis yang peneliti ambil adalah sebesar 10% atau 0,1 jika dimasukan kedalam rumus Slovin maka

88

*n =*

1 + 88 (0,1)2

88

*n =*

1 + 88 (0,1)

88

*n =*

1 + 00,8

88

*n =*

1,88

*n = 46,808*

berdasarkan rumus Slovin tersebut, maka jumlah sampel yang akan diteliti adalah 46,808. Karena sampel tidak dapat dihitung dengan angka desimal, maka untuk mempermudah perhitungannya, dibulatkan menjadi 47 orang.

2. Analisis Data

Analisis Data

a. untuk mengetahui demografi pengunjung Museum Gentala Arasy data yang di analisis adalah data identitas responden, yaitu jenis kelamin, kota asal, status pekerjaan dan tujuan datang ke Museum Gentala Arasy data tersebut kemudian dikorelasikan dengan hasil observasi. Hasil observasi didapat dari pengamatan penulis terhadap tingkah laku dan kebiasaan pengunjung saat berada di dalam Museum Gentala Arasy

b. Data yang dianalisis melliputi penlaian pengunjung terhadap daya tarik museum dan materi pameran, serta kepuasan pengunjung terhadap Museum Gentala Arasy menggunakan metode statistic deskriptif. Data yang telah di kumpulkan kemudian di olah dengan menggunakan teknik statistik non-parametic yaitu dengan mengubah data ordinal0020menjadi data interval (Ridlo, 2011: 100). Statistic parametic disebut juga statistik bebas sebaran yang tidak mensyaratkan bentuk dan sebaran parameter populasi dan dapat digunakan pada data yang memiliki sebaran normal atau tidak normal. Statistik non parametik biasanya digunakan untuk melakukan analisis pada nominal atau ordinal (Supriana, 2010: 2)

Data ordinal adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kategori, namun posisi data tidak sama derajatnya karena dinyatakan dalam skala peringkat ( Supriana, 2010: 5). Penelitian skala peringkat dapat menggunakan bermacam skala pada penelitian ini skala peringkat yang digunakan adalah 1-5, dengan penjelasan sebagai berikut :

|  |  |
| --- | --- |
| Skala | Mewakili |
| 1 | Sangat tidak suka |
| 2 | Tidak suka |
| 3 | Biasa |
| 4 | Suka |
| 5 | Sangat suka |

Tabel 1.1 skala peringkat

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Variabel | Skala Penilaian Responden (orang) | | | | | | Jumlah Responden |
| Tidak  Memilih | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Gedung museum | 1 | 8 | 5 | 0 | 33 | 0 | 47 |
| 2 | Lingkungan museum | 3 | 3 | 0 | 0 | 12 | 29 | 47 |
| 3 | Pameran |  | 3 |  | 14 | 21 | 9 | 47 |
| 4 | Suasana ruang pamer |  | 0 | 6 | 17 | 10 | 14 | 47 |

Tabel 1.2 contoh penulisan data ordinal pada tabel

Data interval data yang diukur dengan jarak di antara dua titik pada skala yang sudah diketahui (Supriana, 2010: 4). Pada penelitian ini, data interval yang digunakan contohnya berikut ini

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Interval | Kategori |
| 1 | 235˂×470˂ | Sangat tidak baik |
| 2 | 470˂×705˂ | Tidak baik |
| 3 | 705˂×940˂ | Baik |
| 4 | 940˂×1175 | Sangat baik |

Tabel 1.2 Contoh penulisan data interval

Langkah-langkah perubahan data dari ordinal menjadi interval adalah sebagai berikut: pertama, data ordinal yang didapatkan dari kuesioner di pindahkan ke dalam tabel, tabel tersebut terbagi menjadi tiga kategori, yaitu tabel identitas responden, tabel penelitian pengunjung tentang kualitas museum, dan penilaian pengunjung terhadap materi pameran museum. Kemudian masing-masing tabel dihitung jumlah respondennya yang memberi penilaian dan persentasinya.

Kedua data yang akan dihitung adalah tabel penilaian pengunjung tentang kualitas museum dan tabel penilaian pengunjung tentang materi pameran museum, kedua data tersebut kemudian dijumlahkan dan di konversikan ke dalam tabel yang memiliki perhitungan interval, sehingga diketahui kategori interval data tersebut.

**3.** Interpretasi Data

Pada tahap ini, data hasil analisis disinkronasikan dengan hasil observasi. Pada hasil observasi, penulis mendapat pertanyaan, seperti :mengapa kendaraan yang datang lebih banyak kendaraan pribadi dan sewa, sedangkan kendaraan umum tidak ada ? apakah pengunjung tertarik dengan desain bangunan museum yang unik dan berbeda dengan desain museum pada umumnya? Dari pertanyaan hasil observasi tersebut kemudian dikaitkan dengan hasil analisis, sehingga dari hasil tersebut dapat menjawab permasalahan yang diajukan pada rumusan masalah

**4.** kesimpulan dan rekomendasi

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini bersifat hipotesis, karena hanya dilakukan pada sampel dan hanya mewakili dari sebagian tren yang terjadi saat ini.penelitian tersebut dilakukan. Sehingga belum dapat mewakili populasi yang sebenarnya. Namun, hasilnya dapat menjadi rekomendasi bagi museum sebagai evaluasi ataupun tolak ukur suatu kepuasan pengunjung terhadap apa yang di sajikan pengelola Museum.