

Oke Laksmi Noor Vibriyani Siti Hasanah, Erry Sukriah, dan Rosita: Analisis Peningkatan Kinerja Metode Interpretasi Museum Pos Indonesia di Kota Bandung Berdasarkan Kepuasan Pengunjung

**ANALISIS PENINGKATAN KINERJA METODE INTERPRETASI MUSEUM POS INDONESIA DI KOTA BANDUNG BERDASARKAN KEPUASAN PENGUNJUNG**

***ANALYSIS OF INTERPRETATION METHOD PERFORMANCE IMPROVEMENT AT INDONESIA MAIL MUSEUM IN BANDUNG BASED ON VISITOR SATISFACTION***

**Oke Laksmi Noor Vibriyani Siti Hasanah, Erry Sukriah, Rosita**

Alumni Prodi. Man. Resort & Leisure

Dosen Prodi. Man. Resort & Leisure

Email: oke.laksmi@gmail.com

erry-s05@yahoo.com

**ABSTRAK**

Interpretasi adalah proses pengkomunikasian yang bertujuan untuk membuat pengunjung menemukan makna dari suatu hal, tempat, orang, dan peristiwa. Terdapat dua macam metode interpretasi yaitu metode interpretasi *personal* dan metode interpretasi *non-personal*. Interpretasi yang baik harus memiliki unsur *enjoyable, relevant, organized, dan thematic*. Penelitian ini membahas mengenai analisis peningkatan kinerja metode interpretasi di Museum Pos Indonesia berdasarkan kepuasan pengunjung. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pendapat pengunjung mengenai tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari metode interpretasi di Museum Pos Indonesia, mengidentifikasi tingkat kepuasan pengunjung terhadap metode interpretasi di Museum Pos Indonesia serta merekomendasikan upaya peningkatan kinerja metode interpretasi di Museum Pos Indonesia. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengunjung digunakan metode *importance-performance analysis* dan dengan metode ini juga dapat dianalisis item-item yang berpotensi untuk ditingkatkan kinerjanya. Berdasarkan hasil penelitian terdapat ketidakpuasan dari pengunjung terhadap metode interpretasi di Museum Pos Indonesia. Selain itu dari penelitian ini didapatkan hasil mengenai item-item yang berpotensi untuk ditingkatkan kinerjanya seperti kemenarikan desain pameran dan pamflet, informasi yang terdapat di papan interpretasi, kemenarikan cara penyampaian informasi oleh pemandu, kesempatan untuk berinteraksi dengan pemandu, kemudahan dalam memahami informasi yang disampaikan oleh pemandu, kemudahan dalam memahami inti pesan dengan informasi tambahan yang disampaikan oleh pemandu, kemampuan pemandu untuk memberikan pengetahuan mengenai sejarah pos di Indonesia serta kemampuan pemandu untuk memberi pengetahuan mengenai fungsi dari benda-benda koleksi museum.

*Kata kunci: Metode Interpretasi, Kepuasan Pengunjung, Peningkatan Kinerja*

**ABSTRACT**

*Interpretation is a communication process to make visitor find the meaning from something, someplace, some people and some tragedy. There are two kinds of interpretation method, there are personal interpretation method and non-personal interpretation method. A good interpretation method should have enjoyable, relevant, thematic, and organized elements. This research talk about analysis to improve interpretation method performance in Indonesia Mail Museum based on visitor satisfaction. The purpose of this research is to identify visitor opinion about importance of interpretation method and performance of interpretation method in Indonesia Mail Museum, to identify visitor satisfaction about interpretation method, and to*

*make some recommendation to improve interpretation method performance in Indonesia Mail Museum. To measuring visitor satisfaction used importance performance analysis method and from this method could be analyzed some item that have potency to be improved. Based on this research result there is unsatisfaction of interpretation method in Indonesia Mail Museum. Beside that, from this research result we get some item that have potency to be improved such as attractiveness of exhibition design and pamphlet, information that are on interpretation board, attractiveness of interpreter delivery method, to understanding main information and additional information in ease, opportunity to have some interaction with interpreter, interpreter ability to deliver knowledge about Indonesia mail history, and interpreter ability to deliver knowledge about function from museum collection.*

*Keywords: interpretation method, visitor satisfaction, performance improvement*

**Tabel 1.**  
**Data Kunjungan Wisatawan ke Kota Bandung Tahun 2009-2013**

Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan	Pertumbuhan
2009	5.007.608	
2010	5.179.888	3,32%
2011	6.712.824	22,83%
2012	5.257.439	-27,68%
2013	5.564.724	5,52%.

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung

Pada tabel 1. tertera tentang kunjungan wisatawan ke Kota Bandung dari tahun 2009 hingga 2013, rata-rata terjadi peningkatan dari tahun ketahunnya kecuali dari tahun 2011 ke tahun 2012 terjadi penurunan kunjungan wisatawan yang cukup signifikan jumlahnya. Dari tahun 2009 ke tahun 2010 terjadi peningkatan sebesar 3,32% lalu dari tahun 2010 ke tahun 2011 terjadi peningkatan sebesar 22,83% sedangkan dari tahun 2011 ke tahun 2012 terjadi penurunan jumlah kunjungan sebesar 27,68% dan dari tahun 2012 ke tahun 2013 terjadi peningkatan sebesar 5,52%. Melihat data di tabel 1 terjadi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan yang paling tinggi terjadi dari tahun 2010 ke tahun 2011 sebesar 22,83%, sedangkan dari tahun 2011 ke tahun 2012 terjadi penurunan jumlah kunjungan

wisatawan yang cukup signifikan yaitu mencapai 27,68%.

Selain destinasi wisata belanja dan kuliner, di Kota Bandung masih terdapat banyak destinasi wisata yang dapat dijadikan alternatif tujuan wisata salah satunya seperti museum. Museum adalah tempat yang dapat menjembatani kehidupan masa kini dengan masa lampau melalui benda-benda koleksi yang terdapat di dalamnya, sehingga tempat ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan baru bagi setiap pengunjungnya.

Setidaknya terdapat 5 buah museum negeri dibawah naungan pemerintahan yang banyak dikunjungi oleh wisatawan baik secara individu maupun secara berkelompok. 5 museum tersebut adalah Museum Konprensi Asia Afrika, Museum Geologi, Museum Pos Indonesia, Museum Mandala Wangsit, dan Museum Sri Baduga.

Pada tahun 2010 Kementrian Budaya dan Pariwisata meluncurkan sebuah gerakan yang dinamai Gerakan Cinta Museum, gerakan ini diagendakan berlangsung dari tahun 2010 hingga 2014. Melihat tabel 1 mengenai jumlah kunjungan wisatawan ke kota Bandung pada tahun 2010 ke tahun 2011 bersamaan dengan diluncurkannya Gerakan Cinta Museum di Kota Bandung sedang terjadi pelonjakan jumlah kunjungan wisatawan yang cukup signifikan. Tidak mengherankan jika beberapa museum-museum di kota Bandung juga mengalami

Oke Laksmi Noor Vibriyani Siti Hasanah, Erry Sukriah, dan Rosita: Analisis Peningkatan Kinerja Metode Interpretasi Museum Pos Indonesia di Kota Bandung Berdasarkan Kepuasan Pengunjung

lonjakan kunjungan pada tahun tersebut. Pada tabel 2 dapat dilihat data mengenai jumlah kunjungan ke museum-museum negeri di Kota Bandung.

**Tabel 2**  
**Data Kunjungan Ke Museum Negeri di Kota Bandung Tahun 2009-2013**

Museum	Jumlah Kunjungan Per-Tahun				
	2009	2010	2011	2012	2013
Museum Geologi	325.786	400.728	441.326	260.501	512.785
Museum Pos Indonesia	21.699	31.734	36.602	41.298	45.289
Museum Konprensi Asia Afrika	181.408	162.616	199.326	214.459	150.440
Museum Mandala Wangsit	28.387	6.858	6.782	6.782	13.683
Museum Sri Baduga	63.136	164.555	78.697	107.526	71.256

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung

Pada Tabel 2 dapat dilihat dari ke lima museum tersebut museum yang paling banyak di kunjungi oleh wisatawan adalah Museum Geologi yang memiliki tema mengenai kebumian, lalu Museum Konrensi Asia Afrika yang memiliki tema mengenai peristiwa konfresni Asia Afrika yang terjadi pada tahun 1955, dan selanjutnya Museum Sri Baduga yang memiliki tema tentang perkembangan kebudayaan Jawa Barat, serta Museum yang jumlah kunjungannya relatif rendah jika dibandingkan museum lainnya yaitu Museum Pos Indonesia yang bertemakan mengenai sejarah dan perkembangan Pos di Indonesia serta Museum Mandala Wangsit yang memiliki tema mengenai perjuangan Indonesia di tahun 1945. Walaupun Museum Pos adalah salah satu museum yang paling sedikit jumlah kunjungannya, namun dari tahun ke tahun museum ini mengalami peningkatan jumlah

kunjungannya. Dari data di tabel 2 dapat dilihat pula bahwa pada tahun 2010 ke tahun 2011 terjadi kenaikan jumlah kunjungan wisatawan yang cukup tinggi di Museum Geologi sebesar 9,1%, Museum Pos Indonesia sebesar 13,29%, dan Museum Konprensi Asia Afrika sebesar 18,41%, hal ini bersamaan dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung yang cukup pesat dan adanya momentum awal dari Gerakan Nasional Cinta Museum.

Dari sekian banyak wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung kurang dari 50% yang mengunjungi museum. Peneliti berasumsi bahwa hal ini mungkin disebabkan kebanyakan museum di Kota Bandung masih kaku dan tidak memberikan informasi yang interaktif kepada pengunjungnya, sehingga tidak memiliki nilai kemenarikan bagi wisatawan. Sebuah museum semestinya dapat “bercerita” kepada pengunjungnya tentang apa yang ada di dalam museum tersebut, sehingga museum bukan lah sekedar ruang kosong dengan benda-benda “bisu”. Semestinya sebuah museum dapat menjembatani antara kehidupan masa lalu dengan masa kini dan dapat menjadi sebuah tempat untuk menambah pengetahuan dan wawasan baru bagi setiap generasi. Paul Harrison dan Robin Shaw dalam Ermaya (2011:14) museum dan galeri seni kini mulai mempertimbangkan kepuasan wisatawan untuk menjadi tujuan utama organisasi, kepuasan di museum didapatkan dari aspek khusus berupa pengalaman selama di museum meskipun kepuasan tidak mungkin mengarah pada loyalitas jangka panjang, sedangkan sebuah penilaian secara keseluruhan yang didasarkan pada beberapa aspek pengalaman layanan dapat membuat wisatawan berkeinginan untuk kembali atau memiliki niat untuk merekomendasikan hal ini kepada orang lain.

Disini lah peran dari interpretasi, dengan interpretasi pengunjung dapat

mengetahui nilai-nilai dan pesan yang sebenarnya akan disampaikan oleh Museum. Menurut Tilden dalam Veverka (1994:27) interpretasi adalah proses komunikasi untuk mengungkapkan maksud dan hubungan dari budaya dan warisan alami kepada publik (pengunjung) lewat pengalaman langsung (*first hand experience*) dengan objek, artifak, *landscape*, atau situs. Menurut Sharpe (1982:82) terdapat dua metode interpretasi yaitu interpretasi *personal* dan interpretasi *non-personal*. Interpretasi *personal* merupakan metode interpretasi yang membutuhkan seseorang sebagai interpreter sedangkan interpretasi *non-personal* merupakan metode interpretasi yang menggunakan benda mati.

Salah satu museum yang kurang diminati wisatawan untuk dikunjungi adalah Museum Pos Indonesia. Museum ini memiliki benda koleksi berupa perangko dan benda filateli lainnya, benda-benda yang dipergunakan layanan Pos semenjak jaman Hindia Belanda, buku-buku, foto-foto dan benda-benda lainnya yang bernilai sejarah. Museum Pos Indonesia telah hadir sejak masa Hindia Belanda dengan nama Museum PTT (Pos Telegraph dan Telepon), tepatnya pada tahun 1931 terletak di bagian sayap kanan bawah Gedung kantor Pusat PTT Jalan Cilaku No. 55 (sekarang Jalan Cilaki No. 73) Bandung 40115. Koleksi museum PTT masih terbatas pada berbagai jenis perangko, namun saat ini koleksinya semakin bertambah, terdiri atas benda-benda yang bernilai sejarah seperti peralatan pos, visualisasi dan diorama kegiatan layanan pos yang memiliki nilai sejarah dalam perjalanan PT Pos Indonesia (Persero) serta perangko-perangko dari berbagai negara.

Akibat adanya pergolakan revolusi dan perang kemerdekaan, keberadaan Museum PTT kurang mendapat perhatian, bahkan nyaris terlupakan. Menyadari demikian besarnya peranan museum sebagai sarana pendidikan, informasi dan

rekreasi untuk generasi muda di masa sekarang dan mendatang, maka pada tahun 1880 Direksi Perum Pos dan Giro membentuk panitia untuk menghidupkan kembali museum. Pada tanggal 27 September 1983 bersama dengan hari Bakti Postel ke 38, Museum ini secara resmi dibuka untuk umum oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi yang pada saat itu dijabat oleh Ahmad Tahir dan diberi nama Museum Pos dan Giro. Sejalan dengan perkembangan perusahaan Pos dimana terhitung tanggal 20 Juni 1995 nama dan status Perusahaan Umum Pos dan Giro menjadi PT Pos Indonesia (Persero), maka Museum Pos dan Giro berubah menjadi Museum Posn Indonesia hingga saat ini. Semestinya museum ini dapat menceritakan bagaimana pentingnya peranan pos pada masa lalu ketika belum ada teknologi informasi secanggih dan semaju masa kini. Benda-benda koleksi di Museum ini sebenarnya adalah benda-benda yang menarik untuk generasi muda masa kini yang sudah kurang mengenal apa itu perangko dan bagaimana fungsinya, apa itu telegram dan apa kegunaan alat tersebut, bagaimana proses komunikasi antar individu yang terhalang oleh jarak pada masa lalu. Jika benda-benda koleksi di museum ini dapat diinterpretasikan dengan baik maka pengunjung museum akan merasa puas melalui pesan dan pengalaman yang mereka alami selama ada di museum tersebut, sehingga memungkinkan adanya peningkatan jumlah kunjungan wisatawan. Peneliti juga melakukan pra penelitian di Museum Pos Indonesia, hasil dari pra penelitian ini banyak pengunjung yang merasa tidak puas ketika mereka mengunjungi Museum Pos Indonesia karena tidak ada yang mereka dapatkan dari sana selain hanya melihat benda-benda pos dari masa ke masa, padahal berdasarkan hasil penelitian pengunjung berpendapat bahwa benda-benda koleksi di museum ini menarik bila dapat diinterpretasikan kepada mereka dengan baik. Di Museum Pos Indonesia

Oke Laksmi Noor Vibriyani Siti Hasanah, Erry Sukriah, dan Rosita: Analisis Peningkatan Kinerja Metode Interpretasi Museum Pos Indonesia di Kota Bandung Berdasarkan Kepuasan Pengunjung

sendiri terdapat media interpretasi dari metode interpretasi *personal* berupa pemandu yang berjumlah satu orang dan media interpretasi dari metode interpretasi *non-personal* yaitu pamflet yang berisikan mengenai sejarah museum, sejarah pos di Indonesia dan benda-benda koleksi museum, papan interpretasi yang terdapat pada setiap benda koleksi museum dan *booklet* yang berisi mengenai profil museum, perkembangan pos di Indonesia serta benda-benda koleksi yang terdapat di Museum Pos Indonesia.

## METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif verifikatif. Menurut Sugiyono (2008:8) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran dari variabel penelitian. Penelitian verifikatif yaitu penelitian yang membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih sampel yang berbeda, atau pada waktu yang berbeda (Sugiyono,2012:54). Dalam penelitian ini akan diteliti mengenai analisis peningkatan kinerja metode interpretasi berdasarkan tingkat kepuasan pengunjung.

Sample pada penelitian ini digunakan rumus Slovin dengan populasi yang diambil dari jumlah kunjungan Museum Pos Indonesia tahun 2013. Penarikan sample menggunakan teknik insidental sampling yaitu teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono,2011:96). Berdasarkan hasil perhitungan dari rumus slovin, sample yang menjadi responden dalam penelitian berjumlah 100 orang.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah salah satu teknik untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu *importance-performance analysis*. Teknik ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla & James (1977) dengan tujuan untuk

mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa Kepuasan pelanggan itu sendiri ditentukan oleh ekspektasi dan persepsi pelanggan. Jika manfaat lebih kecil dari harapan maka pelanggan tidak akan puas dan tidak senang (Kotler dan Armstrong, 2009:164). Didalam teknik ini responden diminta untuk meniali tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan akan dianalisis di *Importance-Performance Matrix*.

Dalam *Importance-Performance Analysis* ini dilihat berdasarkan dua aspek yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Langkah awal untuk menentukan posisi dari dimensi-dimensi dalam penelitian ini pada matriks IPA adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk setiap item dari dimensi Matriks ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, di mana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total. Selain itu matrik ini juga menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dikurangi prioritasnya (Kotler, et al (2004) dalam Tjiptono, 2007:314).

Pada penelitian ini digunakan empat dimensi untuk menganalisis tingkat kepuassn responden terhadap metode interpretasi di Museum Pos Indonesia. Ke empat dimensi tersebut adalah dimensi *enjoyable, relevant, organized, thematic*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

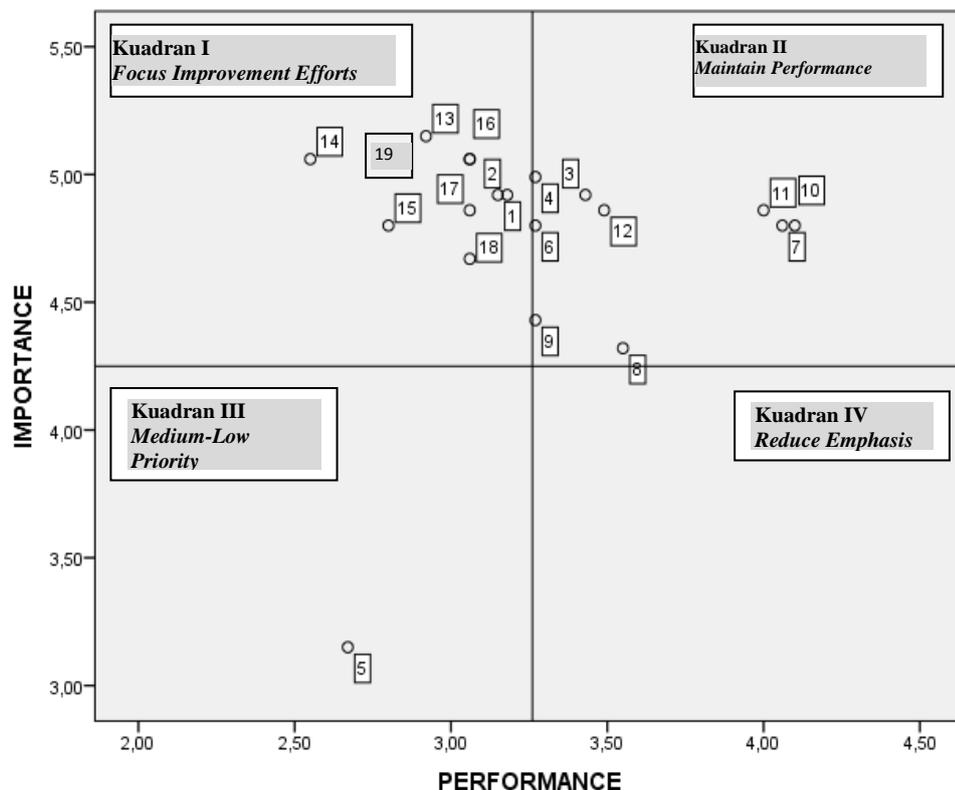
Penelitian ini dilakukan di Museum Pos Indonesia. Hasil dari penelitian ini dengan menggunakan analisis garis kontinum untuk menafsirkan skala likert dari kuisioner penelitian didapatkan data bahwa pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian menganggap metode interpretasi itu penting adanya disebuah museum sebab tanpa metode interpretasi museum hanya akan menjadi ruang “bisu”. Selain itu

berdasarkan hasil penelitian kinerja metode interpretasi yang ada di Museum Pos Indonesia berada pada kategori cukup, dimana pengunjung yang menjadi responden menganggap kinerja dari metode interpretasi yang disajikan di Museum Pos Indonesia masih kurang optimal kinerjanya.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan teknik *importance-performance analysis* didapatkan hasil bahwa pengunjung yang menjadi responden penelitian masih merasa tidak puas terhadap metode interpretasi yang disediakan di Museum Pos Indonesia, baik metode interpretasi *personal* maupun metode interpretasi *non-personal*. Hasil akhir dari *importance-performance analysis* adalah sebuah matrik dengan nama *importance-performance matrix* yang memuat item-item atau atribut yang terbagi kedalam 4 kuadran. Kuadran-kuadran tersebut memiliki artinya masing-masing

dengan melihat nilai dari tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja dari tiap-tiap item berdasarkan persepsi pengunjung yang menjadi responden penelitian. Berikut ditampilkan *importance-performance matrix* dan hasil analisis dari matrik tersebut.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan item-item dari metode interpretasi di Museum Pos Indonesia tersebar kedalam 3 kuadran, yaitu pada kuadran satu yang memuat item-item yang perlu ditingkatkan kinerjanya, kuadran dua yang memuat item-item yang perlu dipertahankan kinerjanya dan pada kuadran tiga yang memuat item-item dengan tingkat kinerja dan kepentingannya rendah. Sehingga berdasarkan penelitian, menurut persepsi pengunjung tidak ada item-item dari metode interpretasi yang masuk ke kuadran empat.



1. **Kuadran I (Focus Improvement Efforts Here)**

Item-item yang masuk kedalam kuadran ini adalah item-item yang memiliki potensi untuk ditingkatkan

Oke Laksmi Noor Vibriyani Siti Hasanah, Erry Sukriah, dan Rosita: Analisis Peningkatan Kinerja Metode Interpretasi Museum Pos Indonesia di Kota Bandung Berdasarkan Kepuasan Pengunjung

kinerjanya sebab item-item yang masuk dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan (*importance*) yang tinggi namun tingkat kinerjanya (*performance*) yang rendah.

2. **Kuadran II (*Maintain Performance*)**

Item yang termasuk kedalam kuadran dua artinya item-item yang memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan tingkat kinerja yang tinggi pula. Sehingga item-item dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan kinerjanya.

3. **Kuadran III (*Low Priority*)**

kuadran ini memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah.

4. **Kuadran IV (*Reduce Emphasis*)**

Kuadran ini memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengunjung terlalu berlebihan kinerjanya

yaitu item-item yang perlu ditingkatkan kinerjanya, 9 item yang termasuk kedalam kuadran dua yaitu item-item yang perlu dipertahankan kinerjanya dan terdapat satu item yang termasuk kedalam kuadran tiga yaitu item ini dirasa tingkat kepentingan dan kinerjanya rendah serta tidak ada item yang termasuk kedalam kuadran empat yaitu item yang dianggap berlebihan kinerjanya.

Item yang termasuk kedalam kuadran tiga (*Low Priority*) adalah item mengenai kesempatan pengunjung untuk berinteraksi dengan benda koleksi museum. Jika dilihat dari karakteristik responden dalam penelitian ini tujuan responden berkunjung ke museum adalah dengan tujuan pendidikan untuk menyelesaikan tugas, sehingga item ini dianggap tidak terlalu penting.

Kuadran satu (*Focus Improvement Efforts Here*) terdapat 9 item yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Kuadran dua (*Maintain Performance*) memuat 9 item yang perlu dipertahankan kinerjanya. Berikut item-item yang termasuk ke dalam kuadran satu beserta upaya peningkatan kinerjanya dan item-item yang termasuk kedalam kuadran dua.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 9 item yang termasuk kedalam kuadran satu

**Tabel 3**  
**Item-Item yang Terdapat Pada Kuadran II (*Maintain Performance*)**

No. Pernyataan	Indikator
3	Tingkat kemenarikan informasi yang disajikan dalam pamflet Museum Pos Indonesia
4	Tingkat kemenarikan informasi yang disajikan dalam papan interpretasi di Museum Pos Indonesia
6	Tingkat kemudahan dalam memahami informasi yang disajikan dalam pamflet
7	Tingkat kemudahan dalam memahami informasi yang disajikan dalam papan interpretasi
8	Tingkat kemudahan dalam membedakan inti pesan dengan informasi tambahan pada pamflet Museum Pos Indonesia

9	Tingkat kemudahan dalam membedakan inti pesan dengan informasi tambahan pada papan interpretasi di Museum Pos Indonesia
10	Pamflet Museum Pos Indonesia dapat memberi pengetahuan tentang sejarah Pos di Indonesia
11	Papan interpretasi di Museum Pos Indonesia dapat memberi pengetahuan tentang sejarah Pos di Indonesia
12	Pamflet Museum Pos Indonesia dapat memberikan pengetahuan mengenai fungsi dari benda-benda pos yang menjadi koleksi museum

Sumber: Hasil pengolahan data oleh peneliti, 2014

**Tabel 4**  
**Upaya Peningkatan Kinerja Metode Interpretasi Pada Kuadran I**  
*(Focus Improvement Efforts Here)*

No Pernyataan	Indikator	Upaya Peningkatan Kinerja
14	Tingkat kemenarikan cara pemandu menyampaikan informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian informasinya sedapat mungkin diselingi dengan humor agar lebih menyenangkan dan tidak membosankan</li> <li>2. Memaparkan informasi lebih <i>personal</i>, seperti menyebut nama pengunjung atau nama rombongan selama memaparkan informasi</li> </ol>
15	Tingkat kesempatan pengunjung berinteraksi dengan pemandu	Pemandu perlu memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk bertanya dan adanya kesempatan untuk berdiskusi dengan pengunjung mengenai informasi seputar Museum Pos Indonesia
16	Tingkat kemudahan memahami informasi yang disampaikan oleh pemandu	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemandu dapat melakukan teknik contoh (<i>example</i>), yaitu, teknik ini menghubungkan atau mengarahkan suatu hal yang menyerupainya atau mewakili informasi yang diinterpretasikan. (Wearing, et.al, 2008:43).                      Sebagai contoh pemandu memberikan informasi mengenai koleksi perangko yang ada di museum dengan cara memberikan contoh bahwa perangko ini adalah sebagai alat bayar untuk mengirim surat yang akan dikirim oleh pengirim</li> <li>2. Dapat melakukan teknik membandingkan (<i>comparisons</i>), yaitu teknik yang memperlihatkan kesamaan maupun perbedaan antara objek-objek yang diinterpretasikan dengan hal lainnya yang bisa dihubungkan</li> </ol>

Oke Laksmi Noor Vibriyani Siti Hasanah, Erry Sukriah, dan Rosita: Analisis Peningkatan Kinerja Metode Interpretasi Museum Pos Indonesia di Kota Bandung Berdasarkan Kepuasan Pengunjung

		dengan objek-objek tersebut (Wearing, et.al, 2008:43). Sebagai contoh, pemandu memberikan perbandingan mengenai peranan pos pada zaman dahulu, dimana ketika seseorang ingin berkomunikasi dengan kerabatnya yang terpisah jauh oleh jarak harus melalui proses yang panjang hingga suratnya diterima oleh kerabatnya, tidak seperti sekarang yang dimudahkan oleh kemajuan teknologi komunikasi
17	Tingkat kemudahan dalam membedakan inti pesan dengan informasi tambahan yang disampaikan oleh pemandu	Menyusun penyampaian informasi dengan memisahkan inti pesan dengan informasi tambahan, dimana inti pesan yang ingin disampaikan tidak boleh lebih dari lima, sehingga lebih mudah diikuti, dipahami dan diingat, hal ini dikemukakan oleh Wearing, et.al (2008:43) .
18	Pemandu dapat memberikan pengetahuan tentang sejarah Pos di Indonesia	Pernyataan nomor 18 dan 19 memiliki kesamaan permasalahan yaitu dari tema informasi yang disampaikan oleh pemandu tidak dapat ditangkap dengan jelas oleh pengunjung. Maka sebaiknya pemandu membuat sebuah plot cerita mengenai sejarah pos, sejarah museum, dan benda-benda koleksi yang ada didalamnya terlebih dahulu sebelum melakukan interpretasi kepada pengunjung, sehingga pengunjung dapat lebih memahami pesan yang disampaikan oleh pemandu.
19	Pemandu dapat memberikan pengetahuan mengenai fungsi dari benda-benda pos yang menjadi koleksi museum	
1	Tingkat kemenarikan desain pameran	1.Menata seluruh benda koleksi dengan baik dan melengkapinya dengan papan interpretasi 2.Membuat alur di dalam ruang pameran untuk mempermudah pengunjung menikmati museum dan mendapatkan informasi yang tertata dari awal hingga akhir.
2	Tingkat kemenarikan desain pamflet Museum Pos Indonesia	Pembaruan desain pamflet dengan cara menggunakan warna- warna yang lebih menarik serta pesan yang terdapat didalam pamflet dikemas lebih padat dan lebih tertatata agar lebih menarik dan mudah dipahami oleh pengunjung.
13	Informasi dalam papan interpretasi di Museum Pos Indonesia dapat memberi pengetahuan mengenai fungsi dari benda-benda koleksi museum	Membuat pemaparan yang lebih singkat, padat dan langsung mengarah pada inti pesan yang akan disampaikan

**KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah menurut tanggapan pengunjung yang menjadi responden penelitian tingkat kepentingan dari metode interpretasi di Musseum Pos Indonesia berada pada kategori penting. Sedangkan tingkat kinerja dari metode interpretasi di Museum Pos Indonesia berada pada kategori cukup.

Pengunjung Museum Pos Indonesia yang menjadi responden penelitian merasa tidak puas terhadap metode interpretasi yang disajikan oleh Museum Pos Indonesia baik metode interpretasi *personal* maupun

*non-personal*. Berdasarkan hasil analisis dari *importance-performance matrix* dapat diketahui terdapat 9 item yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu mengenai cara penyampaian informasi dari pemandu, desain pamflet dan pameran serta informasi yang terdapat dalam papan interpretasi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ermaya, Rindiyantika.(2011). *Pengaruh Fasilitas Fisik Organisasi (Servicescape) Terhadap Kepuasan Wisatawan Museum Konperensi Asia Afrika Bandung: Survei pada Wisatawan Pelajar dan Mahasiswa Museum Konperensi Asia Afrika Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong. (2009). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga
- Sharpe,G.W.(1982).*Interpreting The Environment*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Sugiyono.(2008).*Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabetha.
- Sugiyono.(2011).*Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabet

- Sugiyono.(2012).*Metode Penelitian Bisnis*.Bandung:Alfabet
- Tjiptono,Fandy & Gregorius Chandra. (2007). *Service,Quality & Satisfaction Edisi Ke 3*. Jojakarta: Andi
- Veverka,John.A. (1988). *Interpretive Master Planing*. California: Acorn Naturalis
- Wearing, Stephen et.al.(2008). *Enhacing Visitor Experience Through Interpretation: An Examination of Influencing Factors*. CRC Suistainable Tourism