

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Museum Sri Baduga

1.1.1 Profil Museum Sri Baduga

Museum Negeri “Sri Baduga” terletak di ruas Jalan B.K.R. 185 Tegallega dan berhadapan dengan Monumen Bandung Lautan Api, dirintis sejak tahun 1974 dengan memanfaatkan lahan dan bangunan bekas kedewanaan Tegallega. Bangunan Museum berbentuk bangunan suhunan panjang dan rumah panggung khas Jawa Barat yang dipadukan dengan gaya arsitektur modern adapun bangunan aslinya tetap dipertahankan dan difungsikan sebagai ruang perkantoran. Museum ini memiliki koleksi yang sangat luas mengenai barang-barang seni budaya Jawa Barat yang berhubungan dengan biologi, etnografi, arkeologi, numismatik, filologi, dermatologi, seni murni dan teknologi. Sekilas tentang Museum Sri Baduga Tahap pertama pembangunan diselesaikan pada tahun 1980, diresmikan pada tanggal 5 Juni oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan, Dr. Daud Yusuf dan diberi nama Museum Negeri Propinsi Jawa Barat.

Areal museum yang luasnya mencapai 8.415,5m² dibagi menjadi dua bagian yaitu wilayah publik (*public area*), mencakup gedung pameran dan auditorium dan wilayah buka publik (*non public area*), mencakup ruang perkantoran Kepala Museum, Sub Bagian Tata Usaha, Kelompok Kerja Bimbingan dan Edukasi, Kelompok Kerja Konservasi dan Preparasi serta Kelompok Kerja Koleksi (termasuk di dalamnya Gedung Penyimpanan Koleksi). Sepuluh tahun kemudian, nama museum dilengkapi dengan nama “Sri Baduga” diambil dari nama raja Sunda yang bertahta di Pakwan Pajajaran sekitar abad ke-16 Masehi. Nama ini tertulis dalam prasasti Batutulis (Bogor) secara lengkap tertulis “Sri Baduga Maharaja Ratu Haji I Pakwan Pajajaran Sri Ratu Dewata”.

Sri Baduga merupakan museum yang memiliki koleksi dari jenis koleksi Geologika, Biologika, Etnografika, Arkeologika, Historika, Numismatika/Heraldika, Filologika, Keramik, Seni Rupa dan Teknologi ini,

tercatat tidak kurang sebanyak 5.367 buah koleksi, terbanyak adalah koleksi rumpun Etnografika yang berhubungan dengan benda-benda budaya daerah. Jumlah koleksi tersebut tidak terbatas pada bentuk realia (asli), tapi dilengkapi dengan koleksi replika, miniatur, foto, dan maket. Benda-benda koleksi tersebut selain dipamerkan dalam pameran tetap, juga didokumentasikan dengan sistem komputerisasi dan disimpan di gudang penyimpanan koleksi. Untuk lebih meningkatkan daya apresiasi masyarakat terhadap museum, berbagai kegiatan telah dijalankan, baik yang bersifat kegiatan mandiri ataupun kerjasama kegiatan yang bersifat lintas sektoral dengan berbagai instansi pemerintah, swasta, maupun lembaga asing diantaranya berupa penyelenggaraan pameran temporer, pameran keliling, pameran bersama dengan museum dari berbagai propinsi, berbagai macam lomba untuk tingkat pelajar, ceramah, seminar, lokakarya, dan sebagainya.

Karena perkembangan peran dan fungsinya sebagai tempat atau wahana dalam menunjang pendidikan, menambah pengetahuan, dan rekreasi, Museum Negeri Provinsi “Sri Baduga” Jawa Barat melaksanakan renovasi terhadap tata pameran tetapnya secara bertahap mulai tahun 1989 sampai dengan tahun 1992, berikut perluasan ruang pameran baru di lantai tiga. Penyajian koleksi ditata sedemikian rupa dan diupayakan agar pengunjung dapat memperoleh gambaran tentang perjalanan sejarah alam dan budaya Jawa barat, corak dan ragamnya, serta fase-fase perkembangan serta perubahannya.

1.1.2 Visi dan Misi Museum Sri Baduga

Guna mendukung dan menyelaraskan visi dan misi Pemerintah Provinsi Jawa Barat, maka Museum Sri Baduga Bandung telah menetapkan visi dan misi sebagai berikut:

Visi:

“Museum Sri Baduga menjadi destinasi inspiratif budaya termaju di Indonesia tahun 2018”

Misi:

1. Menggali adiluhung budaya Jawa Barat untuk membentuk karakter bangsa.

- a. Pengadaan koleksi adiluhung adalah lokal genius dalam konteks tinggalkan budaya material yang ada di masyarakat dan koleksi temuan bawah laut.
 - b. Museum melakukan penelitian dalam meningkatkan pengadaan koleksi, dan jumlah pengunjung.
2. Melestarikan cagar budaya secara berkelanjutan.
 - a. Perawatan fisik (gedung, sarana, dan prasarana) dan non fisik (koleksi).
 - b. Perawatan dengan memperhatikan prinsip-prinsip perawatan koleksi.
 - c. Perawatan dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan baik koleksi yang ada di pameran maupun di ruang storage.
 3. Meningkatkan program inspiratif dan apresiasi masyarakat terhadap adiluhung budaya bangsa.
 - a. Program publik bersifat edukatif, interpretatif, dan harus dapat menjangkau lapisan masyarakat luas.
 - b. Peningkatan fasilitas pameran dan administrasi koleksi.
 - c. Pameran keliling di setiap Badan Koordinasi Pemerintahan dan Pembangunan BKPP (tiap tahun), pameran regional, dan pameran nasional.
 - d. Pameran se-ASEAN (pameran kerjasama dengan luar negeri).
 4. Meningkatkan pelayanan informasi dan promosi museum berkesinambungan.
 - a. Pelayanan berhubungan dengan sumber daya manusia (SDM) yang profesional.
 - b. Perluasan segmentasi pasar museum ke kawasan Asia Tenggara.
 - c. Peningkatan bauran produk (kantin, *souvenir shop*, kegiatan).
 - d. Membangun jaringan dengan berbagai komunitas.

1.1.3 Jenis Produk dan Layanan

Museum Sri Baduga sendiri memiliki beberapa koleksi yang tercantum dalam tabel yang dapat dilihat pada halaman selanjutnya:

Tabel 1. 1

Daftar Koleksi Museum Sri Baduga

| No. | Jenis Koleksi | Bentuk Koleksi |
|-----|---------------------------------|---|
| 1. | Koleksi Geologika | Menampilkan segala hal yang berkaitan dengan bentukan alam seperti fosil dan batuan |
| 2. | Koleksi Biologika | Menampilkan segala hal yang berkaitan dengan rangka manusia, hewan, maupun fosil tumbuhan |
| 3. | Koleksi Etnografika | Menampilkan segala hal yang berkaitan dengan benda-benda hasil budaya manusia dan merupakan identitas suatu etnis |
| 4. | Koleksi Arkeologika | Menampilkan segala hal yang berhubungan dengan benda-benda peninggalan dari kurun waktu prasejarah sampai masuknya pengaruh barat |
| 5. | Koleksi Historika | Menampilkan koleksi benda sejarah dari mulai masuknya pengaruh barat sampai sekarang |
| 6. | Koleksi Numismatika / Heraldika | Menampilkan koleksi mata uang atau alat tukar |
| 7. | Koleksi Filologika | Menampilkan koleksi naskah kuno, keramik, seni rupa, dan teknologi |

Sumber: disparbud.jabarprov.go.id, diakses tahun 2019.

1.1.4 Logo Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat

Museum Sri Baduga yang berada dibawah naungan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat memiliki logo sebagai berikut:



GAMBAR 1. 1

Logo Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat

Sumber: disparbud.jabarprov.go.id

Berdasarkan gambar 1.1 dapat dijelaskan makna bentuk dan motif yang terdapat dalam logo tersebut, ialah:

1. Bentuk bulat telur pada lambang Jawa Barat berasal dari bentuk perisai sebagai penjagaan diri.
2. Ditengah-tengah terlihat ada sebilah kujang. Kujang ini adalah senjata khas suku bangsa Sunda yang merupakan penduduk asli Jawa Barat. Lima lubang pada kujang melambangkan dasar Negara Indonesia yaitu Garuda Pancasila.
3. Padi satu tangkai yang terdapat di sisi sebelah kiri melambangkan bahan makanan pokok masyarakat Jawa Barat sekaligus juga melambangkan kesuburan pangan, dan jumlah padi menggambarkan tanggal proklamasi Republik Indonesia.
4. Kapas satu tangkai yang berada di sebelah kanan melambangkan kesuburan sandang, dan 8 kuntum bunga menggambarkan bulan proklamasi Republik Indonesia.
5. Gunung yang terdapat di bawah padi dan kapas melambangkan bahwa daerah Jawa Barat terdiri atas daerah pegunungan.
6. Sungai dan terusan yang terdapat di bawah gunung sebelah kiri melambangkan di Jawa Barat banyak terdapat sungai dan saluran air yang sangat berguna untuk pertanian.
7. Petak-petak yang terdapat di bawah gunung sebelah kanan melambangkan banyaknya pesawahan dan perkebunan. Masyarakat Jawa Barat umumnya hidup mengandalkan kesuburan tanahnya yang diolah menjadi lahan pertanian.
8. Dan atau bendungan yang terdapat di tengah-tengah bagian bawah antara gambar sungai dan petak, melambangkan kegiatan di bidang irigasi yang merupakan salah satu perhatian pokok mengingat Jawa Barat merupakan daerah agraris. Hal ini juga melambangkan damdam yang berada di Jawa Barat seperti Waduk Jatiluhur.
9. Motto Jawa Barat Gemah Ripah Repeh Rapih, merupakan kata majemuk yang memiliki arti Jawa barat merupakan daerah yang kaya raya dan subur makmur serta didiami oleh banyak penduduk yang hidup rukun dan damai.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pariwisata merupakan segala hal yang berhubungan dengan perjalanan, pelancongan, ataupun rekreasi. Pariwisata dilakukan oleh seseorang untuk menyegarkan pikiran setelah bekerja dan memanfaatkan waktu libur dengan menghabiskan waktu bersama keluarga. Pariwisata sendiri bisa dilakukan dengan berkunjung ke suatu destinasi yang terdapat di suatu kota tertentu. Di Indonesia sendiri, jumlah wisatawan nusantara lebih banyak daripada wisatawan mancanegara seperti yang dilaporkan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 2

Jumlah Wisatawan yang Berkunjung ke Obyek Wisata Menurut Kabupaten/Kota di Jawa Barat Tahun 2016

| Kabupaten/Kota | | Wisatawan Mancanegara | Wisatawan Nusantara | Jumlah |
|------------------|---------------|-----------------------|---------------------|-----------|
| Kabupaten | | | | |
| 1. | Bogor | 228.913 | 4.955.079 | 5.183.992 |
| 2. | Sukabumi | 49.985 | 2.031.979 | 2.081.964 |
| 3. | Cianjur | 12.100 | 212.095 | 224.195 |
| 4. | Bandung | 867.000 | 5.583.468 | 6.450.468 |
| 5. | Garut | 4.983 | 671.858 | 676.841 |
| 6. | Tasikmalaya | 1.362 | 505.570 | 506.932 |
| 7. | Ciamis | - | 126.022 | 126.022 |
| 8. | Kuningan | 116 | 1.189.102 | 1.189.218 |
| 9. | Cirebon | - | 644.224 | 644.224 |
| 10. | Majalengka | 1.500 | 443.001 | 444.501 |
| 11. | Sumedang | 18.637 | 992.315 | 1.010.952 |
| 12. | Indramayu | - | 111.703 | 111.703 |
| 13. | Subang | 748.972 | 3.477.300 | 4.226.272 |
| 14. | Purwakarta | 2.782 | 1.957.194 | 1.959.976 |
| 15. | Karawang | 649 | 4.574.411 | 4.575.060 |
| 16. | Bekasi | - | 49.740 | 49.740 |
| 17. | Bandung Barat | 278.027 | 1.289.657 | 1.567.684 |
| 18. | Pangandaran | 10.344 | 1.824.367 | 1.834.711 |

(Bersambung)

(Sambungan)

| Kabupaten/Kota | | Wisatawan Mancanegara | Wisatawan Nusantara | Jumlah |
|-------------------|-------------|-----------------------|---------------------|-------------------|
| Kota | | | | |
| 1. | Bogor | 13.217 | 5.293.040 | 5.306.257 |
| 2. | Sukabumi | 3.266 | 82.316 | 85.582 |
| 3. | Bandung | 432.271 | 1.431.290 | 1.863.561 |
| 4. | Cirebon | 1.423 | 1.354.722 | 1.356.145 |
| 5. | Bekasi | - | - | - |
| 6. | Depok | 7.812 | 1.864.273 | 1.872.085 |
| 7. | Cimahi | 339 | 1.968 | 2.307 |
| 8. | Tasikmalaya | 25 | 302.908 | 302.933 |
| 9. | Banjar | - | 50.453 | 50.453 |
| Jawa Barat | | 2.683.723 | 41.020.055 | 43.703.778 |

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, diakses tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.2 tersebut diperoleh jumlah wisatawan nusantara di masing-masing kabupaten maupun kota. Wisatawan nusantara yang berkunjung di Kota Bandung sendiri berjumlah 1.431.290 jiwa yang membuktikan bahwa daya tarik wisata Kota Bandung tinggi.

Saat ini, Kota Bandung mempunyai beragam objek wisata baik wisata alam, wisata budaya, maupun wisata sejarah. Salah satu bentuk wisata sejarah yang berpadu dengan wisata budaya bisa didapatkan dengan berkunjung ke museum. Museum sendiri umumnya berisikan benda-benda unik, langka, maupun yang memiliki nilai sejarah dan budaya. Selain melepas penat, seseorang juga bisa menambah wawasannya saat berkunjung ke museum. Provinsi Jawa Barat sendiri memiliki berbagai museum yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 3

Museum di Jawa Barat

| Kabupaten / Kota | Nama Museum |
|------------------|--|
| Kabupaten | |
| Kabupaten Subang | Museum Amerta Dirgantara Mandala Lanud Suryadarma |
| | Museum Daerah Kabupaten Subang |

(Bersambung)

(Sambungan)

| Kabupaten / Kota | Nama Museum |
|-------------------------|-------------------------------|
| Kabupaten | |
| Kabupaten Ciamis | Museum Nyamuk |
| | Museum Tambaksari |
| Kabupaten Tasikmalaya | Museum Sukapura |
| Kabupaten Majalengka | Museum Talaga Manggung |
| Kabupaten Karawang | Museum Batujaya |
| Kabupaten Sumedang | Museum Prabu Geusan Ulun |
| Kabupaten Sukabumi | Museum Palagan Bojongkokosan |
| Kota | |
| Kota Bogor | Museum Etnobotani |
| | Museum Pembela Tanah Air |
| | Museum Perjuangan Bogor |
| | Museum Tanah |
| | Museum Zoologi |
| Kota Bandung | Museum Barli |
| | Museum Geologi |
| | Museum Konferensi Asia Afrika |
| | Museum Mandalawangsit |
| | Museum Pos Indonesia |
| | Museum Sri Baduga |

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, diakses tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.3 tersebut, museum di Kota Bandung sendiri berjumlah cukup banyak dibandingkan jumlah museum di kota atau kabupaten lain di Jawa Barat. Setiap museum pun memiliki ciri khas bangunan masing-masing yang menggambarkan isi dari museum itu sendiri serta menjadi daya tarik bagi para wisatawan. Selain ciri khas bangunan, fasilitas-fasilitas yang disediakan tentu juga beragam.

Salah satu museum yang terkenal di Kota Bandung adalah Museum Sri Baduga. Museum Sri Baduga sendiri terbagi menjadi tiga lantai, di lantai pertama menampilkan perkembangan awal dari sejarah alam dan budaya Jawa Barat. Dalam penataan pameran digambarkan sejarah alam yang melatarbelakangi sejarah perkembangan Jawa Barat, antara lain dengan menampilkan baik batuan, relief Jawa Barat, maupun benda-benda keseharian buatan tangan peninggalan dari masa prasejarah hingga jaman Hindu-Buddha. Pada lantai kedua menampilkan budaya tradisional berupa pola kehidupan masyarakat, mata pencaharian hidup, perdagangan dan transportasi, pengaruh budaya Islam dan eropa, sejarah perjuangan bangsa dan lambang-lambang daerah kabupaten dan kota se-Jawa

Barat. Koleksi etnografi berupa ragam bentuk dan fungsi wadah, kesenian, keramik asing, dan perkembangan ekonomi di Jawa Barat ditampilkan di lantai 3. Dengan pembagian tata letak benda-benda menurut sejarahnya diharapkan para wisatawan yang berkunjung puas dalam kegiatan kunjungannya. Jumlah pengunjung Museum Sri Baduga sendiri mengalami peningkatan setiap tahunnya yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. 4

Jumlah Pengunjung Museum Sri Baduga

| NO | TAHUN | KLASIFIKASI | | | | | | JUMLAH |
|--------|-------|-------------|--------|--------|-------|------------|-------|--------|
| | | TK | SD | SMP | SMA | MAHA SISWA | UMUM | |
| 1 | 2014 | 2501 | 23342 | 22618 | 13911 | 3143 | 6597 | 72112 |
| 2 | 2015 | 3934 | 21980 | 24282 | 12962 | 3816 | 10065 | 77039 |
| 3 | 2016 | 4661 | 19724 | 21378 | 10537 | 5045 | 16967 | 78312 |
| 4 | 2017 | 2447 | 22659 | 30630 | 10038 | 2954 | 15953 | 84681 |
| 5 | 2018 | 2305 | 25688 | 36339 | 13688 | 2343 | 5262 | 85625 |
| JUMLAH | | 15848 | 113393 | 135247 | 61136 | 17301 | 54844 | 397769 |

Sumber: Museum Sri Baduga, tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.4, dapat dilihat bahwa meskipun jumlah total pengunjung tiap tahun memang meningkat, tetapi jika dilihat dari masing-masing kategori pengunjung, terdapat fluktuasi jumlah pengunjung yang tidak stabil. Fluktuasi tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah *servicescape*. Menurut Tjiptono (2014:155) sejumlah riset menunjukkan bahwa *servicescape* bisa mempengaruhi pilihan pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, dan perilaku lainnya. Oleh karena itu penulis berusaha meninjau tentang pengaruh *servicescape* Museum Sri Baduga terhadap kepuasan berkunjung wisatawan guna sebagai pembelajaran bagi lembaga yang menaungi destinasi wisata khususnya Museum Sri Baduga dalam mengkonsep suatu destinasi wisata. Maka dibuatlah laporan tugas akhir untuk membahas dan meninjau pengaruh *servicescape* Museum Sri Baduga dengan judul tugas akhir yaitu **“Pengaruh *Servicescape* terhadap Kepuasan Berkunjung ke Museum Sri Baduga (Survei terhadap Pengunjung Domestik di Kota Bandung Tahun 2019)”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang ada, terdapat beberapa masalah yang diidentifikasi oleh penulis yang akan menjadi bahasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana *servicescape* Museum Sri Baduga?
2. Bagaimana kepuasan berkunjung wisatawan domestik Kota Bandung ke Museum Sri Baduga?
3. Bagaimana pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan berkunjung wisatawan domestik Kota Bandung ke Museum Sri Baduga?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penulis bertujuan melakukan penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana *servicescape* Museum Sri Baduga.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan berkunjung wisatawan domestik Kota Bandung ke Museum Sri Baduga.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan berkunjung wisatawan domestik Kota Bandung ke Museum Sri Baduga.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sejumlah manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Objek Penelitian
 - a. Sebagai pedoman dan acuan untuk meningkatkan *servicescape* museum
 - b. Sebagai bahan evaluasi *servicescape* baik dari segi fasilitas, penataan ruang, maupun kondisi.
2. Bagi Peneliti
 - a. Untuk memperdalam pengetahuan peneliti, khususnya dibidang *servicescape*.

- b. Untuk menambah wawasan serta mengaplikasikan segala macam ilmu yang belum didapatkan di bangku perkuliahan.

1.6 Batasan Penelitian

Pembatasan suatu penelitian digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dan ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah *servicescape* dan kepuasan berkunjung wisatawan domestik Museum Sri Baduga.
2. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah wisatawan domestik Kota Bandung yang berkunjung ke Museum Sri Baduga.
3. Jangka waktu penelitian ini dimulai dari bulan Januari 2019 hingga Juni 2019.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan untuk kejelasan penulisan hasil penelitian. Dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat mengenai gambaran objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi tinjauan pustaka dan lingkup penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan ruang lingkup penelitian. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Pemasaran, *Servicescape*, Kepuasan Konsumen.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas metode penelitian yang digunakan, variabel operasional, informan penelitian, jenis penelitian, tahapan penelitian, dan teknik pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas mengenai kesesuaian antara teori terhadap aktivitas observasi yang dilakukan serta pembahasan hasil observasi sehingga dapat mencapai tujuan yaitu menjawab permasalahan-permasalahan yang diangkat.

BAB V SIMPULAN & SARAN

Pada bab terakhir ini, dipaparkan kesimpulan hasil observasi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang ingin disampaikan terhadap perusahaan yang dijadikan objek observasi.