

ANALISIS PENGALAMAN BERKUNJUNG PENGUNJUNG DOMESTIK DI MUSEUM BALI, DENPASAR

Gerardus Maranto Santang¹, Ida Ayu Suryasih², Putri Kusuma Sanjiwani³

Email: gerardusmaranto@gmail.com¹, iasuryasih@yahoo.com², kusumasanjwani@unud.ac.id³

^{1,2,3}Program Studi Pariwisata Program Sarjana, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstract: In response to the urgent challenges posed by climate change, museums are reevaluating their role in promoting sustainability. Many museums have shifted their focus toward engaging visitors and ensuring their continued relevance as cultural institutions. This study aims to deepen our understanding of visitor needs and constraints during museum visits, with a specific focus on the Bali Museum in Denpasar. By employing the Multifaceted Model of Visitor Experience and the Economy Visitor Experience theory as foundational frameworks, this research adopts a qualitative descriptive approach to collect, analyze, and draw conclusions from data. Data collection methods include observation, semi-structured interviews, and documentation. The study's findings identify the challenges faced by tourists during their visits and shed light on visitor experiences at the Bali Museum. The research also proposes innovative ideas and recommendations to enhance the museum's development, emphasizing the importance of considering visitor experiences. Ultimately, this research serves as a valuable reference for the Bali Museum's development planning, aligning it with the evolving needs of its visitors and the broader goals of sustainability and cultural preservation.

Abstrak: Menyikapi tantangan yang mendesak akibat perubahan iklim, museum-museum sedang mengevaluasi keterlibatan dalam mempromosikan keberlanjutan. Banyak museum telah mengalihkan fokus untuk melibatkan pengunjung dan memastikan relevansinya sebagai institusi budaya. Penelitian ini bertujuan untuk mendalami pemahaman tentang kebutuhan pengunjung dan kendala selama kunjungan ke museum, dengan fokus khusus pada Museum Bali di Denpasar. Dengan menggunakan Teori *Multifaceted model visitor experience* dan *economy visitor experience* sebagai kerangka kerja dasar, penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyimpulkan data. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara semi-struktural, dan dokumentasi. Temuan penelitian mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh wisatawan selama kunjungan dan memberikan wawasan tentang pengalaman pengunjung di Museum Bali. Penelitian ini juga mengusulkan ide-ide inovatif dan rekomendasi untuk meningkatkan perkembangan museum, dengan menekankan pentingnya mempertimbangkan pengalaman pengunjung. Penelitian ini berfungsi sebagai referensi berharga untuk perencanaan pengembangan Museum Bali, sejalan dengan kebutuhan berkembang pengunjungnya dan tujuan lebih luas keberlanjutan dan pelestarian budaya.

Keywords: visitor experience, museum, domestic visitors, bali

PENDAHULUAN

Museum merupakan hal krusial bagi publik yang tidak hanya menjadi salah satu lembaga pembelajaran melainkan juga menjadi tempat penyimpanan akan memori kolektif di masa lalu. Museum telah memberikan pengalaman selama berabad - abad kepada masyarakat (Pine dan Gilmore, 1999b: 45). Museum menawarkan berbagai macam pengalaman yang tak terpisahkan dari kebudayaan di berbagai daerah, baik dalam bentuk *tangible* maupun *intangible*. Pengalaman pengunjung merupakan bagian dari pembelajaran luar biasa bagi museum yang secara tidak langsung juga memberikan peluang akan inovasi dan pengembangan bisnis

museum atas dasar adanya ekonomi yang berkembang dari sektor barang (*good*) dan jasa (*service*) menjadi ekonomi yang berbasis pada pengalaman (*experience*). Menurut Medlik (1993:167), pengunjung merupakan seseorang yang berkunjung ke suatu tempat dengan tujuan bersenang - senang, berlibur, atau bisnis dengan kurun waktu tidak kurang dari satu malam. Melalui berkunjung ke museum, pengunjung akan mendapatkan pengalaman baru, edukasi akan tema yang di angkat oleh museum, serta akan memberikan kenangan yang dibawa setelah berkunjung ke museum.

Dewasa ini, museum mengalami berbagai tantangan. Berbagai macam tantangan yang dihadapi meliputi penurunan kunjungan ke

museum, yang diikuti dengan penurunan minat dalam pengembangan museum, demografi, gaya hidup, rekreasi, komunikasi, serta teknologi yang berkembang secara pesat. Museum dinilai belum memiliki daya tarik yang menarik pengunjung saat waktu senggang atau masa libur. Belum optimalnya museum dalam menyajikan karya - karya menjadi salah satu faktornya dalam memberikan pengalaman kepada pengunjung yang bisa dilihat dari tingkat kesadaran dan kepedulian masyarakat terhadap museum yang masih terbilang rendah. Lebih lanjut, Gudbrandur (2004) mengatakan banyak museum saat ini telah mengadopsi fokus pengunjung yang kuat serta mencari cara untuk berhubungan dengan publik.

Di Indonesia, museum mulai mendapatkan perhatian pemerintah melalui beberapa program pendukung, termasuk Gerakan Nasional Cinta Museum (GNCM). Dilaksanakan sejak tahun 2010 hingga 2014, GNCM telah merevitalisasi museum - museum di Indonesia sehingga menjadi lebih efisien dan dinamis sesuai dengan standar ideal pengelolaan museum. Namun, implementasi ini masih belum mencapai titik maksimal. Museum masih menjadi pilihan terakhir bagi wisatawan dikarenakan aktivitas yang terbilang cenderung monoton dan membosankan terkhusus bagi kalangan muda.

Tabel 1.1 Data Pengunjung Domestik di Daya Tarik Wisata Kota Denpasar 2018-2022

DATA PENGUNJUNG DOMESTIK DI DAYA TARIK WISATA KOTA DENPASAR 2018-2022						
nomor	Objek Wisata	Jumlah Wisatawan Domestik				Total
		2018	2019	2020	2021	2022
1	Museum Bali	17.952	18.815	4.248	1.991	4.382
2	Taman Mangrove	15.841	12.278	831	0	28.950
3	Monumen Perjuangan Rakyat Bali	169.947	159.322	38.074	6.325	34.250
4	Desa Budaya Kertalangu	55.288	67.884	4.027	4.770	76.870
5	Taman Inspirasi Mertasari	0	0	0	61.991	52.137
6	Big Garden Corner	0	0	0	0	15.621
7	Duta Orchid Garden	0	0	0	0	5.488
8	Bali Exotic Marine Park	0	0	0	0	8.368
9	Matahari Terbit & Bali Beach	0	0	173.791	201.967	314.647
10	Pantai Merta Sari	0	0	42.000	33.362	41.936
						117.298

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Denpasar, 2022

Kemendikbud RI (2019), mencatat Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki 40 museum yang tersebar di kabupaten/kota. Museum Bali merupakan museum tertua di Bali yang berkaitan erat dengan pariwisata budaya. Dinas Pariwisata Kota Denpasar (2022), mencatat Museum Bali menduduki peringkat kedua terbanyak setelah Monumen Perjuangan Rakyat Bali. Museum Bali menyimpan 9 dari 10 elemen budaya yang menjadi daya tarik wisata yang meliputi koleksi berupa kerajinan, tradisi, sejarah dari suatu

tempat, arsitektur Bali, kesenian cara hidup masyarakat, agama, bahasa, dan pakaian tradisional (Geriya, 1995:103). Tabel 1.1 menunjukkan minat berkunjung ke museum masih terbilang lemah. Banyak orang masih memilih menghabiskan waktu di pantai, desa wisata, taman dan lain sebagainya. Jika dibandingkan dengan daya tarik wisata baru seperti Taman Inspirasi Mertasari, Big Garden Corner, Duta Orchid Garden dan Bali Exotic Marine Park, jumlah kunjungan Museum Bali masih telampau jauh. Hal tersebut mendorong museum Bali untuk mengevaluasi serta membuat perencanaan baru sehingga dapat bersaing dengan daya tarik wisata baru lainnya. Kepala pengurus Museum Bali, Arta mengatakan permasalahan kurangnya minat kunjungan pengunjung domestik disebabkan kurangnya pemahaman akan museum yang bisa menjadi tempat edukasi dan berwisata bukan hanya menjadi tempat penyimpanan koleksi. Sehingga, museum perlu mencari cara baru untuk tetap relevan, menarik, dan mempertahankan pengunjung, serta mengamankan posisi museum sebagai lembaga budaya yang penting. Manajemen museum yang optimal akan sangat berpengaruh kepada keadaan barang - barang bersejarah di dalamnya yang merupakan warisan budaya yang sangat di jaga sehingga pemeliharaan akan koleksi budaya dapat dilaksanakan secara maksimal.

Penelitian mengenai pengunjung museum (*visitor studies*) merupakan hal yang seringkali didengungkan, namun masih sedikit dilaksanakan oleh museum - museum di Indonesia. Penelitian mengenai pengunjung seringkali dipersempit maknanya hanya pada lingkup studi atau kegiatan evaluasi yang berhubungan dengan pengunjung museum. Penelitian ini menganalisis lebih dalam mengenai pengalaman yang dirasakan pengunjung selama berkunjung ke Museum Bali, Denpasar yang dikaji dari segi harapan, motivasi, serta pengalaman sehingga lebih efektif dalam menghasilkan partisipasi dan kunjungan secara teratur.

Berdasarkan uraian diatas, terdapat dua objektif penelitian, yaitu analisis kendala aktivitas pengunjung serta bagaimana kendala tersebut membentuk pengalaman pengunjung, sehingga dapat menjadi basis strategi pengembangan di masa yang akan datang.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Musem Bali, Jalan Mayor Wisnu, Denpasar. Dibuka untuk umum sejak 8 Desember 1932, Museum Bali

memiliki empat tahapan kunjungan yaitu, gedung timur, gedung buleleng, gedung karangasem, dan gedung tabanan. Dengan luas 2.600 m^2 , Museum Bali memiliki kombinasi arsitektur antara pura (tempat sembahyang), dan puri (istana raja).

Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan Teori *Multifaceted model visitor experience* dan *economy visitor experience* sebagai kerangka penelitian, meliputi pengalaman edukasi, pengalaman estetika, *escapism*, dan *entertainment*. Data dalam penelitian ini dibagi ke dalam dua jenis, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif meliputi pengalaman pengunjung, koleksi museum, dan nama bangunan yang ada pada Museum Bali, Denpasar. Data jumlah pengunjung, jumlah koleksi museum, serta jumlah gedung yang ada pada Museum Bali, Denpasar merupakan data kuantitatif pada penelitian ini.

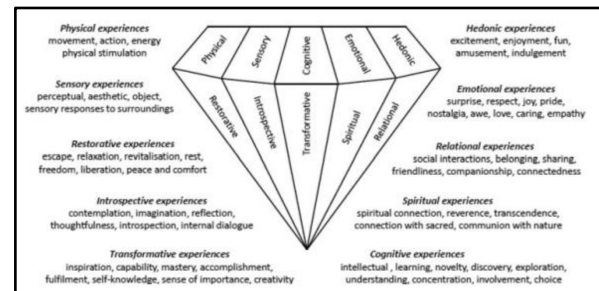
Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, serta dokumentasi. Sugiyono (2016:310), Observasi dapat memberikan peneliti pembelajaran akan perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi pada penelitian ini dilakukan secara terbuka dan ikut berperan serta di Museum Bali, Denpasar untuk mengamati aktivitas pengunjung dalam memberikan pengalaman berwisata. Wawancara merupakan pertemuan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang untuk saling bertukar informasi, maupun ide untuk mendapatkan suatu makna tertentu (Sugiyono, 2015:72). Wawancara dalam penelitian ini dilaksanakan dengan pengunjung Museum Bali secara semi terstruktur. Selanjutnya, dokumentasi yang diambil dalam penelitian ini adalah foto aktivitas pengunjung Museum Bali, dan segala data pendukung yang dibutuhkan dalam ruang lingkup penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kendala Aktivitas Pengunjung Museum Bali Denpasar

Kunjungan ke museum melibatkan pengunjung dalam berbagai aktivitas, membentuk pengalaman seiring dengan proses kunjungan. Penelitian ini mengamati aktivitas dan pengalaman pengunjung di Museum Bali, dengan partisipasi sepuluh informan. Rata-rata waktu kunjungan informan adalah sekitar 44 menit, menciptakan beragam pengalaman, baik positif maupun negatif. Motivasi kunjungan

berbeda-beda, menghasilkan pengalaman yang bervariasi bagi setiap pengunjung. Data dari wawancara dan observasi berhasil mengidentifikasi kendala dalam aktivitas pengunjung pada kunjungan pertama ke museum. Pengalaman pengunjung sebelum dan sesudah kunjungan juga berbeda, seringkali karena adanya ekspektasi yang tidak terpenuhi atau kendala yang dihadapi.



Gambar 1. Multifaceted Model Visitor Experience

Sumber: Packer, J. & Ballantyne R., 2016

Berdasarkan hal tersebut maka dapat dijabarkan sepuluh aktivitas pengunjung dalam model multifaset untuk melihat kendala yang dirasakan oleh setiap informan (Packer & Ballantyne, 2002). Adapun sepuluh model multifaset tersebut adalah: (1) pengalaman aktivitas fisik; (2) pengalaman sensorik; (3) pengalaman kognitif; (4) pengalaman emosional; (5) pengalaman hedonik; (6) pengalaman restoratif; (7) pengalaman introspektif; (8) pengalaman transformatif; (9) pengalaman spiritual, dan; (10) pengalaman relasional.

1. Kendala Aktivitas Fisik

Pengalaman fisik terjadi ketika seseorang melakukan aktivitas yang melibatkan gerakan fisik dan penggunaan tenaga untuk berinteraksi dengan objek atau lingkungan sekitar. Pada tingkat dasar, aktivitas fisik mencakup berjalan, bergerak, dan menggunakan kemampuan motorik dalam menjelajahi area wisata.

Museum Bali menekankan aktivitas-aktivitas seperti berjalan-jalan di area bangunan Buleleng, Tabanan dan Karangasem sehingga aktivitas seperti naik turun tangga, atau berjalan melalui jalur-jalur yang tersedia, semuanya dapat memberikan pengalaman fisik yang berbeda dan memperkaya pengalaman pengunjung. Aktivitas fisik di Museum Bali memberikan kesempatan untuk menjelajahi lingkungan namun juga memperkaya pengalaman, meningkatkan keterlibatan pengunjung, dan memberikan kenangan yang tahan lama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengunjung, empat dari sepuluh Informan melaporkan merasakan kelelahan saat berada di beberapa gedung. Kelelahan ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu: suhu yang panas disertai minimnya fasilitas pendingin ruangan, jarak tempuh antar gedung yang cukup jauh, dan banyaknya anak tangga yang perlu ditempuh. Meskipun demikian, aktivitas-aktivitas ini dianggap kurang bermakna bagi pengunjung karena sifatnya tidak interaktif, melainkan menghabiskan energi.

Pengunjung merasakan kurangnya interaksi dan pengalaman yang menarik di gedung tersebut, sehingga mengakibatkan pemborosan energi yang dirasakan. Pernyataan ini memberikan wawasan penting terkait persepsi pengunjung terhadap kegiatan fisik dan kegiatan yang ada di Gedung Buleleng, serta menyoroti pentingnya pengembangan dan peningkatan aktivitas yang menarik di gedung tersebut untuk meningkatkan pengalaman kunjungan pengunjung.

2. Kendala Sensori

Aktivitas sensori melibatkan penggunaan indra, seperti pendengaran, penglihatan, perasaan sentuhan, dan penciuman di Museum Bali. Lingkungan Museum Bali menciptakan respons sensorik yang mencakup aroma, tekstur, suhu, dan elemen-elemen lainnya, yang menghasilkan pengalaman unik bagi pengunjung. Pengalaman sensori yang mendalam berpotensi untuk memengaruhi persepsi pengunjung terhadap Museum Bali dengan cara yang signifikan.

Berdasarkan pernyataan para informan, dapat diidentifikasi beberapa aspek penting tentang pengalaman sensorik di Museum Bali. Pertama, pengunjung merasakan ketenangan dan sunyi saat memasuki museum, hampir mirip dengan suasana perpustakaan. Hal ini menjadi indikasi bahwa kurangnya aktivitas suara yang dapat menarik perhatian pengunjung di dalam museum. Selain itu, ketiadaan latar belakang suara yang khas juga dapat memengaruhi interaksi sosial antara pengunjung, karena menciptakan suasana yang membuat pengunjung enggan berbicara dengan teman atau pendamping karena khawatir mengganggu pengunjung lain atau melanggar aturan. Para pengunjung juga mengungkapkan keinginan mendengar bunyi Rindik Bali, yang dianggap menenangkan. Ini menunjukkan

bahwa suara-suara khas seperti rindik Bali dapat menciptakan suasana yang lebih menarik dan memperkaya pengalaman sensori pengunjung.

Secara keseluruhan, pengunjung merasa kurang puas dengan ketenangan yang dominan di Museum Bali. Pengunjung menginginkan adanya elemen suara yang khas, seperti rindik Bali, untuk menciptakan atmosfer yang lebih hidup dan menarik. Menghadapi temuan ini, Museum Bali dapat mempertimbangkan untuk menyediakan latar belakang suara yang lebih beragam dan relevan dengan budaya Bali untuk meningkatkan pengalaman sensori pendengaran pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman sensorik indera pendengaran di Museum Bali masih dapat ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengunjung.

3. Kendala Kognitif

Aktivitas kognitif melibatkan pemrosesan informasi dan pemikiran yang memungkinkan pengunjung mendapatkan pemahaman yang lebih dalam dan memperkaya pengetahuan. Pengelola Museum Bali dapat merancang pengalaman yang merangsang aktivitas kognitif dengan menyediakan informasi yang relevan, mengajukan pertanyaan, atau mendorong pemikiran reflektif.

Berdasarkan hasil wawancara, Museum Bali dinilai berhasil dalam mendefinisikan budaya Bali melalui aspek seperti arsitektur, ukiran, dan konten keseluruhan. Namun, ada ruang untuk penyediaan informasi yang lebih lengkap untuk memperkaya pemahaman pengunjung tentang budaya Bali.

Penggunaan pakaian tradisional di Museum Bali menuai pandangan yang beragam dari pengunjung. Beberapa melihatnya sebagai tambahan menarik dalam pengalaman, sementara yang lain merasa kurang penting atau tidak nyaman. Diperlukan pertimbangan kenyamanan dan kesiapan museum dalam menyediakan pakaian tradisional.

Hasil wawancara juga mengungkapkan beragam ide dan saran untuk meningkatkan pengalaman pengunjung di Museum Bali, termasuk permainan interaktif, musik Bali, souvenir, dan pertunjukan tari. Elemen-elemen tersebut dapat memperkaya pengalaman pengunjung, memperkuat identitas budaya Bali, dan mendukung promosi museum.

4. Kendala Emosional

Pengalaman emosional di Museum Bali mencakup berbagai respons emosional pengunjung, seperti takjub, terkejut,

menyeramkan, menghormati, dan lainnya. Pengalaman ini menciptakan hubungan antara pengunjung, objek, ruang, dan narasi museum. Dalam wawancara dengan sepuluh pengunjung, terungkap bahwa pengalaman emosional bervariasi. Beberapa merasa takjub terhadap koleksi berharga dengan nilai-nilai leluhur yang kuat, sementara lainnya merasa terkejut dan mendapatkan pengetahuan baru. Ada juga pengalaman menyeramkan yang disebabkan oleh koleksi dengan aspek mistis. Pengalaman emosional menciptakan interaksi yang mendalam antara pengunjung dan lingkungan museum, koleksi, dan konteks budaya yang disajikan. Hal ini menggambarkan bahwa Museum Bali memainkan peran penting dalam memengaruhi keadaan emosional pengunjung dan menciptakan kesan yang berkesan serta keterhubungan dengan budaya Bali.

5. Kendala Hedonik

Pengalaman hedonik berkaitan dengan terciptanya kesenangan, keseruan, kemewahan, dan kegembiraan selama kunjungan pengunjung. Pada Museum Bali, faktor-faktor seperti kegiatan hiburan, pertunjukan seni, pertunjukan musik, dan interaksi langsung dengan pengunjung berkontribusi pada pengalaman ini. Dalam bagian ini dieksplorasi pengalaman menyenangkan di Museum Bali dan sejauh mana museum dapat meningkatkan daya tariknya. Pengalaman hedonik di museum memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung, menciptakan kenangan positif, dan mendorong partisipasi aktif.

Data dari wawancara dengan sepuluh pengunjung Museum Bali menunjukkan bahwa sembilan dari informan merasa puas dengan kunjungan, meskipun masih ada kekurangan dalam penyediaan informasi dan fasilitas. Museum telah berhasil memberikan pengalaman menyenangkan, tetapi masih ada ruang untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Diperlukan peningkatan fasilitas, penyediaan informasi yang lebih lengkap, dan pengembangan atraksi untuk memenuhi harapan pengunjung dan menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan.

Penilaian pengunjung terhadap atraksi dan informasi yang disediakan oleh Museum Bali dalam menarik perhatian calon pengunjung masih perlu ditingkatkan. Data wawancara menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk promosi yang lebih baik, fasilitas yang

lebih lengkap, dan penambahan atraksi menarik untuk menarik perhatian calon pengunjung dan memberikan pengalaman yang lebih maksimal kepada pengunjung. Museum Bali perlu lebih memperhatikan penyediaan aktivitas yang dapat membentuk pengalaman hedonik bagi pengunjungnya agar dapat memberikan daya tarik yang lebih kuat dan memuaskan bagi calon pengunjung.

6. Kendala Restoratif

Pengalaman restoratif dapat ditemui oleh pengunjung saat mengunjungi Museum Bali ketika suatu atraksi menawarkan lebih dari sekadar pengetahuan, tetapi juga menyediakan peluang pemulihan emosional, pengurangan stres, dan peningkatan kesejahteraan. Hasil observasi menemukan bahwa Museum Bali menciptakan ruang yang memperhitungkan elemen-elemen seperti warna-warna menenangkan, pencahayaan alami, dan unsur-unsur alam. Namun, hasil wawancara dengan sepuluh pengunjung Museum Bali mengungkapkan beragam pandangan mengenai tingkat kenyamanan dan ketenangan di dalam museum. Lima dari informan mengaku merasa kurang nyaman dalam melaksanakan aktivitas di museum yang dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti tanda arah yang tidak jelas, suhu ruangan yang tidak optimal, kurangnya pencahayaan, hingga keberadaan pemandu di setiap gedung.

Agar dapat meningkatkan pengalaman pengunjung, perbaikan pada aspek-aspek tersebut diperlukan guna menciptakan suasana yang lebih nyaman sehingga pengunjung dapat menikmati kunjungan secara optimal.

Dalam konteks rasa santai dan relaksasi, semua pengunjung yang diwawancarai merasakan perasaan tersebut saat beraktivitas di Museum Bali. Atmosfer yang diterapkan di halaman dan di dalam gedung museum berkontribusi pada pengalaman ini. Beberapa pengunjung mengungkapkan bahwa pemandangan yang indah di Museum Bali berhasil memberikan rasa santai pada saat kunjungan terlaksana. Untuk menjaga kenyamanan dan ketenangan dalam aktivitas pengunjung, para informan mengusulkan penambahan area istirahat dan kursi, serta perbaikan pencahayaan yang lebih optimal. Dengan memperhatikan masukan-masukan ini, Museum Bali dapat meningkatkan fasilitas istirahat sesuai kebutuhan pengunjung dan meningkatkan keseluruhan pengalaman museum.

7. Kendala Introspektif

Pengalaman introspektif muncul saat pengunjung merenung, memikirkan, dan berimajinasi selama kunjungan ke Museum Bali. Melalui introspeksi ini, pengunjung dapat mendalami pemahaman diri dan mengidentifikasi preferensi serta kebutuhan pribadi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa beberapa pengunjung merasakan pengalaman imajinasi yang kuat, tetapi sebagian kecil pengunjung masih merasa kurang terpicu karena kurangnya media yang merangsang imajinasi dan penjelasan yang kurang lengkap. Sebagian besar pengunjung juga merasa kecewa karena informasi yang terbatas dan kurangnya pemandu wisata. Untuk meningkatkan pengalaman introspektif pengunjung, diperlukan peningkatan dalam penyediaan media yang memicu imajinasi dan penjelasan yang lebih rinci, serta pertimbangan untuk menyediakan pemandu wisata yang dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang koleksi Museum Bali.

8. Kendala Transformatif

Pengalaman transformatif terjadi ketika pengunjung terlibat dalam aktivitas yang menginspirasi, meningkatkan kapabilitas, dan menghasilkan pengalaman baru yang berbeda. Tujuannya adalah merangsang pertumbuhan pribadi, perubahan sikap, dan perubahan perilaku positif pada pengunjung. Museum Bali memiliki potensi untuk menciptakan pengalaman berdampak yang memengaruhi pemikiran, emosi, dan tindakan pengunjung.

Menurut data penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan sepuluh pengunjung dan observasi, diketahui bahwa dua dari sepuluh pengunjung setuju bahwa aktivitas di museum mampu menginspirasi pengunjung, seperti koleksi koin di Gedung Buleleng. Namun, Museum Bali belum sepenuhnya mencapai potensi pengalaman transformatif. Upaya untuk mempengaruhi pemikiran, emosi, dan tindakan pengunjung masih perlu ditingkatkan. Museum belum mampu secara konsisten memicu inspirasi pada pengunjungnya. Pengembangan kreativitas pengunjung juga belum optimal, karena fokus masih bertuju pada pengembangan kreativitas di dalam museum daripada menggunakan kunjungan sebagai sumber inspirasi untuk kreativitas di luar museum.

Dengan perbaikan yang tepat dan peningkatan kualitas aktivitas transformatif,

Museum Bali memiliki potensi untuk menjadi pengaruh yang kuat dalam meningkatkan pemahaman pengunjung tentang budaya Bali dan mendorong perubahan positif dalam pikiran, emosi, dan tindakan pengunjung.

9. Kendala Spiritual

Pengalaman spiritual berkaitan tentang aktivitas yang mendukung koneksi spiritual, kesucian, dan persatuan dengan alam. Hasil wawancara dengan sepuluh pengunjung mengindikasikan bahwa mayoritas dari informan tidak merasakan pengalaman spiritual selama kunjungan. Beberapa mengatakan bahwa aspek spiritual tidak terasa atau bahkan tidak ada dalam pengalaman. Meskipun demikian, ada beberapa pengunjung yang melaporkan mengalami pengalaman spiritual selama kunjungan.

Secara keseluruhan, meskipun mayoritas pengunjung tidak secara eksplisit mengalami pengalaman spiritual, beberapa mengindikasikan pemahaman atau penghargaan terhadap aspek spiritual dalam kunjungan. Ini menunjukkan bahwa pengalaman spiritual dapat bervariasi antara individu dan dapat dipengaruhi oleh latar belakang, keyakinan, dan pengetahuan masing-masing pengunjung.

10. Kendala Relasional

Pengalaman relasional dalam Museum Bali mencakup interaksi sosial dan emosional yang memungkinkan pengunjung merasa terhubung dengan orang lain dan lingkungan sekitarnya. Interaksi ini dapat membentuk ikatan emosional, meningkatkan rasa kebersamaan, dan memengaruhi persepsi pengunjung terhadap museum. Dalam wawancara dengan para pengunjung, ditemukan beberapa analisis sebagai berikut:

- a. Terbatasnya Interaksi: Interaksi sosial di Museum Bali terbatas pada saat pembayaran tiket masuk. Setelah itu, pengunjung jarang berinteraksi dengan staf museum atau sesama pengunjung.
- b. Pengaruh Asal Daerah/Negara: Keterbatasan interaksi juga dipengaruhi oleh asal daerah atau negara pengunjung. Kebanyakan pengunjung dari luar Bali atau luar Indonesia, yang mungkin memiliki perbedaan bahasa atau budaya, sehingga interaksi sosial menjadi terbatas.
- c. Tidak Ada Interaksi Selama Kunjungan: Beberapa pengunjung melaporkan bahwa tidak dilakukan interaksi sama sekali selama

kunjungan ke Museum Bali. Seluruh pengunjung masuk bersama teman tanpa menemui orang lain atau petugas museum yang tersedia untuk ditanyai.

- d. Interaksi Sesama Pengunjung: Terlepas dari terbatasnya interaksi dengan staf, beberapa pengunjung masih berinteraksi satu sama lain, terutama ketika harus menunggu masuk. Interaksi ini terjadi ketika pengunjung mengekspresikan rasa terima kasih atas kesabaran menunggu.

Berdasarkan informasi tersebut, dipahami bahwa interaksi sosial di Museum Bali cenderung terbatas dan dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk saat pembayaran masuk, asal daerah/negara pengunjung, dan situasi kunjungan. Untuk memperkaya pengalaman pengunjung, pengelola museum dapat mempertimbangkan cara untuk meningkatkan interaksi sosial antara pengunjung dan staf serta antar pengunjung. Terdapat pula keterhubungan yang dirasakan antara budaya Bali dan pengalaman di Museum Bali oleh pengunjung. Para pengunjung cenderung mengaitkan motif-motif yang dikenal sebelumnya dengan koleksi di museum dan mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang budaya Bali, termasuk konsep filosofi seperti karma. Hal ini menunjukkan pentingnya menjaga dan memperkaya keterhubungan antara budaya lokal dan pengalaman pengunjung di museum dengan memperkuat interaksi sosial dan memberikan informasi yang lebih mendalam tentang budaya yang terkait dengan koleksi museum.

Tabel 4.1 Matriks Hasil Analisis Kendala Aktivitas Pengunjung

No.	Jenis Aktivitas	Hasil Analisis
1.	Fisik	Tidak ada aktivitas fisik interaktif, pengunjung kelelahan akibat naik turun tangga.
2.	Sensori	Pengalaman visual positif. Bau tidak enak dan kekurangan bau khas. Suhu ruangan panas. Suasana sepi tanpa bunyi khas. Tidak ada tekstur yang bisa di sentuh.
3.	Kognitif	Tidak ada kendala, tetapi dapat ditingkatkan.

4.	Emosional	Pengalaman emosional bagus, tapi ada kesan seram akibat kurangnya pencahayaan dan benda mistis.
5.	Hedonik	Kekurangan informasi dan fasilitas. Kurang menarik perhatian pengunjung.
6.	Restoratif	Tanda arah yang kurang jelas. Kurangnya petugas di gedung. Kurangnya fasilitas untuk disabilitas. Rest area kurang tertata.
7.	Introspektif	Keterbatasan media penunjang. Kurangnya informasi dan kejelasan.
8.	Transformatif	Museum belum mampu memberikan inspirasi. Atraksi dan informasi belum optimal.
9.	Spiritual	Mayoritas tidak merasakan pengalaman spiritual, tapi ada pemahaman atau penghormatan terhadap aspek spiritual yang bervariasi antara individu.
10.	Relasional	Interaksi sosial terbatas karena suasana sepi dan tidak ada petugas di masing-masing gedung.

Sumber: Hasil penelitian, 2023

Matriks ini memberikan gambaran besar kendala yang dihadapi pengunjung sehingga terbentuk pengalaman pengunjung selama berwisata.

Pengalaman Pengunjung Selama Berwisata di Museum Bali Denpasar

Kendala yang ada pada 10 (sepuluh) aktivitas ini membentuk sebuah pengalaman pengunjung yang dibagi menjadi 4 pengalaman yaitu: (1) pengalaman edukasi yang berkaitan dengan aktivitas introspektif, aktivitas transformatif dan aktivitas kognitif; (2) pengalaman estetika yang meliputi aktivitas sensori dan aktivitas hedonik; (3) pengalaman eskaptis yang meliputi aktivitas restoratif, aktivitas relasional dan aktivitas spiritual, dan; (4) pengalaman hiburan yang meliputi aktivitas fisik,

aktivitas hedonik, aktivitas sensori, aktivitas introspektif dan aktivitas emosional.

1. Pengalaman Edukasi

Pine dan Gilmore (1999) menekankan pentingnya pengalaman edukatif di museum yang lebih dari sekadar memberikan informasi dan artefak. Terdapat penekanan bahwa museum harus memberikan pengalaman menarik, interaktif, dan berkesan bagi pengunjung. Pendekatan ini mendukung peningkatan kunjungan pengunjung dengan menciptakan pengalaman yang lebih bermakna, interaktif, dan berkesan. Museum memiliki peran penting dalam mendidik dan menginspirasi masyarakat serta menjaga warisan budaya.

Hasil wawancara dengan sepuluh pengunjung Museum Bali menunjukkan bahwa kunjungan yang dilakukan berhasil memberikan wawasan baru tentang budaya Bali. Pengunjung memperoleh pengetahuan lebih dalam tentang adat istiadat, upacara keagamaan, alat-alat persembahan, pakaian adat, dan sarkofagus zaman purba. Museum memberikan kesempatan untuk memahami kebudayaan, sejarah, dan tradisi Bali secara mendalam, meningkatkan pengetahuan pengunjung.

Media berperan penting dalam menyampaikan informasi dan memperluas wawasan pengunjung. Hasil wawancara menunjukkan bahwa tulisan adalah media utama yang digunakan, didukung oleh gambar, maket, dan koleksi. Meskipun efektif, terdapat harapan untuk menggunakan media lebih inovatif seperti *barcode*, *QR Code* yang lebih informatif, dan teknologi seperti *artificial intelligence*. Hal-hal ini dapat meningkatkan pengalaman pengunjung dan membuat kunjungan ke Museum Bali lebih menarik.

Selain media, disarankan adanya personel yang memberikan penjelasan kepada pengunjung dan signage yang jelas. Ini akan membantu pengunjung bergerak lebih mudah di dalam museum.

Dengan demikian, pengalaman edukasi di Museum Bali dapat ditingkatkan dengan penggunaan media yang lebih inovatif, teknologi canggih, personel yang informatif, dan signage yang jelas. Hal ini akan memperkaya wawasan dan pengalaman pengunjung di museum tersebut.

2. Pengalaman Estetika

Pengalaman estetik dalam museum berkaitan dengan keindahan suasana museum, termasuk arsitektur, pemilihan warna, pencahayaan, dan elemen visual. Penggunaan tema menarik, teknologi yang canggih, pencahayaan efektif, tata letak yang baik, dan elemen estetik yang berkesan dapat meningkatkan nilai kunjungan dan pengalaman pengunjung di museum.

Hasil wawancara dengan sepuluh pengunjung Museum Bali menunjukkan bahwa visualisasi koleksi di museum dianggap baik secara keseluruhan. Namun, ada beberapa barang asli yang rusak, sementara yang lain menggunakan replika. Pengalaman pengunjung dapat ditingkatkan melalui penjelasan yang lebih mendalam, pemeliharaan barang antik, peningkatan pencahayaan, dan elemen interaktif.

Dari sisi lain, kualitas dan kejelasan informasi tertulis di museum perlu ditingkatkan, termasuk ukuran tulisan yang lebih besar. Informasi lisan juga dianggap perlu dengan saran seperti pemandu wisata atau elemen suara yang melengkapi pengalaman pengunjung.

Arsitektur museum dianggap unik, mencerminkan budaya Bali, meskipun terdapat perbedaan dalam gaya arsitektur antar bagian museum. Pengelompokan tema koleksi dianggap baik oleh sebagian besar pengunjung.

Secara keseluruhan, Museum Bali dianggap memiliki potensi untuk meningkatkan pengalaman pengunjung dengan penggunaan media yang lebih inovatif, teknologi canggih, penjelasan yang lebih mendalam, peningkatan pencahayaan, informasi lisan, dan pemandu wisata. Hal ini akan memperkaya pengalaman dan pemahaman pengunjung tentang budaya Bali yang disajikan oleh museum.

3. Pengalaman Eskaptis

Pengalaman eskapistik berkaitan dengan kemampuan sebuah pengalaman untuk memberikan peluang bagi individu untuk sementara waktu melarikan diri dari realitas sehari-hari yang rutin dan menuntut. Ini melibatkan penciptaan pengalaman yang memungkinkan individu merasa terlibat dalam dunia yang lebih menarik, imersif, dan menyenangkan, sekaligus merasa sementara terbebas dari beban rutinitas dan tuntutan dunia nyata. Walaupun tidak benar-benar bebas, setidaknya pengunjung dapat merasa berada di tempat dan situasi yang berbeda sehingga mampu melupakan sejenak tekanan dalam

keseharian tersebut (Getz, 2008: 416). Dengan pendekatan penyajian yang mendorong keterlibatan fisik dan mental pengunjung, dapat menjadi sarana efektif untuk menciptakan pengalaman eskapistik. Misalnya dengan teknik penyajian yang mendorong pengunjung untuk terlibat aktif secara fisik dan mental yang melibatkan pancaindra (Radder dan Han, 2015: 457).

Hasil wawancara dengan sepuluh pengunjung di Museum Bali menunjukkan bahwa sebagian besar dari informan merasakan museum sebagai tempat untuk melarikan diri dari rutinitas, kebosanan, tekanan pikiran, dan kesibukan sehari-hari. Museum memberikan perasaan distraksi yang menyegarkan, membantu mengatasi kejenuhan, dan memberikan ketenangan pikiran. Pengunjung melihat museum sebagai peluang untuk melarikan diri dari masalah dan tugas-tugas sehari-hari, seperti pekerjaan atau studi.

Secara keseluruhan, Museum Bali berhasil menciptakan pengalaman eskapistik yang memuaskan bagi pengunjungnya. Museum dianggap sebagai tempat yang efektif untuk melarikan diri sejenak dari rutinitas dan tuntutan hidup, dan hal ini tercermin dalam penilaian positif yang diberikan oleh para pengunjung terhadap museum.

4. Pengalaman Hiburan

Pengalaman hiburan dalam konteks museum adalah tentang bagaimana pengunjung merespons dan menyerap pengalaman yang disajikan tanpa harus melakukan tindakan aktif. Hal ini berbeda dengan pengalaman estetik yang juga bersifat pasif. Dalam pengalaman hiburan, pengunjung merasakan kebahagiaan atau kegembiraan sebagai respons terhadap pengalaman yang diterima. Hasil wawancara dengan sepuluh pengunjung Museum Bali menunjukkan variasi dalam tingkat kepuasan hiburan yang dirasakan. Delapan dari sepuluh pengunjung merasa terhibur setelah mengunjungi museum, meskipun tingkat kepuasan berbeda-beda. Beberapa informan merasa terhibur dan menemukan pengalaman yang memuaskan, sementara yang lain merasa kurang terhibur atau bosan.

Data wawancara mengindikasikan bahwa upaya perlu dilakukan untuk meningkatkan pengalaman hiburan di Museum Bali. Beberapa saran yang diajukan oleh

pengunjung untuk meningkatkan rasa terhibur antara lain:

- a. Menyediakan pengalaman berpakaian tradisional atau kostum khas untuk pengunjung.
- b. Memperbaiki fasilitas museum agar lebih nyaman.
- c. Menyelenggarakan pertunjukan seni rutin, seperti tarian, untuk memberikan hiburan dan wawasan tambahan.
- d. Meningkatkan kenyamanan dengan peningkatan ventilasi udara dan pengaturan suhu ruangan.
- e. Menyediakan pemandu yang dapat membantu pengunjung dan memberikan informasi langsung.
- f. Menambahkan musik atau audio yang sesuai dengan tema sejarah museum.
- g. Menyediakan permainan interaktif atau game terutama untuk anak-anak.
- h. Menambahkan aktivitas atau atraksi tambahan di museum untuk memberikan lebih banyak pilihan hiburan.
- i. Menyediakan toko souvenir yang menarik dan unik bagi pengunjung.

Inovasi-inovasi ini dapat membantu Museum Bali meningkatkan pengalaman hiburan pengunjungnya dan memastikan bahwa pengunjung merasa terhibur selama kunjungan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kendala yang dihadapi oleh pengunjung domestik di Museum Bali Denpasar dianalisis melalui pengalaman pengunjung dalam empat aspek yang berbeda. Dari hasil analisis, ditemukan bahwa terdapat kendala dalam aktivitas pengunjung, seperti minimnya aktivitas fisik, masalah suhu ruangan, tanda arah yang kurang jelas, dan kekurangan petugas.

Hasil utama dari penelitian ini adalah bahwa Museum Bali memiliki potensi besar untuk meningkatkan pengalaman pengunjung, tetapi perlu perbaikan yang signifikan dalam berbagai aspek. Untuk mengatasi kendala fisik, perlu ditingkatkan aksesibilitas fisik, termasuk perbaikan akses tangga dan fasilitas disabilitas yang lebih baik. Masalah sensori seperti bau dan suhu ruangan harus ditangani dengan lebih baik. Selain itu, diperlukan perbaikan pada tanda arah yang lebih jelas dan kehadiran petugas yang lebih memadai.

Pengalaman pengunjung di Museum Bali Denpasar mencakup aspek edukasi, estetika, eskapis, dan hiburan. Dalam aspek pengalaman edukasi, Museum Bali perlu menambahkan media visual dan audio untuk meningkatkan pemahaman pengunjung. Informasi tertulis juga perlu diperbarui dan disempurnakan. Pengalaman estetika yang positif terhadap visualisasi dan arsitektur dapat dipertahankan, tetapi perlu ditingkatkan melalui penggunaan teknologi yang lebih baik dan pengelompokan tema yang lebih logis. Pengalaman eskapis dan hiburan dapat ditingkatkan dengan menambahkan atraksi yang lebih menarik sesuai dengan preferensi pengunjung. Museum Bali perlu berinvestasi dalam pengembangan fasilitas hiburan yang lebih memuaskan.

Saran

Hasil penelitian ini memberikan sejumlah rekomendasi bagi pengelola Museum Bali Denpasar dan para akademisi pariwisata. Pengelola museum dapat meningkatkan pengalaman pengunjung dengan penambahan permainan interaktif, perbaikan fasilitas fisik dan sensor, tanda arah yang lebih jelas, teknologi untuk kaum disabilitas, serta pengembangan atraksi dan *event* budaya. Selain itu, promosi melalui media sosial dan peningkatan pengalaman hedonik melalui toko souvenir yang menarik juga disarankan. Bagi para akademisi, penelitian lebih mendalam dengan fokus yang lebih eksklusif dapat memberikan panduan yang lebih baik bagi Museum Bali. Penelitian ini memberikan panduan singkat untuk meningkatkan pengalaman pengunjung di Museum Bali Denpasar.

Referensi

- Benediktson, G. (2004). *Museum and Tourism: Stakeholder, Resource, and Sustainable Development* (Master's Dissertation). Göteborg University.
- Burkat, A. J., & Medlik, S. (1993). *Tourism: Past, Present, And Future*. United Kingdom: London.
- Dinas Pariwisata Kota Denpasar. (Tidak ada tahun). *Data Pengunjung Domestik di Daya Tarik Wisata Kota Denpasar*. Diakses dari <https://www.pariwisata.denpasarkota.go.id/download>

- Geriya, Wayan. (1995). *Pariwisata dan Dinamika Kebudayaan Lokal, Nasional, Global*. Denpasar: Upada Sastra.
- Getz, Donald. (2008). "Event Tourism: Definition, Evolution, and Research." *Tourism Management*, 29, 403-428.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. UPTD Museum Bali. Diakses dari <https://museum.kemdikbud.go.id/museum/profile/uptd+museum+bali>
- Packer, J., & Ballantyne, R. (2002). "Motivational factors and the visitor experience: A comparison of three sites." *Curator: The Museum Journal*, 45(3), 183-198.
- Packer, J., & Ballantyne, R. (2016). "Conceptualizing the visitor experience: A review of literature and development of a multifaceted model." *Visitor Studies*, 19(2), 128-143.
- Pine, B.J., & Gilmore, J.H. (1999). *The Experience Economy: Work Is Theater and Every Business a Stage*. Harvard Business School Press.
- Radder, L., & Han, X. (2015). "An Examination of the Museum Experience Based on Pine and Gilmore's Experience Economy Realms." *The Journal of Applied Business Research*, 31(2), 455-470.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. IKAPI, Bandung.