

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu sektor pariwisata yang didapat dijadikan potensi yang ada di Indonesia adalah museum, karena museum mempunyai berbagai macam koleksi benda bersejarah dan hasil karya lainnya yang membuat potensi pariwisata ini dapat menarik wisatawan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 1995 tentang Pemeliharaan dan Pemanfaatan Cagar Budaya (BCB), museum adalah lembaga, tempat penyimpanan, perawatan, pengamanan, dan pemanfaatan benda-benda bukti material hasil budaya manusia, alam, dan lingkungannya guna menunjang upaya perlindungan dan pelestarian kekayaan budaya bangsa. Keberadaan museum di Indonesia sudah ada sejak beberapa abad lalu namun banyak masyarakat yang belum memanfaatkan museum sebagai sarana edukasi serta pengenalan budaya bangsa, dan keberadaan museum sejarah bangsa patut dikembangkan dan yang paling penting adalah belum adanya upaya pengembangan potensi museum sebagai salah satu sektor industri pariwisata yang dapat menarik banyak wisatawan untuk datang.

Kota Bandung sebagai salah satu destinasi pariwisata domestik maupun mancanegara memiliki museum yang banyak dan mempunyai keunikan tersendiri pada masing-masing museum. Salah satu museum yang ada di Bandung adalah museum Pos Indonesia, bertempat di gedung Kantor Pusat PT Pos Indonesia Jl.Cilaki No. 73 Bandung. Museum ini berdiri pada tahun 1931 dengan nama museum PTT (Pos, Telepon, Telegraf). Saat ini koleksi yang dipamerkan pada Museum Pos Indonesia perangko-perangko dalam dan luar negeri, kartu pos, peralatan pos, buku-buku, serta visualisasi dan diorama kegiatan pengeposan.

Namun dengan kelengkapan koleksi dan benda-benda sejarah yang dipamerkan, Museum Pos Indonesia masih memiliki permasalahan yaitu terjadinya penurunan pengunjung yang cukup besar di beberapa segmen dibandingkan dengan beberapa periode sebelumnya. Berikut ini adalah data pengunjung Museum Pos Indonesia untuk 3 tahun terakhir.

Tabel 1.1
Data Pengunjung Museum Pos Indonesia Tahun 2012

BULAN	TK	SD	SLTP	SLTA	MAHASI SWA	UMUM	ASING	
Januari	243	326	1323	168	95	259	49	2463
Februari	190	1076	1871	801	160	208	26	4332
Maret	1035	2987	3011	393	177	209	30	7842
April	467	1814	1275	530	501	247	85	4919
Mei	319	1498	399	213	177	346	50	3002
Juni	88	1604	1653	505	200	533	101	4684
Juli	38	179	98	116	235	416	161	1243
Agustus	235	83	426	166	71	167	66	1214
September	322	526	541	275	324	194	49	2231
Oktober	477	3033	294	236	59	209	85	4393
Nopember	150	105	2346	469	70	77	15	3232
Desember	325	2444	3115	1171	396	435	74	7960
Jumlah	3889	15675	16352	5043	2465	3300	791	47515

Tabel 1.2
Data Pengunjung Museum Pos Indonesia Tahun 2013

BULAN	TK	SD	SLTP	SLTA	MAHASI SWA	UMUM	ASING	
Januari	111	587	1101	778	134	465	27	3203
Februari	949	1526	3072	477	423	261	9	6717
Maret	3202	1508	1613	263	163	159	46	6954
April	574	1701	1051	215	342	320	24	4227
Mei	165	1138	961	160	293	118	13	2848
Juni	229	2416	1674	993	151	286	23	5772
Juli	83	120	174	164	138	233	22	934
Agustus	5	44	43	60	139	323	36	650
September	605	673	282	146	158	171	24	2059
Oktober	637	2141	1757	168	178	287	28	5196
Nopember	256	1843	1208	316	91	297	67	4078
Desember	413	2014	2515	276	203	391	20	5832
Jumlah	7229	15711	15451	4016	2413	3311	339	48470

Tabel 1.3
Data Pengunjung Museum Pos Indonesia Tahun 2014

BULAN	TK	SD	SLTP	SLTA	MAHASI SWA	UMUM	ASING	
Januari	199	604	272	114	207	326	27	1749
Februari	391	940	3896	407	118	286	39	6077
Maret	2896	3328	2350	252	213	284	35	9358
April	750	1920	678	328	207	470	76	4429
Mei	173	477	1283	232	119	285	62	2631
Juni	209	719	1971	481	205	396	33	4014
Juli	30	86	166	128	172	240	126	948
Agustus	134	116	95	88	194	406	114	1147
September	160	140	454	237	437	649	129	2206
Oktober	417	3328	1374	950	240	469	174	6952
Nopember	148	2359	263	84	612	728	38	4232
Desember	488	1109	1346	221	444	1675	49	5332
Jumlah	5995	15126	14148	3522	3168	6214	902	49075

Pada 3 data tabel data pengunjung Museum Pos Indonesia diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan setiap tahun dimulai dari tahun 2012 yaitu sebanyak 47515, tahun 2013 yaitu sebanyak 48470 dan pada tahun 2014 sebanyak 49075, namun pada segmentasi tertentu terjadi penurunan yang cukup signifikan seperti yang terlihat pada grafik dibawah ini.



Gambar 1.1
Grafik segmentasi pengunjung Museum Pos Indonesia

Dari data diatas didapatkan bahwa pengunjung anak sekolah dimulai dari TK, SD, SLTP dan SLTA merupakan segmentasi yang mengalami penurunan terbesar dibandingkan dengan segmentasi yang lain. Berdasarkan tujuan dibangunnya Museum Pos Indonesia Bandung yaitu sebagai pusat informasi edukasi, rekreasi dan pendukung pengembangan sosio-kultur perusahaan, sehingga apabila permasalahan penurunan pengunjung pada segmentasi anak sekolah TK, SD, SLTP dan SLTA tidak ditanggulangi akan berdampak pada tujuan museum sebagai pusat informasi edukasi, rekreasi dan pengembangan sosio-kultur perusahaan tidak dapat terpenuhi dengan baik.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah yang ada diperusahaan saat ini, penulis melakukan identifikasi yaitu:

1. Pihak Museum Pos Indonesia kurang memahai hal-hal apa saja yang menjadi pertimbangan pengunjung untuk datang ke Museum Pos Indonesia.
2. Adanya ketidakpuasan kinerja Museum Pos Indonesia.
3. *Segmentation, Targetting, dan Positioning* yang dilakukan oleh perusahaan yang belum tepat.
4. Strategi pemasaran yang diterapkan oleh Museum Pos Indonesia masih kurang tepat sehingga tidak memberi dampak yang signifikan terhadap peningkatan pengunjung.
5. Rendahnya loyalitas pengunjung di Museum Pos Indonesia

1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pada penelitian ini diberikan pembatasan masalah dan asumsi agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian dan lingkup pembahasan. Adapun pembatasan masalah dan asumsi tersebut, yaitu :

1. Dalam penelitian ini tidak membahas masalah persaingan antar museum.

2. Dalam penelitian ini perubahan daya beli masyarakat tidak diperhitungkan.
3. Segmen pengunjung mahasiswa, asing dan umum tidak diamati

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut :

1. Variabel bauran pemasaran apakah yang dianggap penting bagi pengunjung dalam memilih wisata Museum Pos Indonesia?
2. Bagaimana tingkat kinerja Museum Pos Indonesia?
3. Variabel bauran pemasaran apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan oleh Museum Pos Indonesia?
4. Bagaimana *Segmentation, Targetting, dan Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh Museum Pos Indonesia?
5. Apa hubungan antara kinerja Museum Pos Indonesia terhadap loyalitas pengunjung di Museum Pos Indonesia?
6. Strategi pemasaran apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan oleh Museum Pos Indonesia?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dikemukakan dalam perumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Dapat mengidentifikasi variabel bauran pemasaran apakah yang penting bagi pengunjung dalam memilih Museum Pos Indonesia sebagai tempat wisata.
2. Dapat mengetahui tingkat kinerja di Museum Pos Indonesia.
3. Dapat mengetahui variabel bauran pemasaran apakah yang harus diperbaiki dan ditingkatkan oleh Museum Pos Indonesia.
4. Dapat menentukan *Segmentation, Targetting, dan Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh Museum Pos Indonesia.

5. Dapat memberikan usulan cara meningkatkan loyalitas pengunjung di Museum Pos Indonesia
6. Dapat memberikan usulan tentang strategi pemasaran apakah yang tepat yang harus diterapkan oleh Museum Pos Indonesia agar dapat meningkatkan tingkat pengunjung.

1.6. **Sistematika Penulisan**

laporan Tugas Akhir ini dibagi menjadi 6 bab, yakni :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang dilakukan penulis pada penelitian di Museum Pos Indonesia.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan konsep-konsep yang dapat dijadikan acuan teoritis dalam menyelesaikan masalah penurunan pengunjung di Museum Pos Indonesia. Acuan teoritis tersebut berasal baik dari buku-buku dan karangan ilmiah yang dapat menunjang pemecahan yang dihadapi oleh penulis.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah sistematis dalam melakukan penelitian yang digambarkan dalam bentuk *flowchart*, dimulai dari penelitian pendahuluan hingga akhir penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data umum Museum Pos Indonesia, data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuisioner dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam pengelolaan serta analisis data pada penelitian ini.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi tentang hasil pengolahan yang telah dikumpulkan pada bab sebelumnya. Data yang telah diolah akan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan dan saran bagi kinerja pelayanan yang lebih baik di Museum Pos Indonesia.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan seluruh hasil pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan penulis, serta terdapat usulan kepada pihak tempat penelitian dalam hal ini Museum Pos Indonesia agar dapat memecahkan masalah yang dihadapi.

