

## ANALISIS PERILAKU PENGUNJUNG PADA RUANG DISPLAY MUSEUM BERDASARKAN TEORI SERVICESCAPE (STUDI KASUS MUSEUM KRETEK KUDUS)

Fenanda Muhammad Baharudin<sup>1</sup>, Imam Santosa<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Magister Desain, Fakultas Seni Rupa dan Desain, Institut Teknologi Bandung

e-mail: fenanda.m.baharudin@gmail.com<sup>1</sup>, imamz.santosa@gmail.com<sup>2</sup>

### INFORMASI ARTIKEL

Received : Maret, 2023  
Accepted : Mei, 2023  
Publish online : Oktober,  
2023

### ABSTRACT

*The museum is a part of a public facility that has many benefits for the community. Even though it has various functions that are beneficial to the community, nowadays the enthusiasm of people to visit museums is decreasing. This can be seen from the statistical data published by the Central Java DISPORAPAR from 2015 to 2020 on its official website. In its development, the physical aspects of the interior of the museum are seen as less attractive and seem to be just a complement. Even though the physical aspect in relation to the service organization (servicescape) has a big role in determining the various behavior patterns of museum visitors. In simple terms, interior servicescape is defined as the impact of the physical aspects of the interior environment on the activities and behavior of visitors. Therefore we need a study that discusses the interior servicescape analysis with visitor behavior. The results of this study can also be used as material for consideration in various other scientific fields both in the effort to design and renovate museums and in relation to further research in the future.*

*Key words : interior servicescape, museum, visitor behavior, tourists*

### ABSTRAK

Museum merupakan salah satu bagian dari fasilitas publik yang memiliki banyak manfaat bagi masyarakat. Meskipun memiliki berbagai fungsi yang bermanfaat bagi masyarakat, akan tetapi dewasa ini antusiasme kunjungan masyarakat untuk berwisata ke museum semakin berkurang. Hal ini dapat dilihat dari data statistik yang dipublikasikan oleh DISPORAPAR Jawa Tengah pada tahun 2015 hingga 2020 pada laman resminya. Dalam perkembangannya, aspek fisik interior museum dipandang kurang menarik dan terkesan hanya sebagai pelengkap saja. Padahal aspek fisik dalam kaitannya dengan organisasi pelayanan (*servicescape*) memiliki peran yang besar dalam menentukan berbagai pola perilaku pengunjung museum. Secara sederhana, interior *servicescape* didefinisikan sebagai dampak dari aspek-aspek fisik lingkungan interior terhadap aktivitas dan perilaku pengunjung. Oleh

karena itu diperlukan suatu penelitian yang membahas mengenai analisis interior *servicescape* dengan perilaku pengunjung. Hasil dari penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan berbagai bidang keilmuan lainnya baik dalam upaya perancangan dan renovasi museum maupun dalam kaitannya dengan penelitian lanjutan dimasa yang akan datang.

Kata Kunci: Interior *servicescape*, Museum, Perilaku Pengunjung, Wisatawan

## PENDAHULUAN

Perilaku adalah berbagai tindakan yang dilakukan seseorang sebagai hasil umpan balik dari rangsangan atau stimulus yang datang kepadanya. Dalam hal ini, perilaku pengunjung pada ruang display museum termasuk dalam perilaku terbuka atau *overt behavior*. Hal ini sesuai dengan pendapat Notoatmodjo (2011), perilaku terbuka merupakan respon manusia terhadap stimulus ataupun rangsangan dari luar yang direspon melalui serangkaian tindakan tertentu yang dapat diamati. Berbagai elemen *interior servicescape* didalam museum merupakan suatu rangsangan yang dapat memengaruhi perilaku pengunjung. Namun demikian, belum diketahui aspek interior *servicescape* apa yang paling dominan dalam memengaruhi perilaku pengunjung museum.

Museum Kretek Kudus merupakan museum yang bertujuan untuk menunjukkan awal lahirnya rokok kretek dan perkembangannya di Indonesia, khususnya di kota Kudus, Jawa Tengah. Didalam museum ini menerangkan sejarah awal mula rokok kretek, proses produksi kretek serta menyimpan peninggalan berbagai alat produksi pada zaman dulu. Dalam PP nomor 66 tahun 2015, dijelaskan bahwasanya museum adalah lembaga yang berperan melindungi, mengembangkan, memanfaatkan koleksi, dan mengomunikasikannya kepada masyarakat.

Peran Museum Kretek Kudus tidak hanya sebatas untuk melestarikan dan menyimpan artefak aset nasional, tetapi juga sebagai sumber pengetahuan yang holistik bagi masyarakat dan alternatif sarana rekreasi yang menarik. Museum merupakan institusi yang berperan untuk memberikan pengalaman pendidikan atau edukasi bagi pengunjung. Selain itu, pada beberapa studi kasus yang lebih spesifik, museum menjadi tujuan destinasi wisata utama pengunjung, misalnya dalam *study tour* yang dilakukan oleh sekolah atau instansi-instansi tertentu.

Meski demikian, antusiasme wisatawan untuk berkunjung ke museum di Indonesia, khususnya di

Jawa Tengah semakin berkurang dari waktu-kewaktu (DISPORAPAR Jawa Tengah, 2015 - 2020). Museum dewasa ini bukanlah tujuan utama wisata masyarakat. Berdasarkan hasil observasi dan studi awal, ditemukan bahwa pengunjung museum hanya sekedar melihat-lihat, berfoto, dan kemudian langsung pulang. Hanya sebagian saja pengunjung yang menikmati kunjungannya serta mendapat manfaat rekreatif dan edukatif ketika berada didalam museum.

Dengan berkurangnya antusiasme kunjungan masyarakat ke Museum tentunya juga akan mengakibatkan berkurangnya kesempatan masyarakat untuk mendapatkan berbagai informasi didalam museum itu sendiri, serta merupakan suatu *opportunity Cost* yang belum dimanfaatkan secara optimal. Dapat diketahui, berkurangnya statistik kunjungan ke museum sebanding dengan berkurangnya antusiasme pengunjung dalam berwisata ke museum. Hal ini sebenarnya dapat diketahui lebih awal, dengan memperhatikan pola perilaku pengunjung didalam museum. Tentunya, perilaku pengunjung terbentuk dari respon terhadap berbagai elemen ruang interior (*servicescape*) yang secara tidak langsung menjadi rangsangan atau stimulus bagi pengunjung.

Pengalaman yang baik ketika berada di museum dapat mempengaruhi perilaku pengunjung dan pada akhirnya dapat meningkatkan antusiasme kunjungan wisatawan museum. Hal ini selain dipengaruhi oleh koleksi artefak dan media promosi yang dilakukan pengelola, juga dipengaruhi oleh desain interior museum itu sendiri atau *interior servicescape*. Perilaku pengunjung didalam museum dapat menjadi indikasi dari antusiasme mereka didalam museum. Dalam kaitannya dengan *interior servicescape*, tentu perilaku pengunjung sangat dipengaruhi oleh aspek-aspek *interior servicescape*.

Sehingga dapat diketahui signifikansi dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui perilaku pengunjung (*overt behavior*) dalam kaitannya dengan teori *interior servicescape* serta untuk

mengetahui aspek interior servicescape apa yang paling dominan memengaruhi perilaku pengunjung. Selain itu penelitian ini perlu dilakukan karena berdasarkan studi literatur penelitian terdahulu, belum ada penelitian yang membahas secara spesifik mengenai analisis perilaku pengunjung museum dan kaitannya dengan teori *interior servicescape* pada museum baik dengan kategori lokal maupun nasional.

Oleh karena itu penting dilakukan suatu penelitian lebih lanjut, untuk mengetahui perilaku yang dilakukan oleh pengunjung Museum dan kaitannya dengan *interior servicescape*. Dalam penelitian ini diharapkan nantinya dapat mengisi gap tersebut serta dapat memetakan elemen *interior servicescape* apa saja yang secara spesifik lebih dominan dalam memengaruhi perilaku pengunjung.

Hasil penelitian ini, dapat dikembangkan lebih lanjut untuk penelitian lain di masa mendatang, serta menjadi bahan pertimbangan arsitek ataupun desainer interior dalam merancang ruang display museum agar sesuai dengan kebutuhan dan aktivitas perilaku pengunjung.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, menurut Creswell (2013), metodologi penelitian kualitatif yaitu salah satu jenis metodologi penelitian yang bertujuan mengeksplorasi, mendeskripsikan, dan memahami makna yang bersumber dari permasalahan sosial. Sedangkan menurut Nasution (2003), metodologi Kualitatif adalah penelitian dengan proses mengamati subjek dalam lingkungan tertentu, berinteraksi, dan kemudian menafsirkan pendapat mereka.

Menurut Pradoko (2017: 242), meskipun metodologi kualitatif memiliki fokus kajian yang relatif kecil tetapi memiliki kelebihan yang mendalam dalam mengungkap hal-hal yang abstrak dibalik suatu objek penelitian dan tidak hanya sekedar apa yang tampak secara empiris saja. Berdasarkan pengertian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwasanya dengan menggunakan metodologi kualitatif maka dapat mengeksplorasi berbagai fenomena yang mendalam tentang suatu objek kajian. Hal ini sesuai dengan topik penelitian yang mengkaji aspek *servicescape* dengan perilaku pengunjung museum yang tentunya membutuhkan eksplorasi yang mendalam tentang berbagai pola dan elemen terkait.

Penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis metodologi penelitian yang erat kaitannya dengan permasalahan sosial, dimana bertujuan untuk

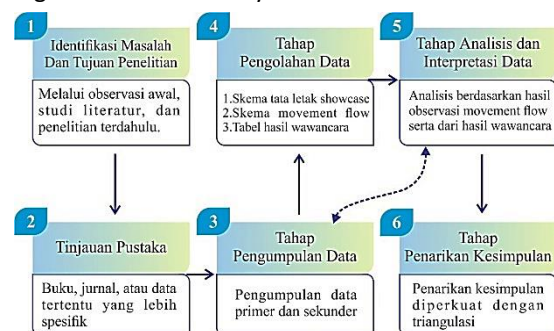
memahami topik hubungan antara subjek dan lingkungannya berdasarkan topik tertentu untuk kemudian ditarik suatu penafsiran. Metodologi kualitatif dipilih karena dengan menggunakan metodologi ini, dapat mengeksplorasi topik penelitian ini secara mendalam berupa keterkaitan perilaku pengunjung dalam kaitannya dengan teori *interior servicescape*.

Pada penelitian ini menerapkan metoda studi kasus (*case studies*) sebagai pendekatannya untuk mengeksplorasi fenomena yang diteliti. Menurut Baxter dan Jack (dalam Muratovski, 2016: 49), metoda pendekatan studi kasus (*case studies*) merupakan kerangka penelitian kualitatif dimana memungkinkan peneliti untuk mempelajari suatu fenomena yang kompleks dengan menggunakan berbagai data pendukung.

Tujuan penggunaan metoda pendekatan studi kasus yaitu karena pendekatan ini sesuai dan kompatibel dengan topik penelitian ini dimana membutuhkan analisa yang mendalam dari berbagai data yang dikumpulkan. Menurut Patton (dalam Raco, 2010: 49), metoda pendekatan studi kasus merupakan studi yang mengkaji tentang kompleksitas suatu topik tertentu dengan tujuan menggali berbagai konteks secara mendalam dalam situasi dan waktu tertentu. Berdasarkan paparan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwasanya dengan menerapkan metoda pendekatan studi kasus maka memungkinkan peneliti untuk mengkaji secara mendalam dan menarik kesimpulan dari suatu topik penelitian berdasarkan data-data pendukung yang telah diperoleh sebelumnya.

Menurut Raco (2010: 98), terdapat beberapa prosedur dalam penelitian kualitatif, antara lain yaitu identifikasi masalah, tinjauan pustaka, tujuan penelitian, pengumpulan data, observasi, pengambilan sampel, wawancara terstruktur, analisa data, penafsiran, dan penulisan hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, tahapan penelitian yang digunakan antara lain yaitu:



Skema 1. Tahapan Penelitian  
[Sumber: Dokumen Pribadi, 2023]

### 1. Identifikasi Masalah Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa permasalahan antara lain pola perilaku pengunjung yang datang ke museum hanya untuk sekedar berfoto dan melihat-lihat saja. Padahal sebenarnya didalam ruang display museum terdapat berbagai sumber informasi terkait dengan artefak yang disajikan. Hal ini tentunya dapat mengurangi kesempatan edukatif bagi pengunjung itu sendiri ketika berada didalam Museum Kretek Kudus.

### 2. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka yaitu berbagai literasi yang tertulis dalam buku, jurnal, atau data tertentu yang lebih spesifik. Tinjauan pustaka atau *literature review* penting sebagai bagan pertimbangan peneliti dalam melakukan analisa berbagai data yang telah dikumpulkan. Dari tinjauan pustaka ini, menjadi dasar sumber data sekunder yang berguna bagi tahap analisis data dan fenomena yang terjadi pada saat observasi di lapangan.

### 3. Tahap Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, terdapat dua data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer berupa hasil observasi *movement flow* dan *post test* pada pengunjung museum, *interview* mendalam dengan subjek penelitian, dan observasi yang dilakukan pada objek penelitian. Sedangkan data sekunder berisi berbagai macam pendalaman teori yang diperoleh baik dari jurnal, prosiding, maupun dari literatur buku tertentu.

Pengamatan *movement flow* dilakukan dengan dua hari yang berbeda. Tahap pertama dilakukan pada saat akhir pekan, yaitu hari Minggu, 5 Maret 2023 dan tahap kedua dilakukan pada saat hari kerja pada hari Rabu, 8 Maret 2023. Berikut merupakan skema hasil pengamatan *movement flow* yang dilakukan pada hadi Minggu tanggal 5 Maret 2023 dan hari Rabu tanggal 8 Maret 2023.

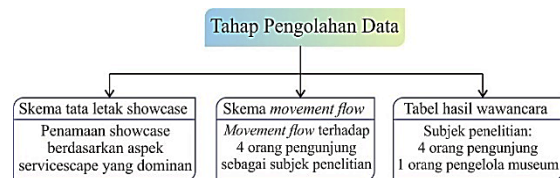
Setelah dilakukan pengamatan *movement flow*, subjek penelitian kemudian diberikan pertanyaan (*post test*) yang bertujuan untuk mengetahui skor aspek *interior servicescape* dan pengaruhnya terhadap perilaku dan pergerakan mereka didalam Museum Kretek Kudus.

Kemudian dilakukan wawancara mendalam terhadap subjek penelitian lainnya dengan rincian jumlah subjek penelitian yang diwawancarai secara mendalam yaitu 5 orang yang terdiri dari 3 orang ahli, perwakilan pengunjung museum, dan edukator atau pengelola Museum Kretek Kudus. Edukator dan perwakilan pengunjung diwawancarai secara langsung (*concurrent*) pada

Museum Kretek Kudus. sedangkan tiga orang ahli tersebut terdiri dari arsitek, desainer interior, dan desainer grafis. Ketiga ahli tersebut tidak berada di Museum Kretek Kudus, melainkan melakukan pengamatan melalui *virtual reality 360°*. Hasil wawancara kemudian diolah dalam bentuk tabel untuk memudahkan dalam proses analisis.

### 4. Tahap Pengolahan Data

Tahap pengolahan data merupakan tahapan selanjutnya yang dilakukan setelah proses pengumpulan data. Data-data mentah disusun secara sistematis berdasarkan ketentuan. Pada tahap ini, data diolah sedemikian rupa untuk kemudian menjadi acuan dalam proses analisis data. Secara garis besar, tahapan pengolahan data pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:



Skema 2. Skema Tahap Pengolahan Data  
[Sumber: Dokumen Pribadi, 2023]

### 5. Tahap Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Raco (2010: 121), tahap analisa data berarti mengatur secara sistematis berbagai data yang telah dikumpulkan untuk mendapat hasil berupa suatu temuan tertentu (*findings*). Data yang telah diolah kemudian dianalisis dengan metode tertentu untuk kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan. Didalam penelitian ini, proses analisis data dilakukan berdasarkan hasil observasi *movement flow* serta dari hasil wawancara yang dilakukan kepada subjek penelitian.

### 6. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hal yang wajib dilakukan dalam setiap penelitian, termasuk diantaranya penelitian desain. Penarikan kesimpulan didasari dari proses panjang dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian melalui proses yang sistematis (Muratovski, 2016: 45). Hasil penarikan kesimpulan diperkuat dengan triangulasi data. Untuk menguji validitas atau keabsahan data, dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data hasil wawancara terstruktur, waktu penelitian yang dibagi menjadi beberapa tahap, dan hasil observasi *movement flow* subjek penelitian.

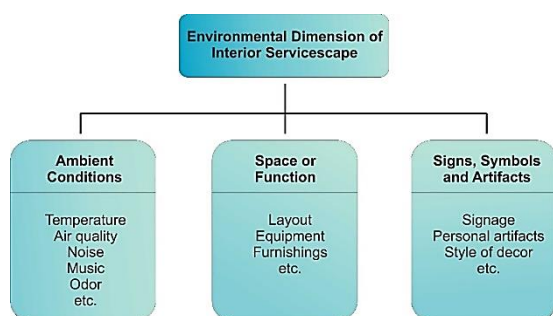
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Data

Menurut Lovelock dkk (2004), *servicescape* merupakan suatu lingkungan fisik dimana

berlangsung berbagai aktivitas dan jasa atau pelayanan diberikan. Menurut Bitner (1992), *servicescape* didefinisikan sebagai suatu lingkungan yang mencakup aspek-aspek fisik dalam kaitannya pelayanan suatu fasilitas interior atau eksterior. Lebih lanjut lagi menurut Hooper (2013), *servicescape* secara luas didefinisikan sebagai hal yang ditimbulkan akibat pengaruh dari aspek-aspek berwujud (*tangible*) maupun aspek tak berwujud (*intangible*) dari suatu sistem ruang komersial.

Menurut Bitner (1992), *interior servicescape* dalam kaitannya dengan faktor lingkungan fisik terbagi menjadi tiga dimensi utama, yaitu *Ambient and Conditions; Space, and Function; serta Signs, Symbols and Artifacts*.



Skema 3. Aspek Interior Servicescape  
[Sumber: Bitner, 1992]

Dari paparan diatas maka dapat ditarik satu kesimpulan bahwasanya *interior servicescape* adalah aspek-aspek fisik pada suatu ruang yang dapat memengaruhi respon internal pengguna ruang dan berdampak pada perilaku atau *behavior*. Dimensi *interior servicescape* merupakan kesatuan berbagai aspek fisik ruang interior dalam kaitannya dengan aktivitas pengunjung dan pelayanan atas jasa yang diberikan yang dapat berupa aspek berwujud (*tangible*) maupun aspek tak berwujud (*intangible*). *Servicescape* memiliki bahasan yang cukup luas, termasuk diantaranya pola komunikasi pengunjung serta perilakunya dalam merespon stimulus aspek-aspek *servicescape*.

Menurut Skinner (dalam Notoatmojo, 2012), perilaku merupakan respon seseorang terhadap rangsangan atau stimulus yang terjadi dari luar dirinya. Desain interior memiliki jangkauan terhadap perilaku manusia didalam suatu ruang, hal ini berhubungan erat dengan kegiatan manusia didalam ruangan tersebut. Perilaku juga dapat diartikan sebagai tanggapan atau aksi suatu makhluk terhadap lingkungannya, perilaku merupakan hasil tanggapan atas rangsangan yang diterima makhluk tersebut (Kwick, 1972). Perilaku manusia dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain oleh budaya, sikap, emosi, nilai-nilai

sosial, etika, peraturan atau otoritas, persuasi, dan genetika (Fehr dan Fischbacher, 2004).

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa perilaku adalah serangkaian tindakan yang dilakukan manusia atas dasar respon dari stimulus dan berbagai lingkungan disekitarnya baik yang bersifat tangible maupun intangible. Menurut Notoatmodjo (2011), perilaku dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk, antara lain sebagai berikut:

1. Perilaku tertutup (*covert behavior*)  
 perilaku tertutup merupakan respon seseorang terhadap rangsangan berbentuk terselubung (tertutup). Respon ini terbatas pada perhatian, persepsi, pengetahuan, kesadaran, dan sikap yang terjadi pada orang tersebut. Dalam perilaku tertutup, respon dari seseorang yang menerima stimulus belum dapat diamati secara jelas oleh orang lain. Hal ini karena respon masih berupa perhatian, perasaan, persepsi, pengetahuan, dan sikap terhadap stimulus yang bersangkutan

2. Perilaku terbuka (*overt behavior*)  
 Perilaku terbuka yaitu respon terhadap suatu rangsangan atau stimulus yang bentuknya sudah jelas berupa praktik, atau tindakan tertentu sebagai balasan dari stimulus tersebut. Perilaku terbuka, dapat dikenali apabila respon dari seseorang yang menerima rangsangan tersebut memiliki respon yang jelas berupa tindakan tertentu yang dapat diamati orang lain.

Pada penelitian ini, permasalahan penelitian dibatasi pada perilaku pengunjung terbuka (*overt behavior*) serta elemen *servicescape* berupa *layout (denah), furnishings, signage, personal artifacts, dan style of décor*.

Museum kretek Kudus, merupakan museum kretek tertua dengan koleksi arefak terlengkap di Indonesia. Museum ini berada di Kabupaten Kudus, Jawa Tengah, tepatnya berada di Jl. Getas Pejaten No.155, Getas, Getas Pejaten, Kec. Jati, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah 59343.



Gambar 1. Lokasi Museum Kretek Kudus  
[Sumber: Google Earth, 2023]

Didalamnya tersimpan 1.195 koleksi artefak mengenai sejarah perkembangan kretek di Indonesia yang bermula dari Kota Kudus. Selain itu juga terdapat beberapa artefak dan dokumen koleksi Nitisemito sebagai salah satu pengusaha kretek terbesar di Nusantara pada zamanya. Museum ini didirikan pada 3 Oktober 1986 pada lahan seluas 2,5 ha sebagai bagaian dari pelestarian sejarah usaha kretek di Indonesia, khususnya di Kota Kudus sebagai cikal bakal kretek Nusantara.

Area lobi ini memiliki luas cukup kecil dengan meja front desk sebagai *focal point*. Setelah melakukan registrasi, dan melakukan pembayaran, pengunjung dapat langsung masuk ke area display museum. Pada ruang display utama ini terdapat satu *focal point* berisi diorama yang dikelilingi oleh buah kolom.



Gambar 2. Entrance Museum Kretek Kudus  
[Sumber: Ceritania, 2023]

Kompleks area Museum Kretek Kudus, terdiri dari 3 bagian utama, yaitu kompleks taman depan dan samping, gedung utama museum, serta kolam renang pengunjung di bagian belakang.

Dalam penelitian ini, terdapat batasan yaitu pada ruang display utama yang terletak didalam bangunan gedung utama museum. Penentuan batasan penelitian ini dimaksudkan agar nantinya proses analisis menjadi tepat sasaran dan terfokus pada area dimana paling banyak terdapat aktivitas pengunjung, yaitu ruangan display artefak koleksi museum.



Gambar 3. Ruang Display Utama Museum Kretek Kudus  
[Sumber: Data Pribadi, 2023]

Didalam lokasi ruang display museum sendiri terdapat beberapa sub-area kelompok pajangan artefak atau *showcase*. Pengelompokan showcase dan diorama ini berdasarkan jenis artefak yang dipajang, seperti area tembakau, area peralatan pembuat kretek, area saus untuk kretek, diorama pekerja didalam pabrik kretek, serta koleksi pribadi Nitisemito sebagai penemu kretek di Indonesia.

Observasi pada penelitian ini dilakukan mengikuti kondisi eksisting lapangan, tanpa mengubah setting ruangan tertentu. Pengamatan dilakukan secara alami, berkaitan dengan pola perilaku pengunjung ruang display museum berdasarkan teori *interior servicescape*. Observasi atau pengamatan dilakukan secara langsung berdasarkan *movement flow* dari pengunjung pada ruang display utama Museum Kretek Kudus.



Gambar 4. Salah Satu Showcase Museum Kretek Kudus  
[Sumber: Data Pribadi, 2023]

Dengan mengamati *movement flow* ini akan terlihat objek display yang paling sering dikunjungi wisatawan. Hal ini juga berarti bahwa objek display tersebut memiliki kecenderungan lebih disukai oleh pengunjung.

Pengamatan *movement flow* akan dianalisis menggunakan skema pada bagian selanjutnya. Hal ini akan menunjukkan, elemen *servicescape* apa yang dominan pada area display tersebut. Sehingga dapat ditarik kesimpulan elemen *servicescape* di area display tersebut paling dominan memengaruhi perilaku pengunjung.

Setelah melakukan tahapan observasi *movement flow*, tahap selanjutnya yaitu wawancara terstruktur yang ditujukan kepada pengunjung ruang display Museum Kretek Kudus. Batasan subjek penelitian yang diwawancarai dalam penelitian ini yaitu pengunjung dewasa dengan rentang usia 18 hingga 60 tahun, dengan jenis kelamin baik laki-laki maupun perempuan, dengan rincian 10 orang pengunjung museum yang diamati pada tanggal 5 Maret dan 8 Maret 2023.

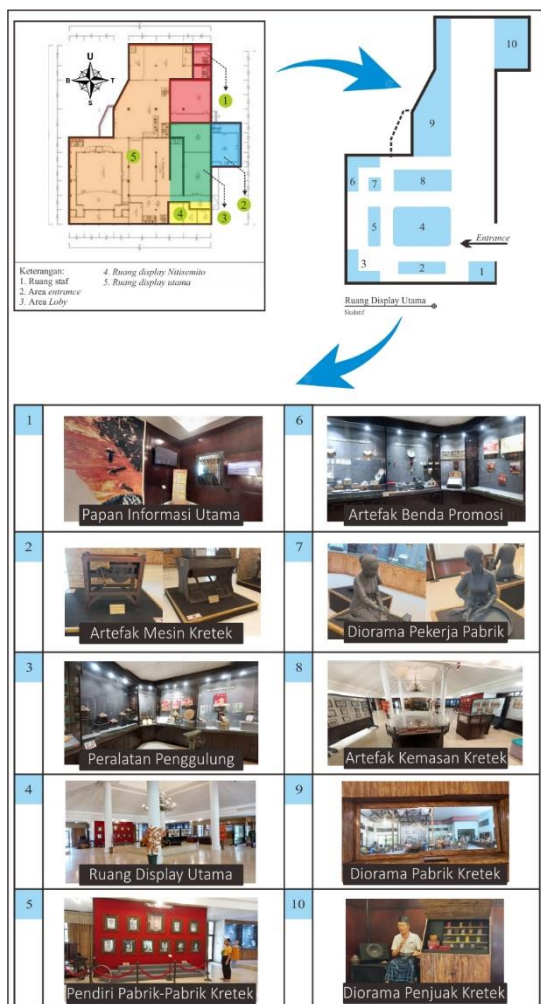
Pertanyaan wawancara disusun terkait dengan aktivitas mereka didalam museum, fasilitas, serta

ketertarikan mereka terhadap aspek-aspek *interior servicescape* didalam ruang display Museum Kretek Kudus. Selain itu, pertanyaan wawancara juga bertujuan untuk mengetahui perilaku pengunjung terkait aspek *interior servicescape* sesuai dengan batasan penelitian berupa *Ambient, Conditions, signs, symbols, dan artifacts*. Hasil *interview* ini sebagai salah satu data untuk menganalisis perilaku pengunjung didalam museum berdasarkan teori *servicescape*.

## Pembahasan

### Skema Tata Letak *Showcase*

Tata letak *showcase* ini diolah dalam bentuk skema dan tabel agar mempermudah proses selanjutnya dalam tahap analisis data. Skema ini terdiri dari beberapa *layout showcase* yang terdapat di ruang display utama pada Museum Kretek Kudus.



Skema 4. Skema *Showcase* Museum Kretek Kudus  
 [Sumber: Data Pribadi, 2023]

Skema *Showcase* ini disusun berdasarkan label angka dan diamati urutan skema mana yang pertama kali dilihat pengunjung. Tujuan dari pengamatan ini adalah memudahkan untuk

mengetahui *showcase* yang paling mempengaruhi perilaku pergerakan pengunjung.

Dari *area entrance*, searah dengan jarum jam akan mendapati papan informasi utama yang berisi sejarah dari perkembangan Kretek di Indonesia. Kemudian terdapat berbagai koleksi artefak berupa mesin pembuat Kretek pada zaman dahulu. Selanjutnya terdapat *showcase* berisi peralatan manual untuk menggulung Kretek. Pada ruang display utama ini terdapat berbagai diorama dan dengan elevasi yang dapat digunakan untuk duduk pengunjung. Dibelakangnya terdapat foto pendiri pabrik-pabrik kretek di Kota Kudus.

Pada sisi sebelah utara terdapat *showcase* yang berisi artefak media promosi Kretek pada zaman dahulu yang berdampingan dengan diorama pekerja Pabrik. Kemudian searah jarum jam terdapat *showcase* dengan artefak berisi kemasan kretek pada zaman dahulu yang berdampingan dengan *showcase* berisi diorama suasana pabrik kretek. Selanjutnya pada bagian akhir terdapat diorama penjual Kretek dengan dagangannya selayaknya zaman lampau.

### Skema *Movement Flow* Untuk Mengetahui Perilaku Pergerakan Pengunjung

*Movement flow* dapat pola perilaku pengunjung dalam periode waktu tertentu. Dalam hal ini *Movement flow*, menjabarkan perilaku pengunjung dalam mengamati *showcase* artefak tertentu didalam area display museum. Dari data ini dapat diketahui bagian *showcase* mana yang paling sering dilihat oleh pengunjung berdasarkan pola pergerakan mereka serta bagian mana yang jarang atau paling akhir dilihat.

Skema *movement flow* merupakan skema yang menggambarkan pergerakan pengunjung didalam suatu ruangan pada periode waktu tertentu. Dengan menggunakan skema *movement flow* ini, dapat diamati perilaku pengunjung berdasarkan stimulus-stimulus tertentu didalam ruangan. Dalam hal ini, stimulus tersebut adalah aspek-aspek *interior servicescape* yang terdapat pada tiap *showcase*.

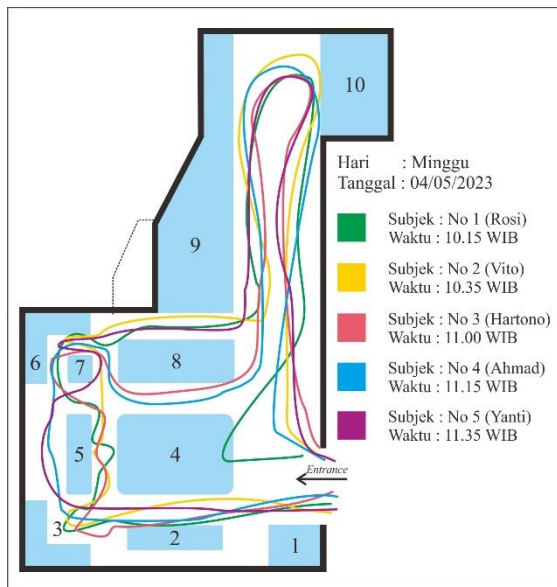
Tiap *showcase* memiliki aspek *interior servicescape* yang dominan dan berbeda antara satu dengan lainnya. Selain itu, dengan mengamati hasil dari skema *movement flow*, dapat terlihat apakah pergerakan dan perilaku pengunjung mengikuti alur *layout* (denah) ruangan yang merupakan salah satu elemen *servicescape* atau mengikuti aspek *servicescape* lainnya.

Subjek penelitian yang diamati pergerakan pada skema *movement flow* yaitu 10 orang pengunjung museum dengan rentang usia 18 hingga 50 tahun, dengan jenis kelamin laki-laki maupun perempuan. Dengan pengamatan ini, dapat dilihat aspek *interior servicescape* berupa *layout* atau aspek lain yang lebih memengaruhi perilaku pengunjung.

Pengamatan *movement flow* dilakukan dengan dua hari yang berbeda. Perbedaan hari pada pengamatan *movement flow* ini dilakukan untuk meningkatkan validasi data penelitian. Tahap pertama dilakukan pada saat akhir pekan, yaitu hari Minggu, 5 Maret 2023 dan tahap kedua dilakukan pada saat hari kerja pada hari Rabu, 8 Maret 2023. Berikut merupakan skema hasil pengamatan *movement flow* yang dilakukan pada hari Minggu tanggal 5 Maret 2023 dan hari Rabu tanggal 8 Maret 2023.

a. Pengamatan *Movement flow* pada hari Minggu, 5 Maret 2023

Pada pengamatan *movement flow* tahap pertama dilakukan di akhir pekan, tepatnya pada Hari Minggu, 5 Maret 2023. Akhir pekan dipilih karena pada hari ini, jumlah kunjungan wisatawan pada Museum Kretek Kudus lebih tinggi dibandingkan pada hari kerja. Perbedaan pada hari pengambilan data ini merupakan bagian dari teknik untuk menguji keabsahan atau validasi data.



Skema 5. Skema Movement Flow Pengunjung Pada Hari Minggu, 5 Maret 2023  
[Sumber: Data Pribadi, 2023]

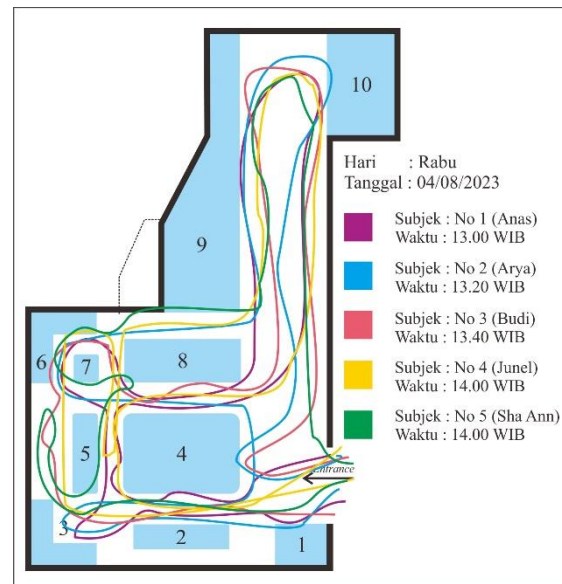
Pengamatan mulai dilakukan pada pukul 10.15 WIB hingga 11.35 WIB dengan 5 subjek penelitian yang diamati. Subjek penelitian dibiarkan untuk bergerak bebas sesuai kehendak mereka sendiri dan alur pergerakannya diamati untuk kemudian dicatat dalam skema *movement flow*.

Dapat terlihat pada skema *movement flow* diatas, kelima subjek penelitian mengikuti *layout* museum dan bergerak searah jarum jam dari sisi sebelah selatan. Perilaku pergerakan semua subjek penelitian sama, bergerak memutar *layout* searah jarum jam, hanya ada perbedaan gerak pada pada *showcase* nomor lima dan delapan. Namun perbedaan tersebut hanya ada pada depan dan belakang *showcase*, dan arah perilaku pergerakan pengunjung masih sama. Selain itu terdapat perbedaan pada subjek penelitian nomor satu, dimana ia duduk beristirahat dahulu pada bagian tengah museum sebelum keluar dari ruang *display*.

Dari pengamatan *movement flow* pada hari Minggu tanggal 5 Maret 2023 tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pengunjung bergerak mengikuti salah satu aspek *interior servicescape*, yaitu *layout* atau denah ruang display museum.

b. Pengamatan *Movement flow* pada hari Rabu, 8 Maret 2023

Pengamatan *movement flow* tahap kedua dilakukan pada hari Rabu, 8 Maret 2023 kepada lima subjek penelitian, dimana bertepatan dengan hari kerja biasa. Pemilihan hari kerja untuk melakukan pengamatan agar terdapat perbedaan dengan karakteristik pengunjung sebagai subjek penelitian. Dimana pada pengamatan pertama, jumlah pengunjung cukup banyak dibanding dengan pengamatan kedua dengan kondisi museum yang cenderung sepi.



Skema 6. Skema Movement Flow Pengunjung Pada Hari Rabu, 8 Maret 2023  
[Sumber: Data Pribadi, 2023]

Hal ini tentunya akan memengaruhi perilaku ataupun pergerakan pengunjung didalam ruang display museum. Perbedaan tersebut dapat terlihat dari pola *movement* pengunjung yang cenderung



lebih bebas dan tidak terpaku pada *layout* atau denah dari Museum Kretek Kudus.

Subjek penelitian pertama bergerak dari showcase nomor satu hingga nomor lima dan berbalik arah untuk menuju *showcase* nomor empat dan mengikuti alur ke *showcase* nomor enam hingga nomor sepuluh. Untuk subjek penelitian kedua, berbalik arah di titik *showcase* nomor tiga dan langsung menuju *showcase* nomor enam untuk kemudian melanjutkan ke *showcase* nomor sepuluh. begitu pula untuk subjek nomor empat dan lima dimana mereka berbalik arah pada titik *showcase* nomor lima.

Dari pengamatan pada skema *movement flow* kedua tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada mulanya pengunjung bergerak mengikuti alur dari *layout* yang ada. Akan tetapi pada titik tertentu subjek penelitian memutuskan untuk tidak mengikuti *layout* melainkan berbalik arah menuju *showcase* yang mereka minati. Hal ini berarti pengunjung memiliki perubahan perilaku mengikuti salah satu aspek *interior servicescape* yaitu *personal artifacts* (artefak) pada museum.

Setelah dilakukan pengamatan *movement flow*, subjek penelitian kemudian diberikan pertanyaan (*post test*) yang bertujuan untuk mengetahui skor aspek *interior servicescape* dan pengaruhnya terhadap perilaku dan pergerakan mereka di dalam Museum Kretek Kudus. Berikut merupakan diagram skor pertanyaan (*post test*) pengaruh aspek *interior servicescape* terhadap pergerakan pengunjung:



Diagram 1. Skor Post Test Interior Servicescape Oleh Pengunjung Museum  
[Sumber: Data Pribadi, 2023]

Sepuluh subjek penelitian diberikan lima pertanyaan kuisioner yang mengharuskan mereka untuk memberikan skor terhadap aspek-aspek interior servicescape sesuai dengan batasan penelitian. Aspek-aspek tersebut yaitu *layout* (denah tata letak), *furnishings* (perabot), *signage*

(rambu petunjuk), *personal artifacts* (artefak), *style of décor* (gaya desain ruangan). Setiap aspek *interior servicescape*, terdapat lima poin skor yang harus diisi oleh pengunjung. Total skor kemudian dijumlah sesuai dengan masing-masing aspek *interior servicescape*.

Dari diagram tersebut, dapat diketahui tiga aspek *interior servicescape* dengan skor paling tinggi. Aspek *personal artifacts* (artefak) memiliki jumlah skor tertinggi, yaitu 22%. Kemudian diikuti aspek *layout* (denah tata letak) dengan skor 21% dan aspek *style of décor* (gaya desain ruangan) dengan skor 20%.

### Tabel Hasil Wawancara Pengunjung Terkait Aspek Interior Servicescape

Hasil wawancara pengunjung terkait aspek *interior servicescape* berupa, *layout* (denah), *furnishings*, *signage*, *personal artifacts*, dan *style of décor*. Jumlah subjek penelitian yang diwawancarai yaitu 5 orang yang terdiri dari 3 orang ahli, perwakilan pengunjung museum, dan edukator atau pengelola Museum Kretek Kudus. Tiga orang ahli tersebut terdiri dari arsitek, desainer interior, dan desainer grafis.

Pemilihan ahli sebagai subjek penelitian bertujuan untuk mengetahui pandangan mereka terhadap aspek *interior servicescape* dari sudut pandang keilmuan masing-masing. Ketiga ahli tersebut tidak berada di Museum Kretek Kudus, melainkan melakukan pengamatan melalui *virtual reality 360°*. Sedangkan edukator dan perwakilan pengunjung diwawancarai secara langsung (*concurrent*) di Museum Kretek Kudus. Hasil wawancara kemudian diolah dalam bentuk tabel untuk memudahkan dalam proses analisis.

Hasil teks wawancara mendalam terhadap kelima subjek penelitian tersebut kemudian dirangkum dalam bentuk tabel yang hanya memuat inti dari wawancara secara singkat. Wawancara tersebut dibuat dalam dua tabel, yaitu tabel wawancara terhadap perwakilan pengunjung dan edukator serta tabel hasil wawancara ahli. Hal ini bertujuan untuk memduahkan dalam proses analisis data penelitian. Berikut merupakan rincian data hasil wawancara dengan subjek penelitian:

#### a. Tabel Hasil Wawancara Dengan Perwakilan Pengunjung Dan Edukator Museum

Wawancara mendalam dilakukan pada perwakilan pengunjung dan edukator museum. Hal ini bertujuan untuk mendapat temuan dari subjek penelitian yang melakukan kunjungan secara langsung ke Museum Kretek Kudus.

Tabel 1: Hasil Wawancara dengan Perwakilan Pengunjung dan Edukator Museum [Sumber: Data Pribadi, 2023]

No	Pertanyaan	Edukator Museum	Perwakilan Pengunjung
1	Jelaskan apa yang menurut Anda menarik dari Museum Kretek Kudus ini sehingga Anda berkunjung?	Untuk melihat histori dan artefak yang ada didalamnya. Museum kretek ini merupakan satu-satunya di Indonesia yang menyimpan sejarah Kretek di Indonesia.	Saya sebagai masyarakat ingin mengetahui tentang perjalanan dan dinamika mengenai sejarah kretek di Indonesia.
2	Jelaskan apa yang mendorong anda dalam mengamati dari satu koleksi artefak ke artefak lainnya ketika berada didalam Museum Kretek Kudus.	Kebanyakan pengunjung memiliki daya tarik utama pada artefak yang disimpan.	Yang mendorong saya untuk mengamati objek-objek didalam museum yaitu ingin mengerti berbagai informasi dan artefak yang ada disana.
3	Bagaimana pendapat Anda mengenai denah atau tata letak pada museum ini, apakah mendorong Anda untuk mengikuti alurnya dan melihat berbagai koleksi artefak?	Kebanyakan pengunjung tidak mengikuti alur layout, melainkan berpindah dari satu titik ke titik lain sesuai keinginan mereka.	Saya merasakan sekali bahwa seting denah (layout) didalam museum ini mendorong saya untuk mengikuti alurnya.
4	Bagaimana persepsi Anda mengenai perabot yang ada di museum ini, apakah berpengaruh dalam mengamati satu koleksi artefak ke artefak lainnya?	Menurut pengamatan saya, perabot tidak terlalu memiliki peran yang besar dalam mempengaruhi daya tarik pengunjung.	Bagi saya, perabot turut mendukung berbagai informasi yang ada. Perabot dan berbagai hal disekitarnya memberikan pengaruh kuat terhadap informasi.
5	Bagaimana pendapat Anda mengenai rambu petunjuk atau signage didalam museum ini, apakah membantu Anda dalam mengeksplorasi museum?	Mayoritas pengunjung tidak terlalu memperhatikan rambu.  <i>Signage</i> (rambu) tidak menjadi daya tarik utama pengunjung museum.	Rambu tulisan tersebut memberikan informasi yang gamblang dan membantu saya untuk mendapat informasi yang ada.
6	Jelaskan pendapat Anda mengenai koleksi artefak yang terdapat di Museum Kretek Kudus ini, apakah mendorong Anda untuk berkunjung melakukan pengamatan dari satu kotak showcase ke showcase lainnya?	Berdasarkan pengamatan saya selama 7 tahun terakhir, 60 persen pengunjung tertarik untuk berpindah dari satu titik ke titik lainnya didalam museum dipengaruhi oleh artefak yang ada.	Bagi saya, koleksi artefak memberikan ketertarikan dan dorongan yang paling dominan ketika mengamati berbagai objek koleksi yang ada didalam Museum Kretek Kudus ini.

Dari tabel hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa menurut perwakilan pengunjung, salah satu aspek *interior servicescape*

yaitu layout atau denah dalam museum memiliki peran yang besar dalam mendorongnya melakukan pengamatan dari satu titik ke titik lainnya. Selain itu jenis koleksi artefak juga memiliki signifikansi yang cukup besar dalam kaitanya dengan dorongan pengaruh pergerakan pengunjung tersebut didalam museum.

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan edukator museum, faktor yang paling dominan dalam memengaruhi perilaku pengunjung didalam museum yaitu koleksi artefak (*personal artifacts*). Untuk aspek *layout* atau denah, merupakan faktor kedua yang memengaruhi perilaku dan pergerakan pengunjung didalam Museum Kretek Kudus.

#### b. Tabel Hasil Wawancara Dengan Ahli Desainer Interior, Arsitek, dan Desainer Grafis

Ketiga ahli dalam bidang tersebut dipilih sebagai subjek penelitian karena memiliki keterkaitan bidang keilmuan dengan penelitian ini. Subjek penelitian melakukan tur secara virtual dengan *virtual reality 360°* dan sebelum melakukan proses wawancara. Wawancara mendalam dengan ahli diperlukan untuk mengamati pandangan mereka terhadap pengaruh *interior servicescape* dengan perilaku pengunjung museum.

Tabel 2: Hasil Wawancara dengan Arsitek, Desainer Interior, dan Desainer Grafis [Sumber: Data Pribadi, 2023]

No	Pertanyaan	Arsitek	Desainer Interior	Desainer Grafis
1	Jelaskan apa yang menurut Anda menarik dari Museum Kretek Kudus ini sehingga Anda berkunjung?	Museum Kretek memiliki daya tarik untuk dikunjungi karena berkaitan dengan kretek dan industri terkait.	Karena memberikan informasi yang sangat penting tentang industri rokok kretek di Indonesia.	Karena ketertarikan saya akan wisata edukasi seperti museum dan galeri seni.
2	Jelaskan apa yang mendorong anda dalam mengamati dari satu koleksi artefak ke artefak lainnya ketika berada didalam Museum Kretek Kudus.	Setting penempatan artefak inilah yang membuat saya sebagai pengunjung berkeinginan untuk melihat dan mempelajari.	Karena memberikan informasi tentang perkembangan industri rokok kretek dari masa ke masa	Hal yang mendorong saya dalam mengamati tantunya keunikan dari koleksi benda yang ada di dalam museum
3	Bagaimana pendapat Anda mengenai denah atau tata letak pada museum ini, apakah mendorong	saya cenderung akan memilih mengikuti alur denahnya, karena dengan mengikuti	Menurut pendapat saya, denah atau layout tidak mempengaruhi pergerakan	Karena mungkin tidak ada penanda yang jelas, jadi pada awal masuk, saya secara <i>random</i> (acak)

	Anda untuk mengikuti alurnya dan melihat berbagai koleksi artefak?	alur yang sudah ada saya akan mendapatkan informasi secara runtut.	n pengunjung g.	menelusuri museum kretek kodus.
4	Bagaimana persepsi Anda mengenai perabot yang ada di museum ini, apakah berpengaruh dalam mengamati satu koleksi artefak ke artefak lainnya?	saya merasa secara umum artefak yang ada cukup membawa saya untuk mengamati dari satu artefak ke artefak lainnya.	Kurangnya informasi dari setiap artefak dan juga tidak semua artefak dapat dilihat karena keterbatasan sudut pandang.	Perabot yang ada di Museum Kretek Kudus ini memudahkan pengunjung pada saat mengamati koleksi yang ada.
5	Bagaimana pendapat Anda mengenai rambu petunjuk atau signage didalam museum ini, apakah membantu Anda dalam mengeksplorasi museum?	Dalam tur virtual ini saya tidak menyadari adanya petunjuk atau signage, jadi saya mengikuti denah yang ada secara urut untuk melihat artefak-artefak yang ada.	Menurut saya, pada Museum Kretek Kudus ini belum ada rambu yang jelas dan menunjukkan sebagai acuan informasi.	Pengunjung masih membutuhkan rambu keterangan tambahan didalam Museum Kretek Kudus.
6	Jelaskan pendapat Anda mengenai koleksi artefak yang terdapat di Museum Kretek Kudus ini, apakah mendorong Anda untuk berkunjung melakukan pengamatan dari satu kotak showcase ke showcase lainnya?	Cukup mendorong saya untuk melihat satu artefak ke artefak lainnya, dengan kata lain menimbulkan rasa ingin tahu untuk mencermati secara langsung artefak-artefak yang ada di museum kretek di kodus.	Menurut saya artefak pada Museum Kretek Kudus ini tidak mendorong saya untuk melakukan pengamatan	Koleksi artefak yang ada di Museum Kretek Kudus ini akan membuat pengunjung terdorong untuk melakukan pengamatan

Berdasarkan tabel hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa menurut tiga orang ahli yang diwawancarai, terdapat aspek *interior servicescape* yang paling dominan memengaruhi perilaku pengunjung, aspek tersebut merupakan *personal artifacts* atau artefak. Sedangkan aspek *interior servicescape* lainnya merupakan pelengkap dalam mendorong perilaku pengunjung didalam Museum Kretek Kudus.

## KESIMPULAN

*Interior servicescape* dapat memengaruhi respon internal dan perilaku pengunjung (*overt behavior*) dalam kaitanya pergerakan pengunjung yang dirangsang melalui stimulus-stimulus elemen

interior didalam musuem. Dalam penelitian ini, aspek-aspek *interior servicescape* dibatasi pada *layout* (denah tata letak), *furnishings* (perabot), *signage* (rambu petunjuk), *personal artifacts* (artefak), *style of décor* (gaya desain ruangan).

Untuk menguji validasi data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data hasil wawancara terstruktur, waktu penelitian yang dibagi menjadi beberapa tahap, dan hasil observasi *movement flow* subjek penelitian yang diikuti dengan *post test*.

Berdasarkan beberapa teknik pengambilan data tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa aspek *interior servicescape* yang paling dominan dalam memengaruhi perilaku pengunjung merupakan aspek *personal artifacts* (artefak). Selain aspek *personal artifacts*, aspek kedua yang paling dominan dalam memengaruhi perilaku pengunjung didalam museum yaitu *layout* atau denah museum.

Dalam hal ini, aspek *personal aritfacts* merupakan suatu aspek interior yang bersifat rigid dan merupakan bentuk koleksi pribadi suatu museum yang berbeda dari museum lainnya. Sedangkan aspek *layout* merupakan suatu aspek *interior servicescape* yang cukup fleksibel dan dapat dirancang ulang sesuai dengan kebutuhan dari pengguna museum. Dengan perancangan *layout* yang baik, pengunjung museum dapat mendapatkan informasi yang lebih maksimal dan runtut serta diharapkan dapat meningkatkan antusiasme wisatawan dalam berkunjung ke museum.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pradoko, Susilo A.M., Paradigma Metode Penelitian Kualitatif, Keilmuan Seni, Humaniora, dan Budaya, Yogyakarta: UNY Press, 2017.
- [2] Muratovski, G., Research for Designers, A Guide to Methods and Practice, London: Sage Publications Ltd, 2016
- [3] Hooper, Daire dan Coughlan, J., "The servicescape as an antecedent to service quality and behavioral intentions," *Journal of Services Marketing Emerald Group Publishing Limited*, [ISSN 0887-6045]. 2013.
- [4] Creswell, John W., Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, California: Sage Publications Inc, 2013.
- [5] Notoatmodjo, Soekidjo, Metodologi Penelitian Kesehatan, Jakarta : Rineka Cipta, 2012.

- [6] Raco, J.R., Metode Penelltn Kualltatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya, Jakarta: Penerbit PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010.
- [7] Lovelock, Ch., dkk., Service Marketing in Asia. Second Edition, Singapore: Penerbit Prentice Hall Publisher, 2005.
- [8] Fehr, Erns dan Fischbacher, Urs, Third-party punishment and social norms, Evolution and Human Behavior 25, Zurich: Institute for Empirical Research in Economics University of Zurich, 2004.
- [9] Nasution, Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif, Bandung : Penerbit Tarsito, 2003.
- [10] Bitner, Mary J., "Servicescape: The Impact of Physical Surroundings on Costumers and Employees," *The Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 2 (Apr., 1992), pp. 57-71. 1992.
- [11] Statistik Pariwisata Jawa Tengah tahun 2015 – 2020, Merupakan data dari Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata (DISPORAPAR) Jawa Tengah. Diperoleh melalui situs internet: <https://disporapar.jatengprov.go.id/portal/page/ppid/438/disporapar-jateng-statistik>. Data diakses pada 8 Desember 2021.