

BAB III

OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Museum Geologi Bandung

3.1.1.1 Sejarah Museum Geologi Bandung

Museum Geologi erat hubungannya dengan sejarah penyelidikan geologi dan tambang di wilayah Indonesia yang dimulai sejak pertengahan abad ke – 17 oleh para ahli geologi dari benua Eropa. Pemerintah belanda sadar akan pentingnya tambang sebagai bahan dasar industri setelah negara-negara di kawasan Eropa mengalami revolusi industri di pertengahan abad ke- 18. Setelah sekian lama memutar otak dan mengumpulkan informasi akhirnya wilayah Indonesia adalah wilayah tujuan yang prioritas dalam mendapatkan berbagai bahan galian penunjang revolusi industri di negara Eropa.

Sebelum menjadi suatu bangunan yang utuh, pada awalnya dilakukanlah penyediaan geologi yang dimulai sejak tahun 1850 dimana lembaga yang mengkoordinasikan serta mengorganisasikan penyelidikan dan penelitian pada waktu itu dinamakan “*Dienst Van Mijnweze*”. Pada tahun 1922 penyelidikan semakin berkembang pesat dan maju sehingga lembaga yang menaunginya itu berubah menjadi “*Dienst Van Den Mijnbouw*”. Lembaga ini bertugas melakukan penyelidikan geologi dan sumber daya mineral. Hasil penyelidikan yang berupa bebatuan, mineral, fosil, laporan penelitian dan peta geologis ternyata memerlukan tempat tersendiri untuk menyimpan dan menganalisanya sehingga

pada tahun 1928 *Dienst Van Den Mijnbouw* membangun gedung di Rembrandt Straat Bandung.

Gedung tersebut pada awalnya bernama *Geologisch Laboratorium* yang kemudian biasa disebut *Geologisch Museum*. Gedung *Geologisch Laboratorium* atau *Geologisch Museum* dirancang dengan gaya *Art Deco* oleh Arsitek Ir. Menalda van Schoumwenburg dan dibangun selama 11 bulan dengan memerlukan tenaga kerja sebanyak 300 pegawai serta menghabiskan dana sebesar 400 Gulden. Pembangunan ini terhitung dari pertengahan 1928 hingga tanggal 16 Mei 1929 dimana pada tanggal ini *Geologisch Laboratorium* atau *Geologisch Museum* secara resmi dibuka. Peresmian tersebut bertepatan dengan Penyelenggaraan Kongres Ilmu Pengetahuan Pasifik ke-4 (*Fourth Pacific Science Congress*) yang dilaksanakan di Institut Teknologi Bandung pada tanggal 18- 24 Mei 1929. *Art Deco* sendiri memiliki arti gaya bangunan peralihan dari klasik ke modern dimana memadukan gaya bangunan khas Belanda dengan Indonesia.

Di tahun 1998 Museum Geologi Bandung mengalami Rekonstruksi dimana Pemerintah Jepang menyumbangkan dana sebesar 754,4 Yen untuk Biaya Pembangunan Museum Geologi dan baru pada tanggal 22 Agustus 2000 dibuka kembali untuk umum yang diresmikan oleh Wakil Presiden Republik Indonesia pada saat itu yaitu Ibu Megawati Soekarnoputri yang didampingi oleh Bpk. Susilo Bambang Yudhyono selaku Menteri Pertambangan dan Energi Republik Indonesia. Peresmian tu bertepatan dengan *Event Internasional Symposium* yang bertemakan “*Toward A Head : Geological Museum in Changing World*” yang dihadiri oleh berbagai ahli bumi dari seluruh dunia.

3.1.1.2 Profil Singkat Museum Geologi

Mulai tahun 2002 Museum Geologi melalui keputusan Menteri ESDM Nomor: 1725 tahun 2002 statusnya berubah menjadi Unit Pelaksana Teknis Museum Geologi di lingkungan Balitbang ESDM. Mulai akhir 2005 Museum Geologi berada dibawah naungan Badan Geologi bersama dengan terbentuknya Badan Geologi sebagai Unit Eselon I yang ada di lingkungan Departemen Energi dan Sumber Daya Mineral (DESDM). Guna lebih mengoptimalkan perannya sebagai lembaga yang memasyarakatkan ilmu geologi maka Museum Geologi juga mengadakan kegiatan- kegiatan seperti penyuluhan, pameran, seminar serta kegiatan survey Lapangan untuk pengembangan peragaan dan dokumentasi koleksi.

Melalui Kebutuhan informasi yang kian meningkat, maka Museum Geologi pun melakukan berbagai perombakan dan pembenahan manajemen, fasilitas, dan pelayanan demi tercapainya tujuan Museum Geologi sebagai berikut:

1. Museum Geologi adalah jendela informasi ilmu kebumiharian yang aplikatif dan menyenangkan
2. Mengubah paradigma masyarakat terhadap museum khususnya bagi kalangan pelajar dan mahasiswa
3. Menjadikan Museum Geologi sebagai salah satu objek wisata geologi bagi wisatawan

Seiring dengan perkembangan zaman, maka Museum Geologi pun melakukan berbagai perombakan dari segi bangunan. Perombakan tersebut tidak menghilangkan ciri khas dari Museum Geologi dan tetap

mempertahankan keasliannya, karena Museum Geologi termasuk salah satu dari *Heritage Building*.

3.1.1.3 Visi dan Misi Museum Geologi Bandung

Dalam melaksanakan pelayanannya, Museum Geologi juga memiliki visi dan misi untuk memajukan museum. Berikut visi dan misi Museum Geologi Bandung :

Visi Museum Geologi Bandung

“Menjadi Sumber Informasi Geologi Indonesia”.

Misi Museum Geologi Bandung

1. Memperagakan dan mengkomunikasikan koleksi museum
2. Menyediakan informasi dan materi edukasi geologi
3. Mendokumentasikan dan mengkonservasikan koleksi museum
4. Melakukan penelitian koleksi dan pengembangan museum
5. Melakukan pameran museum dan geologi
6. Melakukan penyuluhan dan sosialisasi geologi
7. Melakukan kerjasama dengan instansi dan sekolah
8. Melakukan pengelolaan museum secara profesional
9. Memberikan pelayanan jasa permuseuman

3.1.1.4 Struktur Organisasi Museum Geologi Bandung

Peraturan menteri Energi Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Museum Geologi



Gambar 3.1
Struktur Organisasi

3.1.1.5 Program Kerja Humas Museum Geologi Bandung

Humas Museum Geologi terbentuk pada tahun 2007 dimana kegiatan yang dilakukan belum banyak. Di tahun 2009 humas Museum Geologi mengalami pengembangan dimana kegiatan kehumasan semakin banyak dan beragam. Di tahun 2009 pulalah kegiatan kehumasan mulai aktif dilaksanakan. Walaupun bersifat *Method of Communication* namun Museum Geologi sejauh ini mampu menangani dengan baik segala kegiatan kehumasannya. Divisi humas di Museum Geologi dinamakan Divisi Humas dan Informasi.

Dalam pengertian *Method of Communication* merupakan rangkaian atau sistem kegiatan (*order or system of action*), yakni kegiatan berkomunikasi secara khas. Meskipun divisi Humas tidak terlihat tetapi kegiatan humas tetap berjalan. Salah satunya kegiatan pelayanan, berupa kepemanduan. Kepemanduan merupakan bagian dari pelayanan komunikasi, karena disini pemandu bertugas memberikan informasi secara verbal. Dan juga dalam Museum Geologi ini terdapat komunikasi nonverbal lainnya, seperti alat peragaan yaitu adanya Fosil, batuan, sumber daya mineral dan juga peninggalan zaman.

Tidak sedikit staf dan karyawan Museum Geologi Bandung yang memiliki latarbelakang Pendidikan Ilmu Komunikasi sehingga mereka mampu memanfaatkan situasi, kondisi, dan kesempatan yang ada dan sangat menguntungkan bagi Museum Geologi, walaupun divisi kehumasannya masih bersifat *Method of Communication*. Mereka mampu mengaplikasikan ilmu komunikasi yang didapat secara teoritis dalam praktek kerja mereka sehari-hari. Sehingga Museum Geologi bisa semakin eksis berkat kerjasama Divisi Humas.

Bidang Pelayanan dan Informasi Humas Museum mempunyai fungsi melayani dan memberikan Informasi kepada seluruh pengunjung museum. Adapun tugasnya, yakni :

1. Divisi Humas dan Informasi erat kaitannya dengan kegiatan pelayanan Publik. Kegiatan pelayan publik itu salah satunya adalah orientasi, memandu dan memberikan informasi yang jelas kepada pengunjung Museum Geologi.

2. Pelayanan Publik ini adalah salah satu pekerjaan divisi kehumasan dimana pelayanan publik ini adalah interaksi dan komunikasi secara langsung kepada para pengunjung Museum Geologi.
3. Merupakan *Front Liner* dalam memandu dan memfasilitasi para pengunjung Museum Geologi.
4. Inti dari kegiatan Pelayanan Publik adalah memberikan informasi yang berguna bagi para pengunjung Museum Geologi.

Kegiatan Kepemanduan merupakan bagian dari pelayanan komunikasi, karena pemandu bertugas memberikan informasi mengenai seluk beluk Museum dan juga melayani pengunjung. Kegiatan kepemanduan berjalan ketika kunjungan rombongan dari grup, sekolah atau universitas tertentu yang ingin dipandu oleh para pemandu mengenai seluk beluk dan segala informasi yang ada di Museum Geologi namun para pemandu pun bisa memandu para pengunjung secara individual jika para pengunjung memintanya. Adapun kegiatan yang menjadi program kerja tahunan Museum Geologi Bandung, diantaranya adalah :

1. Kegiatan Hari Bumi yang rutin dilakukan setiap tahunnya, hari bumi ini diikuti sertakan kepada seluruh karyawan Museum di seluruh Indonesia, dan Museum Geologi yang selalu menjadi tuan rumah dalam penyelenggaraan kegiatan hari bumi ini.
2. Kegiatan Sosialisasi dan penyuluhan yang dilakukan setiap tiga bulan sekali, kegiatan tersebut dilakukan ke segala aspek masyarakat dari mulai TK, SD, SMP, SMA hingga mahasiswa.

3. Mengadakan Lomba Olimpiade Sains – Geologi tingkat Nasional dan mendapatkan piala kementrian.
4. Lomba fotografi yang dilakukan setiap tahun
5. Ulang Tahun Museum Geologi Bandung
6. Press Conference dengan 30 Televisi, Media cetak dan Radio.

3.1.1.6 Tujuan/Sasaran

Tujuan Pokok Museum Geologi

- a. Menjadikan Museum Geologi sebagai tempat wisata edukasi kepada para pengunjung
- b. Menarik minat masyarakat akan ketertarikan untuk berkunjung ke Museum Geologi.
- c. Menjadikan Museum Geologi sebagai tempat yang menyenangkan bagi khalayak

Museum bertugas mengumpulkan, melestarikan, meneliti, mengkomunikasikan, dan memamerkan warisan manusia dan lingkungan untuk tujuan pendidikan. Idealnya sebuah museum dapat dijadikan tempat menyenangkan untuk menimba ilmu khususnya di luar lingkungan sekolah (formal). Bagi museum sendiri, upaya menjadikan museum ideal tersebut membutuhkan suatu pelayanan publik yang baik.

Museum Geologi sebagai salah satu museum yang terus berusaha untuk menciptakan kepuasan bagi pengunjung, terus berupaya untuk memberikan pelayanan publik yang baik. Hal tersebut berbanding lurus dengan respon positif

dari masyarakat luas. Pelayanan publik sendiri melibatkan banyak pihak, seperti fasilitas, sarana, prasarana, media informasi dan tidak kalah pentingnya adalah sumber daya manusianya.

3.1.1.7 Aspek Manajemen

3.1.1.7.1 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yang terdapat pada Museum Geologi Bandung merujuk pada Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 12 tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Museum Geologi Bandung.

Struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kepala Museum Geologi : Ir. Sr. Sinung Baskoro M.T
2. Sub Bagian Tata Usaha : Endang Suteja
3. Subbag Dokumentasi dan Konservasi : Iwan S.T
4. Subbag Peragaan : Ma'mur ST. M.Hum
5. Subbag Edukasi dan Informasi : Tina Tumbelika
6. Kepala Pelayanan Publik : Danang P. Hadiputro S.Ikom

3.1.1.7.2 Kegiatan Humas

Museum Geologi adalah salah satu museum yang terkenal paling banyak koleksi peragaan museum, hingga banyak pengunjung-pengunjung dari berbagai daerah ataupun luar daerah berbondong-bondong itu melihat koleksi peraga yang ditemukan oleh Museum Geologi Bandung. Dalam perjalanan sebuah instansi negeri yang dinaungi oleh Kementrian Energi Sumber Daya dan Mineral, badan

Geologi terus berinovasi dan ber eksplorasi dalam peningkatan mutu Museum Geologi Bandung.

Terlihat bahwa peran dan fungsi Humas dalam sebuah instansi berjalan sesuai dengan visi, misi tujuan yang tercipta di sebuah lembaga instansi. Dalam usianya Museum Geologi yang sudah mencapai setengah abad banyak sekali proses yang dialui dalam pengembangan dan pembangunan Museum. Disamping sebagai penyedia pelayan publik terhadap pengunjung museum, Peran Humas dan Informasi Museum Geologi terus melakukan sebuah kegiatan- kegiatan yang dianggap bermanfaat bagi masyarakat banyak dan bisa memberikan sebuah ketertarikan minat masyarakat kepada Museum, didasari oleh hal itu, sudah banyak kegiatan atau prestasi perusahaan yang sudah dibuat oleh Museum Geologi. Di antaranya adalah :

1. *Press Conference* terbanyak dengan mengundang 30 Televisi, media cetak dan radio dalam Launching koleksi peragaan terbaru yaitu Gajah
2. Menjadi tuan rumah dalam penyelenggaraan Hari Bumi yang dihadiri oleh sluruh anggota Museum seluruh Indonesia.
3. Koleksi peragaan Museum terlengkap se Indonesia.
4. Seminar “Manusia”
5. Tour de Museum Geologi: Encouraging Children for a Better Future
6. Donor Darah & *Night at The Geological Museum*

3.1.1.8 Job Description

Museum Geologi Bandung dikepalai oleh seorang kepala Museum Geologi dimana beliau mengepalai berbagai sub bagian dibawahnya. Berikut *job descriptions* Museum Geologi :

1. Kepala Museum

Kepala Museum adalah orang yang bertanggung jawab atas segala kewajiban dan kegiatan yang ada di Museum Geologi Bandung, adapun tugas-tugas seorang Kepala Museum adalah :

- a. Bertugas untuk mengordinasikan tugas-tugas yang diberikan kepada kepala-kepala seksi di bawahnya, atau bertugas memberikan pemaparan segala bentuk kegiatan kepada divisi-divisi yang ada di Museum Geologi Bandung.
- b. Menata segala aspek Manajerial serta Management yang berkaitan langsung dengan Museum Geologi Bandung.
- c. Melakukan kerjasama dengan instansi yang terikat dan berkaitan langsung dengan museum, yaitu jaringan-jaringan rekan instansi internal maupun jaringan rekan instansi eksternal di Museum Geologi.

2. Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha yang mengatur segala aktivitas Manejerial instansi atau karyawan Museum Geologi Bandung. Adapun tugas-tugas dari Bagian Tata Usaha :

- a. Menyusun perencanaan dan mengkoordinasi kegiatan sub bagian.

- b. Mengordinasikan segala kegiatan yang ada kaitannya dengan seksi-seksi lain baik di lingkungan Museum Geologi dan Pusat survei Badan Geologi.
- c. Mengevaluasi kegiatan yang dilaksanakan sub bagian.
- d. Melakukan pembinaan dan pengawasan personel tata usaha
- e. Memberikan penilaian DP3 kepada personel tata usaha
- f. Melaksanakan tugas lain/ membantu pelaksanaan tugas- tugas Kepala UPT Museum Geologi.

3. Seksi Dokumentasi

Seksi Dokumentasi adalah orang yang berperan meng dokumentasikan segala bentuk aktivitas yang terjadi di lingkungan museum ataupun diluar museum, semuanya dilakukan oleh seksi dokumentasi yang nantinya akan dikumpulkan untuk dijadikan koleksi- koleksi dokumentasi di Museum Geologi. Adapun tugas- tugasnya adalah :

- a. Mengelola dan mendata koleksi batuan dan mineral yang diperoleh dari lapangan
- b. Mengelola dan mendata fosil moluska yang diperoleh dari lapangan dan koleksi museum.
- c. Mendata dan menganalisis segala jenis mineral, moluska dan vertebrata.

4. Seksi Peragaan

- a. Mendata dan melayani reservasi pengunjung baik dari sekolah, universitas ataupun instansi lainnya.
- b. Mengelola dan mengembangkan peragaan dari segi kualitas dan kuantitas.

5. Seksi Edukasi dan Informasi :

- a. Mengelola semua informasi yang berkaitan dengan sumber daya geologi
- b. Mengumpulkan semua informasi tentang geologi
- c. Melakukan dan melaksanakan program kerja di bagian edukasi museum
- d. Mengelola informasi untuk pengunjung
- e. Mendata pemandu yang ada di Museum Geologi Bandung.

6. Kelompok Jabatan Fungsional

- a. Dianggap sebagai ujung tombak dari Museum Geologi
- b. Mengumpulkan angka kredit
- c. Membuat karya tulis yang dapat dijadikan referensi bagi kemajuan Museum Geologi.
- d. Tidak bekerja secara struktural.

7. Kegiatan Pemandu

Pemandu Museum adalah orang terdepan dalam memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk mengenai koleksi museum serta

pelayanan lainnya. Dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan dituntut mampu dan memahami sesuai dengan bidang tugasnya

Dalam melayani, Museum Geologi memiliki pemandu yang bertugas memberikan informasi melalui seluk beluk Museum dan juga mengantar pengunjung berkeliling di tiap Ruang Peragaan. Pemandu pun mempunyai target khusus, tergantung dari rombongan yang datang. Misalnya rombongan SD dan SMP, dari gaya bahasa pun akan berbeda. Untuk rombongan SD, bahasa yang dipakai pun akan lebih ringan dibanding dengan rombongan SMP yang datang. Komunikasi yang digunakannya pun akan berbeda tergantung komunikasi yang mereka hadapi.

Untuk meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia khususnya tenaga kerja di bidang Kepemanduan Museum, perlu ditetapkan standar yang merupakan pernyataan keterampilan, pengetahuan dan sikap yang diterapkan dalam rangka pemenuhan persyaratan standar dunia kerja khususnya Pemandu Museum.

Pemandu pun harus melayani pengunjung dengan baik. Dengan bentuk komunikasi nonverbal itu akan menambah nilai plus dari pelayanan tersebut.

Berbicara bagi seorang pemandu adalah suatu seni penyampaian informasi yang dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi yang mendengarkannya. Dilihat dari cara penyampaiannya maka bahasa yang digunakan dalam berbicara. Berbicara dengan

menggunakan lisan sebagai sarannya. Informasi disampaikan melalui simbol-simbol suara saja, akan tetapi berbicara juga merupakan seni, yang menarik dan dapat membangkitkan minat wisatawan untuk menikmati informasi yang disampaikan. Unsur-unsur yang harus dikuasai agar dapat berbicara dengan bahasa lisan secara baik adalah kosa kata, tata bahasa dan teknik suara.

Pelayanan komunikasi di Museum sangat penting, karena pemandu dapat dikatakan sebagai jantung dari sebuah tur atau transfer. Pemandu adalah seseorang yang harus dapat memompa dan menghidupkan suasana sehingga wisatawan benar-benar dapat memperoleh pengalaman menarik sebagaimana diharapkan. Oleh karena itu pemandu harus memahami organ atau komponen lain yang dapat membentuk pengalaman-pengalaman itu.

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah yang dilakukan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu.(Lasa,2009:207). Kata ilmiah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mempunyai makna bersifat keilmuan atau memenuhi syarat (kaidah) ilmu pengetahuan sehingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Metode deskriptif analisis adalah metode yang meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu

kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Penelitian deskriptif analisis merupakan penelitian survey atau penelitian observasional. Penelitian ini tidak mencari jawaban atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Karakteristik data diperoleh dengan ukuran-ukuran kecenderungan pusat atau ukuran-ukuran sebaran, tujuan dari penelitian deskriptif adalah mengembangkan masalah-masalah dari suatu fenomena, yang dihubungkan dengan teori untuk memecahkan suatu masalah secara rasional.

Penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif karena penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetes pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan keadaan dan kejadian sekarang sehingga dapat menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat. “Penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses, dan manusia”. (Sulistyo-Basuki, 2010:110).

Pengertian dari metode deskriptif menurut Sugiyono (2005:21), adalah: “Metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

Sedangkan pengertian kuantitatif menurut Sugiyono (2007:13), adalah:

“Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Berdasarkan pengertian diatas, maka penelitian yang dilakukan adalah dengan metode deskriptif kuantitatif yaitu suatu bentuk penelitian yang berdasarkan data yang dikumpulkan selama penelitian secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifatsifat dari obyek yang diteliti dengan menggabungkan hubungan antar variabel yang terlibat didalamnya, kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori-teori dan literatur. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang cukup jelas atas masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan menggunakan kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik.

Ruslan (2004:12) dalam bukunya Metode Penelitian *Public Relations* dan Komunikasi mengemukakan:

Dalam penelitian deskriptif, untuk menggambarkan tentang karakteristik (ciri-ciri) individu, situasi atau kelompok tertentu. Penelitian relative sederhana yang tidak memerlukan landasan teoritis rumit atau pengajuan hipotesis tertentu.

Penelitian deskriptif analisis ditujukan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi, mengumpulkan dan menuangkan data dari lapangan melalui observasi, angket, wawancara untuk kemudian dianalisis.

Penelitian deskriptif mengenal berbagai bentuk yang dapat dikategorikan seperti survei, studi kasus, kajian, kausal-komparatif, kajian korelasi, dan sebagainya. Setiap bentuk penelitian deskriptif mempunyai fungsi dan tujuan yang berbeda. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang berusaha

menggambarkan dan menginterpretasi objek apa adanya (Best, 1982:119 dalam Sukardi, 2003:157).

Penelitian ini juga sering disebut noneksperimen karena peneliti tidak memanipulasi variabel penelitian. Dengan metode deskriptif, peneliti memungkinkan untuk melakukan hubungan antarvariabel dan mengembangkan teori yang memiliki validitas universal (Wesr, 1982 dalam Sukardi, 2003:157)

3.2.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan orang atau jumlah penduduk, peristiwa atau benda yang menjadi pusat perhatian untuk diteliti. Pengertian populasi menurut Rakhmat (2002:78) dalam bukunya Metode Penelitian Komunikasi adalah sebagai berikut :

- Populasi adalah sekumpulan objek yang diteliti, objek penelitian dapat berupa orang, organisasi, kelompok, lembaga, buku, kata-kata, surat kabar dan lain-lain.

Sugiyono yang dikutip Ruslan (2008:115) dalam bukunya Metode Penelitian *Public Relations* dan Komunikasi adalah sebagai berikut :

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari: objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dari karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berikut adalah tabel populasi data pengunjung Museum Geologi Bandung di bulan Januari hingga Maret 2015 :

Tabel 3.1
Jumlah Populasi Data Pengunjung Pelajar SMP Museum Geologi Bandung

No.	Bulan	Jumlah Pengunjung SMP	Jumlah Pendamping	TOTAL
1.	Januari	24.470	592	25.062
2.	Februari	26.901	671	27.572
3.	Maret	31.200	829	32.029
	TOTAL	82.571	2.092	84.663

Sumber : Bag. Ticketing (Museum Geologi Bandung)

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau pendamping guru-guru SMP yang berkunjung ke Museum Geologi. Jika melihat jumlah populasi yang banyak, tidak mungkin mengumpulkan populasi. Karena akan memerlukan banyak waktu dan biaya yang tidak sedikit, maka untuk mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian maka dilakukan penarikan sampel. Peneliti mengambil sampel secara acak dari tiap pendamping dari berbagai rombongan. Rombongan yang datang paling banyak pelajar SMP. Pendamping tersebut ialah Guru yang bersangkutan. Responden yang diteliti yaitu pendamping, karena tiap rombongan yang datang selalu didampingi oleh guru. Secara tidak langsung, kunjungan mereka ke museum atas keputusan pihak sekolah dan guru-guru tersebut yang lebih memahami pemahaman untuk anak didiknya. Tentunya lebih mengetahui mutu dan pelayanan dalam Museum Geologi sehingga timbul kepuasan yang membuat pengunjung untuk terus menerus berkunjung.

Sampel adalah bagian dari unit populasi. Sampel diambil secara *nonrandom sampling* atau sampel tidak acak. Jenis sampel ini tidak dipilih secara acak. Tidak semua unsur atau elemen populasi mempunyai kesempatan sama untuk bisa dipilih menjadi sampel. Unsur populasi yang terpilih menjadi sampel

bisa disebabkan oleh faktor kebetulan atau faktor lain yang sebelumnya sudah direncanakan oleh peneliti (Darmawan, 2013:151).

Pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013 : 120). Cara sampel adalah pengambilan subjek penelitian meliputi dengan cara menggunakan sebagian dari populasi yang ada. Biasanya karena keterbatasan yang dimiliki peneliti, mereka cenderung untuk menggunakan sampel sebagai subjek yang ingin dimintai datanya (Idrus, 2009 : 93).

Menurut Sugiyono (dalam Ruslan, 2008 : 151), bahwa “*teknik sampling* tersebut pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi *probability sampling* (pengambilan sampel berdasarkan peluang) dan *nonprobability sampling* (pengambilan sampel tidak berdasarkan peluang).”

Teknik pengambilan *sampling* dalam penelitian ini adalah dengan teknik *sampling aksidental*. *Sampling aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001 : 60).

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Deni, 2005:136):

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

N = Besaran Populasi

n = Besaran Sampel

e = Tingkat Kesalahan

Populasi (N) sebanyak 2.092 pendamping pengunjung dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10%, maka jumlah sampel (n) adalah :

$$n = \frac{2.092}{1 + 2.092 (0,10)^2}$$

n = 95 pendamping

3.2.3 Operasionalisasi Variabel

Tujuan peneliti menggunakan operasional variabel agar peneliti mendapatkan alat ukur yang sesuai dengan perumusan masalah yang akan diteliti. Alat ukur tersebut yang akan dijadikan sebagai pertanyaan peneliti kepada subjek yang bersangkutan.

Operasionalisasi variabel ini berdasarkan judul penelitian **Pelayanan Komunikasi Museum Geologi dalam upaya Meningkatkan Kepuasan Wisatawan.**

Operasionalisasi Variabel adalah penjabaran variabel-variabel yang masih berbentuk konsep-konsep abstrak agar didapat suatu bentuk yang lebih nyata penjelasan variabel :

1. **Pelayanan Komunikasi** adalah pesan yang disampaikan kepada komunikan (penerima) dari komunikator (sumber) melalui saluran-saluran tertentu baik secara langsung atau tidak langsung, pelayanan tersebut berupa bentuk bukti fisik Museum Geologi Bandung melalui kebersihan maupun letak lokasi Museum Geologi, keandalan pemandu Museum Geologi dalam melayani pengunjung, ketanggapan petugas

Museum Geologi dalam mengatasi keluhan, kepercayaan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan Museum Geologi, serta perhatian yang diberikan petugas Museum Geologi melalui keramahan dalam menerima konsumen.

2. **Museum Geologi** adalah instansi pemerintahan yang bergerak di bidang jasa perposan dengan keunggulan pelayanan yang tepat waktu, tepat sasaran dan terpercaya.
3. **Meningkatkan** dapat diartikan sebagai suatu perubahan ke arah kemajuan hubungan antara Museum Geologi Bandung dengan kualitas pelayanan dari yang kurang berkualitas menjadi lebih berkualitas.
4. **Kepuasan Wisatawan** adalah hasil dari pelayanan yang diberikan Museum Geologi terhadap wisatawan atau pengunjung yang datang.

Untuk jelasnya dapat dilihat dari Gambar 3.2 Matriks Operasional

Variabel berikut ini :

Tabel 3.2
Matriks Operasional Variabel

KONSEP	VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	INSTRUMEN	SKALA
<p>Parasuraman, e al, 1985 (2001 : 70)</p> <p>Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Ada lima dimensi ServQual (Service Quality) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan persepsi konsumen. ServQual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi konsumen yang nyata mereka terima (<i>perceived service</i>) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan dan diinginkan (<i>expected service</i>).</p>	<p><i>ServQual</i> (<i>Service Quality</i>)</p>	<p><i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)</p>	Lokasi	Kuisisioner	Ordinal
			Kebersihan Museum	Kuisisioner	Ordinal
		<p><i>Reliability</i> (Keandalan)</p>	Ketepatan Sasaran Pelayanan	Kuisisioner	Ordinal
			Kecepatan Pelayanan	Kuisisioner	Ordinal
		<p><i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</p>	Kesiapan Pemandu	Kuisisioner	Ordinal
			Kecermatan Pelayanan	Kuisisioner	Ordinal
		<p><i>Assurance</i> (Kepercayaan)</p>	Kemampuan Petugas	Kuisisioner	Ordinal
			Keyakinan terhadap Pelayanan	Kuisisioner	Ordinal
		<p><i>Emphaty</i> (Empati)</p>	Memahami kebutuhan Pengunjung	Kuisisioner	Ordinal
			Keramahan Petugas	Kuisisioner	Ordinal

Sumber : Fandy Tjiptono dan dimodifikasi oleh Peneliti

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, untuk menjawab problematika penelitian yang telah dirumuskan memerlukan data yang merupakan salah satu unsur utama, yang berarti peneliti tidak akan meneliti atau melakukan riset bila tidak ada data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Kepustakaan

Dengan membaca dan mempelajari buku serta dokumentasi lainnya yang berhubungan dengan masalah yang sedang ditelitinya. Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penulisan. *"Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada."* (Sugiyono, 2005:83).

Maka dapat dikatakan bahwa studi pustaka dapat mempengaruhi kredibilitas hasil penelitian yang dilakukan.

2. Studi Lapangan

Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada objek penelitian dalam hal ini untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara :

a. Angket

Teknik pengumpulan data tertulis yang dilakukan dengan cara menyebarkan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan

hal yang diteliti kepada responden untuk mendapatkan informasi mengenai hal yang sedang diteliti.

Angket atau kuisisioner menurut Arikunto (2006:151) “*Angket adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui*”.

Sedangkan menurut Sugiyono (2008:199) “*Angket atau kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab*”.

Tujuan penyebaran angket adalah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila respon memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan (Arikunto, 2006:152).

b. Observasi Non Partisipan

Mengadakan pengamatan dan pencatatan langsung mengenai kegiatan pelayanan komunikasi Museum Geologi dengan maksud untuk mendapatkan data dan gambaran nyata dalam proses kerja yang diteliti dan tidak terlibat langsung dalam proses kerja.

Sutrisno Hadi mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang

terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2013:203).

c. Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab terhadap Kepala Bagian Pelayanan Museum Geologi Bandung, dengan menggunakan pedoman wawancara guna memperoleh keterangan atau informasi mengenai masalah yang sedang diteliti.

Tanya jawab berarti bahwa pengumpul data yang aktif bertanya, sermentara pihak yang ditanya aktif memberikan jawaban atau tanggapan. Dari definisi itu, kita juga dapat mengetahui bahwa tanya jawab dilakukan secara sistematis, telah terencana, dan mengacu pada tujuan penelitian yang dilakukan. Pertanyaan tersebut cukup jelas dan benar-benar dimengerti oleh petugas wawancara (Arikunto, 2006:154).

3. Sumber Internet

Internet merupakan sumber dimana peneliti dapat mencari dan menemukan informasi yang berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti. Peneliti mencari informasi mengenai Museum Geologi melalui *website* yang dimiliki lembaga.

3.2.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini Penulis tidak menguji hipotesis, melainkan hanya menggambarkan semata sebuah fenomena yang terjadi. Penulis membutuhkan teknik analisis data, karena data dalam penelitian kuantitatif berbeda dengan penelitian kualitatif. Data kuantitatif berbentuk angka sehingga dalam menganalisis datanya dibutuhkan perhitungan melalui uji statistik.

Sugiyono (2012:147) menyebutkan bahwa teknik analisis data pada penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Dalam penelitian ini, analisis data akan menggunakan teknik statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2012:148) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Dalam melakukan analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Sesuai dengan penjelasan Sugiyono bahwa teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, dan tanpa uji signifikansi.

Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Merujuk kepada Ruslan (2004 : 165) mengutip dalam bukunya “Metode Penelitian *Public Relations* dan Komunikasi terdiri dari sebagai berikut :

1. *Editing*
2. *Coding*
3. Tabulasi
4. Pemrosesan Data (*Data Editing*).

Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. Pengeditan (*Editing*)

Pengeditan (*Editing*) merupakan proses pengecekan data dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian, data Pelayanan Komunikasi Museum Geologi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Wisatawan yang diperoleh dan dihimpun oleh peneliti melalui teknik survey dan observasi memerlukan *editing* sebagai usaha menghindari kesalahan, tujuan pengeditan data penelitian tersebut merupakan jaminan kelengkapan, konsistensi dan kesiapan data penelitian dalam proses analisis.

2. Pemberian Kode (*Coding*)

Pemberian Kode (*Coding*) merupakan proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian Pelayanan Komunikasi Museum Geologi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Wisatawan yang diperoleh dan dihimpun oleh peneliti melalui kedalam skor numeric atau karakter simbol-simbol tertentu untuk mengklasifikasikan jawaban dari kuisioner atau angket.

3. Tabulasi

Tabulasi merupakan proses penyusunan data kedalam bentuk tabel-tabel, tabel-tabel tersebut disesuaikan dengan analisis yang dibutuhkan. Tabel yang dipakai oleh peneliti dalam meneliti

Pelayanan Komunikasi Museum Geologi dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Wisatawan adalah tabel frekuensi, yaitu data yang diperoleh dari survey melalui kuisisioner dianalisis dengan cara menginterpretasikan angka-angka frekuensi. Tabel frekuensi disusun tiap variabel penelitian dan merupakan bahan dasar untuk analisis selanjutnya dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{fi}{N} \times 100\%$$

N

Keterangan :

P = Presentase

fi = Jumlah Tanggapan Responden

N = Jumlah Responden

Sumber : Sudjana (Metode Statistik, 1996 : 50)

4. Pemrosesan Data (*Data Processing*)

Pemrosesan Data (*Data Processing*) adalah teknik menganalisis data, dengan mencari arti dan makna dalam bentuk membandingkan teori dan realitas yang selanjutnya dapat digunakan dalam memecahkan masalah. Data yang diproses adalah data kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh melalui kuisisioner atau angket yang disebarakan ke pengunjung pendamping SMP.

3.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.2.6.1 Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data

yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan dengan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Sedangkan Rakhmat (2012 : 18) mengatakan validitas sebenarnya tidak pernah mengukur objek, yang diukur sifat-sifat objek. Ada tiga macam bentuk validitas. Pertama, validitas isi menunjuk kepada sejauh mana isi sebuah tes/skala/instrumen dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan pokok-pokok pada alat ukur mewakili sifat-sifat yang kita ukur. Kedua, validitas prediktif disebut juga validitas-sehubungan-dengan-kriteria (criterion-related-validity).

Dengan kata lain, uji validitas ialah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (content) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Menurut Djaali dan Pudji (2008), Validitas dibagi menjadi tiga macam yaitu, Validitas isi, Validitas Konstruk, dan Validitas Empiris.

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrument (Suharsini, 2006:168). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(\sum X^2) - (\sum X)^2]n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:	r_{xy}	=	koefisien korelasi suatu butir/item
	N	=	jumlah subyek
	X	=	skor suatu butir/item
	Y	=	skor total (Arikunto, 2005: 72)

3.2.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ketepatan (consistency) atau dapat dipercaya. Artinya instrument yang akan digunakan dalam penelitian tersebut akan memberikan hasil yang sama meskipun diulang-ulang dan dilakukan oleh siapa dan kapan saja (Ghozali, 2009 : 62)

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrument mencirikan tingkat konsistensi dalam suatu penelitian. Reliabilitas suatu penelitian merujuk pada derajat stabilitas konsistensi, daya prediksi, dan akurat.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrument cukup data dipercaya digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik (Suharsini, 2006:180). Rumus untuk mencari reliabilitas adalah sebagai berikut :

Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

Rumus :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma_i^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t^2 = varians total

Reliabilitas melalui perhitungan SPSS diukur dengan uji statistik *Alpha Cronbach*, variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* > 0,60 (Ghozali, 2009:42)