

# Pengaruh Kualitas Fasilitas Pelayanan terhadap Lama Waktu yang Dhabiskan Pengunjung di Museum Geologi

Muhammad Rizki Firdaus <sup>1</sup>, Salmon Priaji Martana <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Teknik Arsitektur, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia.

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Teknik Arsitektur, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia.

Email korespondensi: rizki16firdaus@gmail.com

---

## Abstrak

Setiap museum harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Museum tidak hanya sebagai sarana pembelajaran sejarah, tetapi juga dapat dijadikan sebagai sarana rekreasi. Pengunjung yang datang ke museum mengharapkan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan melalui hiburan sejarah. Pada kenyataannya, masih ada museum yang tidak memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Fasilitas pelayanan yang buruk dapat membuat pengunjung bosan dan enggan datang kembali ke museum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap lama waktu yang dihabiskan pengunjung. Data dikumpulkan dengan kuesioner tertutup yang dibagikan kepada 61 responden yang pernah berkunjung ke Museum Geologi. Setelah itu, data tersebut dianalisis menggunakan analisis korelasi, analisis regresi, dan analisis anova. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik akan membuat pengunjung merasa puas sehingga waktu yang dihabiskan di museum lebih lama. Pengunjung akan merasa puas apabila fasilitas pelayanan museum, seperti media informasi yang interaktif, kebersihan, dan kelengkapan barang koleksi sangat baik.

**Kata-kunci** : museum, fasilitas pelayanan, pengunjung

---

## Pengantar

Museum Geologi merupakan salah satu museum bersejarah yang terletak di Kota Bandung. Museum ini dibangun oleh Pemerintah Hindia Belanda untuk mencatat dan menyimpan materi geologi seperti sampel batuan, mineral, dan fosil yang dikumpulkan oleh para ahli geologi dari berbagai wilayah. Setiap ruang di Museum Geologi memiliki tema yang berbeda. Pada lantai satu, terdapat ruang Geologi Indonesia dan ruang Sejarah Kehidupan. Sementara itu, pada lantai dua, terdapat ruang Sumber Daya Geologi dan ruang Bencana Geologi.

Pada saat ini, museum tidak hanya sebagai tempat untuk belajar mengenai sejarah, tetapi juga sebagai tempat wisata sehingga museum memiliki peran penting dalam masyarakat. Namun, pada kenyataannya masih ada museum yang belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung. Hal ini akan menyebabkan ketertarikan masyarakat pada museum berkurang. Museum harus menyediakan berbagai akses bagi pengunjung agar mereka dapat memperoleh kesempatan menggunakan fasilitas dan layanan, riset dan studi koleksi, sajian *display*, termasuk konsultasi dengan *staff* museum.

Setiap jenis museum cenderung memiliki preferensi pengalaman yang berbeda, agenda pengunjung yang berbeda, dan narasi akses masuk yang berbeda. Misalnya, museum seni ditetapkan sebagai objek pengalaman, sedangkan museum sains cenderung menekankan pengalaman kognitif. Museum dapat menentukan pengalaman ruang yang akan didapatkan pengunjung (Su & Teng, 2018).

Museum adalah tempat di mana pengunjung menemukan pengalaman otentik, estetis, inspiratif, dan belajar. Selain itu, museum juga berfungsi sebagai ruang interaktif, rekreasi, dan kontemplatif. Museum biasanya diinvestasikan dalam misi untuk melayani publik. Tempat ini juga menawarkan pengalaman, ide, dan aktivitas yang berkesan yang tidak ditemukan di tempat lain (Kotler, 2008).

Beberapa aspek yang sangat menentukan eksklusivitas sebuah tempat pameran, yaitu lokasi, lingkungan, performa bangunan, infrastruktur, dan aksesibilitas. Namun pada saat ini sering dijumpai tempat pameran yang tidak memperhitungkan hal tersebut sehingga menurun nilai eksklusivitas tempat itu sendiri (Satya et al., 2022). Hubungan manusia dengan tempat dapat dirasakan berbeda antar setiap manusia dan setiap generasi. Nilai tempat memiliki nilai persepsi yang berbeda dan terkadang dikaitkan dengan pengalaman dengan tempat lain (Dewiyanti, 2013).

#### Kualitas Fasilitas Pelayanan

Museum harus dapat memberikan pelayanan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada pengunjungnya. Pelayanan informasi yang diberikan berhubungan erat dengan tujuan museum sebagai pusat studi, pendidikan, dan rekreasi. Bentuk pelayanan umum yang dapat diberikan museum kepada pengunjung dapat berupa buku pedoman/panduan museum, panduan keliling museum, brosur/*leaflet*, video tentang museum, dan laman website museum. Dengan demikian, maka pengunjung akan mendapat kepuasan yang berkaitan dengan pengetahuan tentang barang koleksi yang dipamerkan (Asmara, 2019).

Fasilitas pelayanan pengunjung di museum sebaiknya memperhatikan tipe dan kebutuhan pengunjung. Tipe pengunjung museum dapat dibedakan menjadi tipe perorangan, tipe kelompok dewasa, tipe kelompok keluarga, dan anak-anak. Setiap pengunjung memiliki tujuan yang berbeda untuk datang ke museum. Oleh karena itu, museum harus dapat memberikan pelayanan yang sesuai dan diterima di semua kalangan. Hal ini menuntut pengelola museum untuk memiliki kreativitas dalam mengelola museum.

Untuk menciptakan tempat yang disukai generasi muda, suatu ruang harus bersifat fleksibel, yang memungkinkan generasi muda melakukan lebih dari satu aktivitas. Selain itu, generasi muda menyukai ruang publik yang memiliki citra yang tidak biasa, provokatif, dan spektakuler. Hal tersebut akan mendorong generasi muda untuk mengabadikannya dalam foto (Susanti & Natalia, 2018).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh besar terhadap berkembangnya suatu usaha. Dengan adanya kepuasan konsumen maka akan menciptakan loyalitas dan pembelian ulang (Dewi, 2017). Salah satu hal yang menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pengunjung adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh museum kepada pengunjung. Kepuasan pengunjung memiliki pengaruh besar terhadap berkembangnya suatu museum. Dengan adanya kepuasan pengunjung, maka pengunjung akan datang kembali ke museum.

Untuk meningkatkan kualitas museum, pengelola museum dapat membuat tingkatan informasi yang berbeda sehingga dapat menjangkau berbagai kelompok yang berbeda. Selain itu, informasi museum dibuat dalam format yang berbeda seperti teks interpretatif, cerita, elemen interaktif, dan simulasi

lingkungan, suasana hati ataupun situasi sejarah. Hal ini dapat menarik perhatian pengunjung dari berbagai kalangan (Kotler & Kotler, 2007).

### Koleksi Museum

Museum menyimpan koleksi benda-benda artefak asli dan benda duplikat yang sudah disesuaikan dengan keadaan sebenarnya. Koleksi museum harus mampu membangkitkan ingatan dan kepekaan pada pengunjungnya. Selain itu, koleksi yang dipamerkan museum harus mampu memberikan informasi kepada pengunjung sehingga pengunjung paham mengenai benda tersebut (Munajat & Natalia, 2018).

Ruang museum yang memamerkan koleksi harus dapat mengedukasi pengunjung. Terdapat kriteria agar ruang dapat memberikan sebuah edukasi kepada pengunjung, salah satunya yaitu, ruang memiliki alur *zoning* yang jelas dan memiliki sekuens yang berisi tema tertentu. Selain itu, ruang yang memberi edukasi harus dilengkapi dengan fitur teknologi menarik yang melibatkan indera manusia, memiliki penerangan yang baik dan juga memiliki instalasi unik (Ansori & Dewiyanti, 2020). Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas fasilitas pelayanan terhadap waktu yang dihabiskan pengunjung di Museum Geologi.

### Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner tertutup yang dibagikan kepada 61 responden yang pernah berkunjung ke Museum Geologi. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner tertutup merupakan data yang berkaitan dengan data pengunjung, suasana interior pengunjung, kelengkapan koleksi, informasi koleksi, dan fasilitas yang ada di museum. Data tersebut diolah dengan bantuan *software* JMP 7. Setelah pengumpulan data, selanjutnya data dianalisis menggunakan analisis korelasi, analisis regresi dan analisis anova.

### Pengumpulan Data

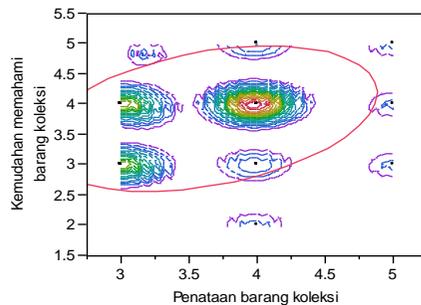
Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner tertutup, sebagian besar responden berusia 21 tahun. Responden dengan umur termuda yaitu 14 tahun dan responden dengan umur tertua 32 tahun. Kuesioner tertutup ini telah diisi oleh 61 responden.



**Diagram 1.** Distribusi Usia Responden

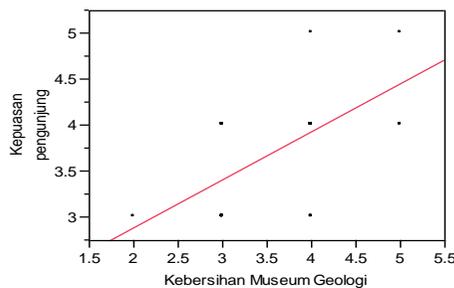
### Hasil Analisis dan Pembahasan

Diagram 2 menunjukkan nilai korelasi antara penataan barang koleksi dengan kemudahan memahami barang koleksi yaitu sebesar 0,358. Hal ini berarti penataan barang koleksi dengan kemudahan memahami barang koleksi memiliki tingkat korelasi yang rendah. Kemudahan memahami barang koleksi bisa jadi dipengaruhi oleh faktor perletakan papan informasi dan penggunaan media interaktif. Dengan nilai signifikan *probability* sebesar 0,0046 yang berarti kemungkinan prediksi benar.



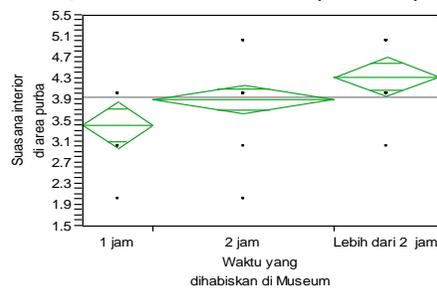
**Diagram 2.** Analisis Korelasi Kemudahan Memahami Barang Koleksi dengan Penataan Barang Koleksi

Diagram 3 menunjukkan bobot pengaruh sebab akibat antara kebersihan Museum Geologi dengan kepuasan pengunjung yaitu sebesar 0,52. Hal ini berarti kebersihan Museum Geologi dengan kepuasan pengunjung memiliki bobot pengaruh sebab akibat yang sedang. Selain faktor kebersihan, tingkat kepuasan pengunjung bisa jadi dipengaruhi oleh faktor kelengkapan barang koleksi dan suasana interior museum. Nilai RSquare pada data ini yaitu sebesar 0.383. Dengan signifikan *value* sebesar 0,0001 yang berarti kemungkinan prediksi benar.



**Diagram 3.** Analisis Regresi Kepuasan Pengunjung dengan Kebersihan Museum

Diagram 4 menunjukkan nilai *mean* pengunjung yang menghabiskan waktu 1 jam terhadap suasana interior di area purba yaitu sebesar 3,4. Hal ini berarti pengunjung yang menghabiskan waktu 1 jam cukup bisa merasakan keadaan zaman purba di area tersebut. Nilai *mean* pengunjung yang menghabiskan waktu 2 jam terhadap suasana interior di area purba yaitu sebesar 3,9. Hal ini berarti pengunjung yang menghabiskan waktu 2 jam cukup bisa merasakan keadaan zaman purba di area tersebut. Nilai mean pengunjung yang menghabiskan waktu lebih dari 2 jam terhadap suasana interior di area purba yaitu sebesar 4,3. Hal ini berarti area purba dapat membawa pengunjung merasakan



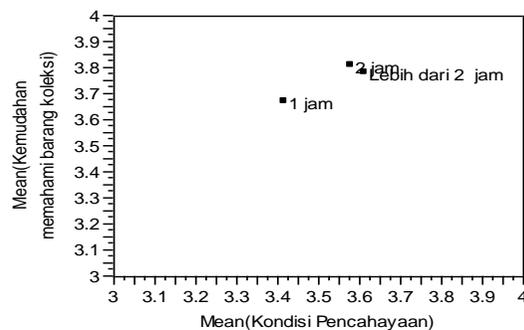
**Diagram 4.** Analisis Anova Satu Arah Suasana Interior di Area Purba dengan Waktu yang Dhabiskan di Museum

keadaan zaman purba dengan baik. Nilai RSquare pada data ini adalah 0,153. Dengan signifikan *probability* sebesar 0,0079 yang berarti kemungkinan prediksi benar.

Diagram 5 menunjukkan bahwa pengunjung yang menghabiskan waktu 1 jam di museum menilai kondisi pencahayaan dengan nilai 3,4. Hal ini berarti kondisi penerangan di museum cukup baik. Selain itu, pengunjung yang menghabiskan waktu 1 jam di museum juga menilai kemudahan memahami barang koleksi dengan nilai 3,65 yang berarti pengunjung cukup mudah untuk memahami barang koleksi.

Pengunjung yang menghabiskan waktu 2 jam di museum menilai kondisi pencahayaan dengan nilai 3,55. Hal ini berarti kondisi penerangan di museum cukup baik. Selain itu, pengunjung yang menghabiskan waktu 2 jam di museum juga menilai kemudahan memahami barang koleksi dengan nilai 3,8 yang berarti pengunjung cukup mudah untuk memahami barang koleksi.

Pengunjung yang menghabiskan waktu lebih dari 2 jam di museum menilai kondisi pencahayaan dengan nilai 3,6. Hal ini berarti kondisi penerangan di museum cukup baik. Selain itu, Pengunjung yang menghabiskan waktu 1 jam di museum juga menilai kemudahan memahami barang koleksi dengan nilai 3,75 yang berarti pengunjung cukup mudah untuk memahami barang koleksi.



**Diagram 5.** Analisis Anova Dua Arah Kemudahan Memahami Barang Koleksi dan Kondisi Pencahayaan dengan Waktu yang Dhabiskan di Museum

Semakin lama waktu yang dihabiskan di museum, maka pengunjung akan merasa kondisi pencahayaan semakin baik. Hal ini dapat terjadi karena pengunjung yang berada lama di museum akan semakin peka terhadap kondisi sekitar, termasuk kondisi pencahayaan. Pengunjung yang menghabiskan waktu 2 jam di museum lebih mudah memahami barang koleksi dibandingkan dengan pengunjung yang menghabiskan waktu 1 jam dan lebih dari 2 jam. Hal ini dapat terjadi karena waktu 1 jam terlalu singkat untuk melihat dan memahami barang koleksi yang banyak di museum dan waktu lebih dari 2 jam terlalu lama dan dapat membuat pengunjung lelah dan bosan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa semakin baiknya fasilitas pelayanan yang diberikan museum kepada pengunjung, maka pengunjung akan menghabiskan waktu lebih lama di museum. Faktor yang dapat memengaruhi lama waktu yang dihabiskan pengunjung, yaitu suasana ruang museum dan kelengkapan barang koleksi. Lama waktu yang dihabiskan pengunjung menunjukkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas pelayanan museum yang disediakan.

Beberapa area di Museum Geologi memiliki suasana ruang yang cukup baik dan penataan keberagaman barang koleksi yang unik. Hal ini membuat pengunjung betah dan menghabiskan waktu

yang lama karena takjub dengan barang koleksi yang ditunjukkan. Fasilitas pelayanan yang disediakan Museum Geologi sudah mampu membuat pengunjung memahami penjelasan barang koleksi di museum dengan mudah. Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut pada penelitian selanjutnya dan memerlukan kajian yang mendalam agar memberikan hasil yang lebih baik.

## Daftar Pustaka

- Ansori, I. & Dewiyanti, D. (2020). Kriteria Ruang yang Mampu Memberikan Edukasi Sampah bagi Generasi Masa Depan. *Jurnal Desain dan Arsitektur*, Vol. 1(2), 41-42.
- Asmara, D. (2019). Peran Museum dalam pembelajaran sejarah. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 2(1).
- Dewi, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Pos Indonesia Bandung. *EDUTURISMA*, 1(2).
- Dewiyanti, D. (2013). Historical Attachment Sebagai Daya Tarik Place, Studi Kasus: Masjid Salman, Bandung.
- Kotler, N., & Kotler, P. (2007). Can museums be all things to all people?: Missions, goals, and marketing's role. In *Museum management and marketing* (pp. 313-330). Routledge.
- Kotler, N. G., Kotler, P., & Kotler, W. I. (2008). *Museum marketing and strategy: designing missions, building audiences, generating revenue and resources*. John Wiley & Sons.
- Munajat, A. H. & Natalia, T. W. (2018). Strategi Perencanaan Museum Berbasis Bencana Alam. *Temu Ilmiah Ikatan Peneliti Lingkungan Binaan Indonesia (IPLBI)* 7, C015, 21-22.
- Satya, Y., Maziyah, V. N. & Martana, S. P. (2022). Architectural Review Of Indonesian National Gallery Building. *Jurnal Arsitektur Archicentre*, 5(1), 14.
- Su, Y., & Teng, W. (2018). Contemplating museums' service failure: Extracting the service quality dimensions of museums from negative on-line reviews. *Tourism Management*.
- Susanti, A. & Natalia, T. W. (2018). Public Space Strategic Planning Based on Z Generation Preferences. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 407, No. 1, p. 012076). IOP Publishing, 5.