

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumatera Barat sebagai salah satu provinsi di Indonesia memiliki kawasan dan kondisi geografis serta alam yang sangat indah dengan objek pariwisata yang dimiliki. Propinsi Sumatera Barat juga memiliki potensi yang besar untuk daya tarik wisatawan dilihat dari aspek kebudayaan, keadaan alam, flora dan fauna, pantai dan danau yang indah, tempat-tempat bersejarah, dan sebagainya. Sesuai dengan sasaran pembangunan daerah serta *Master Plan* Kotamadya Padang telah ditetapkan bahwa Kota Padang berfungsi sebagai pusat pengembangan dan “Pintu Gerbang” pariwisata Sumatera Barat (Padang Pintu Gerbang Pantai Barat Indonesia (Padang: Mandala Buana Bakti. 1991, hal. 82).

Salah satu tempat yang menjadi acuan wisatawan lokal maupun asing di Kota Padang adalah Museum Adityawarman yang terletak di Jln. Diponegoro No 10. Museum Adityawarman memiliki berbagai koleksi baik dari kebudayaan Minangkabau sendiri maupun koleksi mancanegara. Adapun koleksi yang dimiliki oleh Museum Adityawarman yaitu Geologika, Biologika, Arkelogika, Historika, Filologika, Numismatika, Keramologika, Etnografika, Teknologika, dan seni Rupa.

Museum ini berada disamping taman budaya tepatnya di tengah-tengah Taman Melati. Taman melati merupakan sebuah taman tempat bermain warga kota Padang. Pada zaman penjajahan Belanda di lokasi ini berdiri Tugu Micheils, pada masa penjajahan Jepang menurut ceritanya, tugu ini diruntuhkan dan besi-besinya dibawa ke Jepang. Bentuk bangunan dari museum ini berdasarkan kepada bentuk

rumah *Gadang* di Minangkabau, dengan adanya rangkiang di samping dan *bendi*(delman) sebagai pelengkap bangunan tersebut.

Museum Adityawarman memiliki struktur organisasi kepengurusan yang didalamnya terdapat bidang Pelayanan Pengunjung dan Tamu (P2T) sebagai divisi yang menjadi ujung tombak dalam berinteraksi langsung dengan pengunjung museum. P2T disini memiliki tugas antara lain sebagai penghubung museum adityawarman dengan masyarakat luar dengan adanya divisi duta museum dan sebagai gerbang utama yang akan ditemui oleh tamu dari luar museum sebelum kepada kepala museum. Dari penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa P2T memiliki peran dan tugas sebagaimana peran dan tugas yang diemban oleh humas sebuah instansi.

Humas merupakan sebuah fungsi manajemen yang membangun serta menjaga hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publiknya, yang pada akhirnya akan memberikan pengaruh terhadap kesuksesan atau kegagalan organisasi. Humas di dalam suatu perusahaan, institusi atau organisasi juga harus menciptakan komunikasi yang baik dengan publiknya, baik publik di dalam perusahaan maupun publik diluar perusahaaan. Komunikasi ini yang nantinya akan berpengaruh pada kesuksesan atau kegagalan organisasi.

Peran humas dalam sebuah instansi atau organisasi menurut Mari dalam Hamid (2012:114) merupakan satu bagian dari satu napas yang sama dalam organisasi tersebut, dan harus memberi identitas organisasinya dengan tepat dan benar serta mampu mengkomunikasikannya sehingga publik menaruh kepercayaan dan mempunyai pengertian yang jelas dan benar terhadap organisasi tersebut.

Berdasarkan peran humas yang telah dijabarkan sebelumnya, peran humas terbesar sebuah organisasi adalah menciptakan, membangun, meningkatkan dan menjaga citra sebuah organisasi. Citra organisasi adalah hal yang sangat penting karena dari citra inilah publik dapat melihat dan berpendapat mengenai suatu organisasi. Publik memberikan penilaian kepada sebuah perusahaan didasarkan pada citra yang dibentuk dari perusahaan itu sendiri. Citra adalah serangkaian anggapan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu objek sehingga memungkinkan antara seseorang dan orang lainnya mempunyai kesan yang berbeda terhadap objek perusahaan (Dowling 2002:20). Menurut Jeffkins (1994) citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang suatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya, yang dapat mempengaruhi pandangan seseorang terhadap yang lain yaitu ada empat factor antaranya Permusuhan, Perjudis, Ketidakpedulian, dan ketidak tahuan.

Keberadaan citra yang baik sangat penting bagi setiap instansi, perusahaan, maupun organisasi. Karena citra inilah yang nantinya akan menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi dan dapat menciptakan loyalitas masyarakat. Citra yang baik tidak hanya diperlukan oleh lembaga profit, namun juga oleh lembaga non profit, sebagai contohnya adalah instansi yang berada dibawah pemerintahan. Kepercayaan terhadap citra sebuah instansi ini penting didapatkan karena dengan adanya kepercayaan masyarakat akan meningkatkan loyalitas terhadap instansi tersebut.

Lembaga yang tidak kalah pentingnya memiliki citra yang baik adalah lembaga yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat seperti museum. Museum selain sebagai tempat pariwisata juga bisa digunakan sebagai sarana

edukasi oleh masyarakat, memiliki intensitas untuk bertemu langsung dengan pengunjung yang cukup tinggi. Salah satu museum di Sumatera Barat yang cukup dikenal adalah Museum Adityawarman. Museum ini awalnya berada dibawah Dinas Pariwisata yang kemudian pada tahun 2015 Museum Adityawarman dipindahkan ke Dinas Pendidikan¹. Perpindahan Museum yang berada dibawah Dinas Pariwisata dan kebudayaan pada tahun 2000 didasarkan kepada UU otonomi daerah yang saat itu berlaku. Pada tahun 2015 museum dipindahkan lagi dibawah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Sumatera Barat.

Salah satu misi tersebut menjadi acuan dalam pengembangan museum sebagai tempat edukasi oleh masyarakat. Selain meningkatkan sarana dan prasarana dari museum adityawarman juga meningkatkan hubungan dengan lembaga-lembaga pendidikan sehingga museum dapat digunakan secara maksimal oleh masyarakat tidak hanya sebagai tempat pariwisata tetapi juga sebagai tempat edukasi.

Berangkat dari pernyataan kepala Museum Noviyanty Awaluddin, SH, MM dalam majalah Detak Budaya edisi I/Tahun II/ Juni2015 :

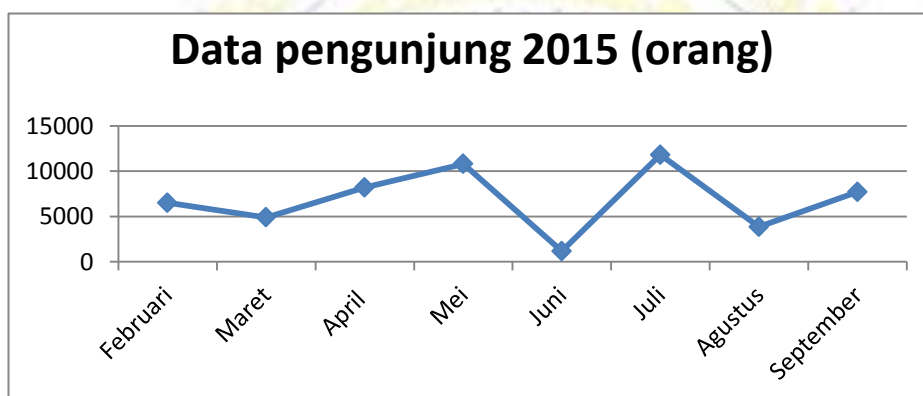
“Jujur diakui bahwa keberadaan museum di Indonesia secara umum belum mampu secara optimal memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai sarana edukasi dan rekreasi yang berkualitas. Apalagi saat ini jumlah museum hanya kurang 15 persen yang terdapat di kabupaten dan kota di seluruh Indonesia” (Noviyanti Awaluddin. 2015)

Sejalan dengan tujuan museum pada tahun ini yaitu berupaya menggeser persepsi dari *object oriented* atau sebagai tempat penyimpanan benda sejarah dan purba kala belaka, menjadi *public oriented* yang benar-benar berorientasi pada pemberian layanan kepada masyarakat. Hal ini mendorong Kementerian

¹<http://museumadityawarman.info/kelembagaan> diakses pada 3 maret 2016. 10.20

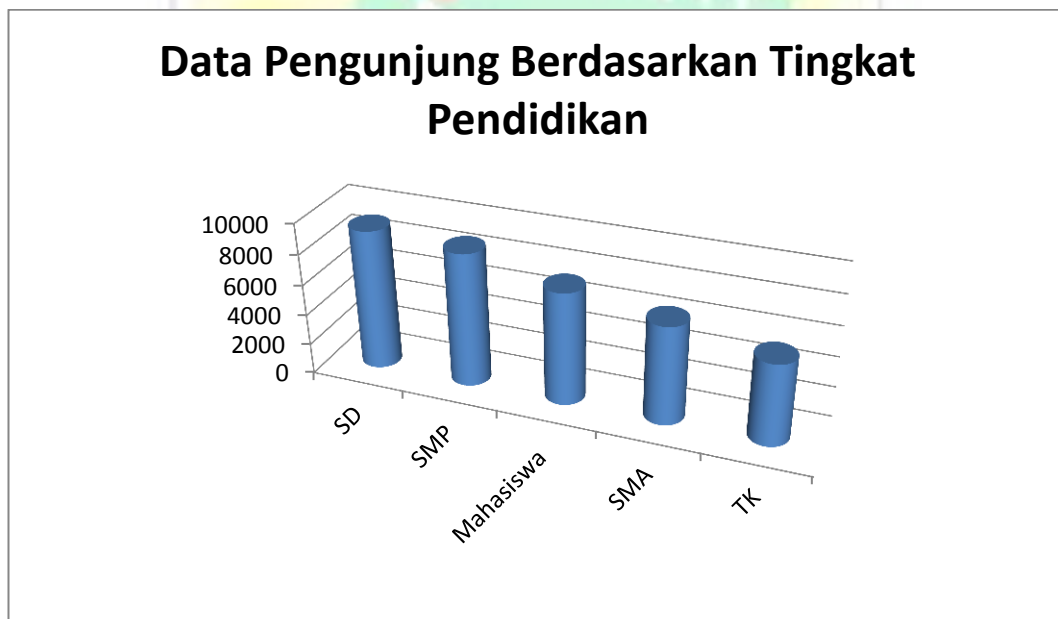
Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) menggulirkan program Revitalisasi museum. Setidaknya ada beberapa aspek revitalisasi museum yang dilakukan yaitu fisik, manajemen, program, jejaring, kebijakan, dan pencitraan.

Visi Museum Adityawarman yaitu “Mewujudkan museum nagari sebagai objek wisata sejarah dan budaya, edukatif, rekreatif, serta atraktif bagi semua lapisan masyarakat”. Museum melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pengunjung yang melakukan edukasi, seperti Museum Masuk Sekolah dengan tujuan untuk mengenalkan museum Adityawarman ke sekolah-sekolah yang ada di Sumatera Barat. Melakukan peningkatan sarana, seperti pengadaan layanan edukatif yang didalamnya terdapat konten yang memberikan informasi kepada pengunjung dan perencanaan *barcode* pada setiap koleksi sehingga pengunjung mendapatkan informasi dengan melakukan *scanning* pada *barcode* tersebut. Menyediakan studio mini yang didalamnya terdapat film sejarah dan pembelajaran bagi pengunjung khususnya pengunjung dari tingkatan SD/TK juga menjadi salah satu usaha museum untuk meningkatkan citra museum sebagai tempat masyarakat belajar. Data jumlah pengunjung Museum Adityawarman :



Grafik 1.1
Jumlah Pengunjung Museum Adityawarman 2015
Data diolah Peneliti

Dari grafik tersebut dapat kita lihat bahwa jumlah rata-rata pengunjung yang datang ke-museum 6.800 orang perbulannya. Pengunjung yang paling banyak terjadi pada bulan Juli yang berjumlah 11.800 orang dalam satu bulan. Menurut pengakuan kepala museum Adityawarman Noviyanti A kepada Antara Sumbar bahwa peningkatan pengunjung setiap bulan dominan dari organisasi sekolah, mahasiswa dan masyarakat umum yang berkepentingan dengan tugas belajar, wisata dan rekreasi. Dengan perbandingan latar belakang pengunjung paling banyak pada tingkat dewasa yaitu 36.454 di 2015, tingkat anak-anak sebanyak 11.939 orang, dan organisasi sebanyak 37.206. Nampak bahwa kunjungan dari organisasi terbanyak yang melakukan kunjungan tersebut dengan rincian :



Grafik 1.2

Data Pengujung berdasarkan Pendidikan

Data diolah Peneliti

Tingkat minat pengunjung dari latar pendidikan merupakan penyumbang pengunjung paling besar sepanjang tahun 2015. Dari jumlah pengunjung sebanyak 60.916 orang 37.206 orang merupakan pengunjung berdasarkan pendidikan. Dengan mengandalkan tenaga Duta Museum yang terdiri dari mahasiswa tahun akhir pada perguruan tinggi yang ada di Padang. Museum juga meningkatkan sarana sebagai tempat rekreasi serta edukasi bagi masyarakat. Selain duta wisata sebagai *tour guides* sarana edukasi seperti film animasi juga digunakan oleh museum sebagai peningkatan pelayanan kepada pengunjung.

Peningkatan jumlah pengunjung terutama pada latar pendidikan yang dipaparkan diatas merupakan suatu hal yang baik dan tidak terlepas pada peran P2T sebagai divisi yang langsung berhadapan dengan pengunjung dan sebagai cerminan citra Museum Adityawarman. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (Tim Prima Pena, 2009:601) Peran merupakan seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang memiliki kedudukan didalam masyarakat.

Peran Pelayanan Pengunjung dan Tamu sebagai Humas museum adityawarman diharapkan mampu memerankan perannya sebagai humas museum untuk mewujudkan citra museum sebagai sarana edukasi masyarakat. Namun dalam tugas yang diemban Pelayanan Pengunjung dan Tamu museum adityawarman tidak tergambar peran yang dimiliki oleh sebuah divisi kehumasan yang digambarkan oleh Dozier dan Broom. Adapun tugas dari P2T itu sendiri yaitu (1) menyusun rencana program kerja tahunan seksi, (2) membantu kegiatan dan usaha bimbingan dan pelayanan, (3) melaksanakan program dan publikasi museum, (4) membantu pelaksanaan Teknis Museum local dan swasta se-Sumatera Barat, (5) membimbing keterampilan/kemampuan staf seksi

Pelayanan Pengunjung dan Tamu, (6) melakukan penyusunan laporan kegiatan Teknis Tengah tahunan dan tahunan seksi, (7) melakukan evaluasi dan penyampaian laporan seksi geologika, biologika, arkeologika, historika, filogika, numismatika/heraldika, keramologika, etnografika, teknologika, dan seni rupa.

Walaupun dengan pencapaian kunjungan yang terus meningkat museum masih mendapatkan kritikan dari beberapa pengunjung yang pernah menikmati museum tersebut, salah satunya yaitu Naqiyah Syam seorang penulis buku pada sebuah postingannya di blog pribadi mengatakan bahwa berkunjung kemuseum adityawarman disekelilingnya terdapat banyak pasangan yang berpacaran “membuat saya geram”² tulisnya di postingan tersebut. Museum Adityawarman memang berada di taman melati dimana dulunya taman ini sangat terkenal sebagai tempat prostitusi terselubung di kota Padang. Seperti yang diberikan oleh Okezone.com dalam pemberitaannya mengatakan bahwa tidak dapat dipungkiri dan sudah menjadi rahasia umum bahwa taman melati merupakan tempat prostitusi terselubung kota Padang.³

Selain citra taman melati yang merupakan taman museum Adityawarman dikenal sebagai tempat prostitusi, menurut pengakuan seorang Duta Museum disana bahwa pada akhir bulan Januari 2016 tertangkap siswa yang berpakaian sekolah tertangkap sedang melakukan tindakan yang tidak sepatasnya. Hal ini merupakan sebuah kekhawatiran bahwa museum yang bertujuan sebagai tempat edukasi menjadi tempat yang tidak sepatasnya dilakukan oleh pelajar.

²<http://www.naqiyahsyam.com/2016/01/jalan-jalan-berkunjung-ke-monumen.html> diakses 4 Maret 2016. 11:15

³<http://news.okezone.com/read/2010/06/17/340/343750/di-padang-psk-tidak-mangkal-tetapi-keiling>. diakses 4 Maret 2016. 11:15

Menurut hasil observasi awal peneliti pada Museum Adityawarman, semenjak peralihan lembaga yang menaunginya, yaitu pada tahun 2014 yang diresmikan pada bulan Maret 2015, Museum Adityawarman dibawah lembaga Pendidikan membuat pihak museum berkonsentrasi kepada pendidikan yang dapat disampaikan pada pameran yang terdapat museum. Sehingga adanya pengalihan konsentrasi museum dari yang pertama sebagai tempat pariwisata dan pembelajaran budaya masyarakat sekarang lebih kepada sarana pendidikan yang dapat digunakan oleh semua golongan masyarakat.

Sebagai upaya pencitraan diri sebagai sarana edukasi peningkatan sarana tentunya dilakukan oleh pihak museum, namun beberapa blog pribadi pengunjung yang pernah mengunjungi museum tersebut mengeluhkan kurangnya informasi yang terdapat dimuseum adityawarman seperti koleksi-koleksi yang tidak diatur berdasarkan kronologis waktunya. Postingan yang beredar didunia maya ini tentunya dapat diakses oleh semua masyarakat, dan dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Museum Adityawarman.

Keberhasilan bertambahnya pengunjung dan masih banyaknya permasalahan yang terjadi tentunya tidak terlepas dari kinerja P2K sebagai gerbang utama museum Adityawarman. Bagaimana peran P2K dalam membangun dan menjaga citra museum sebagai tempat edukasi mejadi hal yang menarik menurut peneliti untuk diteliti, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Pelayanan Pengunjung dan Tamu (P2T) Museum Adityawarman dalam Membangun Citra Museum Adityawarman sebagai Sarana Edukasi”

1.2 Fokus Penelitian

Dalam meningkatkan pelayanan sebagai sarana edukasi pada setiap museum yang ada di Indonesia, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud) menggulirkan program Revitalisasi museum. Beberapa aspek revitalisasi yang diberikan oleh Kemdikbud adalah fisik, manajemen, program, jejaring, kebijakan dan pencitraan.

Merujuk kepada visi misi dan keinginan Kepala Museum yang ingin menjadikan Museum Adityawarman sebagai sarana edukasi dan rekreasi dan latar belakang penelitian ini akan terfokus kepada pencitraan yang dilakukan museum sebagai sarana edukasi. Pada struktur organisasi museum Adityawarman, pencitraan berada dibawah peranan Pelayanan Pengunjung dan Tamu sebagai humas Museum. Pelayanan Pengunjung dan tamu (P2T) merupakan garda terdepan yang bersinggungan langsung dengan pengunjung tamu. Profesionalisme dalam pelayanan pengunjung dianggap perlu untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut maka fokus penelitian ini akan melihat bagaimana peranan Pelayanan Pengunjung dan Tamu dalam membangun citra museum sebagai sarana edukasi.

1.3 Rumusan Masalah

Bagaimana peran Pelayanan Pengunjung dan Tamu (P2T) Museum Adityawarman dalam membangun citra Museum Adityawarman sebagai sarana edukasi masyarakat?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana peran Pelayanan Pengunjung dan Tamu (P2T) Museum Adityawarman dalam membangun citra Museum Adityawarman sebagai sarana edukasi masyarakat
2. Mengetahui pelaksanaan peran P2T sebagai humas Museum Adityawarman dalam membangun citra Museum Adityawarman sebagai sarana edukasi masyarakat
3. Mengetahui hambatan dan keunggulan peran P2T sebagai humas Museum Adityawarman dalam membangun citra Museum Adityawarman sebagai sarana edukasi masyarakat

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Secara Akademis

1. Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang memiliki topik yang sama dengan masalah yang berbeda
2. Hasil penelitian diharapkan dapat memberi sumbangan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada jurusan Ilmu Komunikasi

1.5.2 Secara Praktis

1. Penelitian ini dapat menjadi bahan informasi bagi Pelayanan Pengunjung dan Tamu dalam mengevaluasi dan meningkatkan kinerja P2T pada Museum Adityawarman
2. Menjadi acuan pimpinan dalam membuat kebijakan terkait membentuk citra Museum Adityawarman sebagai sarana Edukasi

