BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kajian ilmu komunikasi sebuah proses komunikasi memerlukan kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan. Oleh sebab itu, komunikasi bergantung pada kemampuan seseorang untuk dapat memahami satu dengan yang lainnya. Tidak hanya seseorang namun sebuah lembaga atau perusahaan pun membutuhkan kemampuan untuk memahami maksud dan keinginan masyarakat. Dalam konteks komunikasi organisasi sebuah lembaga memerlukan sistem organisasi yang lengkap dan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Sistem organisasi tersebut diperlukan demi mejalankan roda sebuah lembaga atau perusahaan agar berjalan baik dan semestinya. Sistem yang dijalanan tersebut pun tidak hanya menargetkan pada publik internalnya saja, namun turut memberikan kontribusi bagi publik eksternal yang berada disekitar lingkungan kehidupan organisasi tersebut. Kontribusi tersebut haruslah tersusun secara sistematis agar dapat mewujudkan tujuan yang sesuai dengan harapan.

Seperti apa yang diterangkan oleh Ludwig Von Bertalanffy bahwa teori sistem umum organisasi adalah teori yang berasumsi bahwa organisasi sebagai suatu set bagian-bagian yang kompleks yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang selalu berubah agar dapat mencapai tujuannya. Semua lini organisasi adalah sistem, setiap sistem mengambil sumber *input* dari lingkungan disekitarnya kemudian memprosesnya

dan mengeluarkan *output* terhadap lingkungannya (publik eksternal). Organisasi melakukan sesuatu untuk memproses *input*, kemudian menciptakan *output* yang akan membantu mencapai tujuan dari suatu lembaga atau perusahaan (Bertalanffy dalam Muhammad, 2014: 47).

Tujuan dalam sistem yang telah dibentuk tersebut dapat diperoleh melalui efektivitas sebuah kegiatan dalam organisasi yang terlembaga. Efektivitas itu sendiri menurut Onong Ucjana Effendy adalah:

> Efektif atau efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan, dan jumlah personil yang ditentukan." (Effendy, 2007: 15).

Efektivitas kegiatan pada sebuah lembaga tersebut tentu harus menciptakan sebuah *output*, *output* tersebut dapat berupa rasa kepuasan yang muncul dalam benak publik khusunya publik eksternal. Faktor-faktor kepuasan publik eksternal itu sendiri dapat terwujud apabila suatu organisasi mengerti betul apa yang diinginkannya seperti perasaan dan harapan publik.

Sementara itu menurut Phillip Kotler kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2002: 42).

Maka, kepuasan dalam konteks komunikasi organisasi dapat diperoleh apabila publik eksternal tersebut dapat memunculkan *output* berupa perasaan senang atau gembira dan harapan-harapan atas kegiatan yang diselenggarakan lembaga tersebut sesuai dengan keinginannya atau tidak. Kegiatan yang peneliti

akan teliti adalah sebuah kegiatan yag diselenggarakan oleh salah satu museum yang berada di Kota Bandung yang menyediakan berbagai macam koleksi geologi seperti fosil, batu-batuan, dan mineral, yaitu Museum Geologi Bandung.

Museum Geologi Bandung adalah salah satu unit pelaksana teknis di lingkungan Badan Geologi yang berdiri sejak tanggal 16 Mei tahun 1929 dan dengan luas gedung ± 3617,08 m², beralamat di Jalan Diponegoro No. 57, Bandung, Jawa Barat. Museum Geologi Bandung menjadi salah satu tempat penyimpanan segala fosil tumbuhan, hewan dan manusia purba, serta ditunjang dengan jenis batuan, mineral, replika gunung berapi dan berbagai peralatan dari aplikasi geologi.. Mempunyai tugas untuk melaksanakan pengelolaan, penelitian, pengembangan, konservasi, peragaan dan penyebarluasan informasi koleksi geologi. Serta mempunyai misi sebagai berikut:

1. Memperagakan dan Mengkomunikasikan koleksi Museum,
2. Menyediakan Informasi dan materi edukasi geologi,
3. Mendokumentasikan dan mengkonsevasikan 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 intasi dan sekolah,
8. Melakukan pengelolaan museum secara professional, dan
9. Memberikan pelayanan jasa permuseuman.[1]

Menilik dari tugas dan misi yang dimilikinya maka pihak Museum Geologi Bandung wajib mempunyai suatu kegiatan yang dapat memberikan pelayanan

bagi publik yang efektivitas kegiatannya dapat memunculkan rasa kepuasan dalam benak publik. Salah satu kegiatan yang menjadi unggulan pihak Museum Geologi Bandung adalah "*Night at The Museum*".

Kegiatan "*Night at The Museum*" adalah kegiatan yang berlangsung di Museum Geologi Bandung pada malam hari yang melibatkan banyak publik eksternal yakni pengunjung dengan prespektif edukasi mengenai koleksi-koleksi geologi yang dimiliki oleh Museum Geologi Bandung. Kegiatan ini sendiri sudah berlangsung sejak tahun 2013 dan dilaksanakan secara berkala setiap satu bulan satu kali, dan biasanya dilaksanakan pada hari besar nasional atau berdekatan dengan hari besar nasional karena jadwal kegiatan per bulannya disesuaikan agar kegaitan tersebut dapat terlaksana pada sabtu malam dimana masyarakat tengah libur dalam menjalankan aktivitas kesehariannya.

"*Night at The Museum*" merupakan salah satu program dari bagian Seksi Peragaan Museum Geologi Bandung yang saat ini menjadi program unggulan dikarenakan cukup banyak menyita perhatian khalayak umum, karena biasanya pengunjung yang kerap mengunjungi Museum Geologi Bandung pada siang hari mayoritas adalah siswa/siswi SD, SMP, dan SMA. Kegiatan yang dimulai pada pukul 19.00 – 22.00 WIB ini cukup menyita perhatian masyarakat khusunya pada kalangan umum untuk mengunjungi Museum Geologi Bandung. Hal tersebut memang tujuan utama diselenggarakannya kegiatan "*Night at The Museum*" tersebut yaitu untuk meningkatkan pelayanan publik agar masyarakat umum dapat hadir dan mengunjungi museum tanpa harus mengganggu aktivitas yang kerap dilakukan masayarakat pada siiang hari. Ditambah lagi kegiatan ini memberikan

alternatif lain bagi masyarakat ketika ingin meluangkan waktu di akhir pekan yang jauh lebih bermanfaat karena Museum Geologi Bandung adalah salah satu museum yang menyediakan pariwisata berbasis edukasi tentang ilmu geologi sehingga waktu akhir pekan masyarakat dapat lebih bermanfaat.

Dalam kegiatan "*Night at The Museum*" oleh Museum Geologi Bandung, peneliti akan menelaah tentang efektivitas kegiatan tersebut di dalam benak pengunjung pada saat menghadiri kegiatan tersebut. Dengan adanya kegiatan tersebut betul dapat memunculkan rasa kepuasan di dalam benak pengunjung atau kah tidak sama sekali. Karena, menilik dari target khalayaknya yaitu masayarakat kalangan umum (bukan pelajar) yang kerap kali mempunyai pola pikir yang berbeda dibandingkan para pelajar yang mengunjungi museum pada siang harinya yang memang membutuhkan edukasi tentang koleksi-koleksi geologi, sehingga menimbulkan pertanyaan bahwa kegiatan "*Night at The Museum*" efektif atau tidak untuk memunculkan kepuasan bagi pengunjung.

Maka, bertolak dari latar belakang masalah yang telah peneliti kemukakan diatas ditetapkan Rumusan Masalah sebagai berikut; "**Sejauhmana Efektivitas Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Kepuasan Pengunjung?"**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari rumusan masalah yang masih meluas bersifat umum, maka agar penelitian mempunyai alur pikir yang terarah maka disusun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sejauhmana Pengaruh **Tujuan** Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Kepuasan Pengunjung?
2. Sejauhmana Pengaruh **Biaya** Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Kepuasan Pengunjung?
3. Sejauhmana Pengaruh **Waktu** Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Kepuasan Pengunjung?
4. Sejauhmana Pengaruh **Personil** Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Kepuasan Pengunjung?
5. Sejauhamana Pengaruh Efektivitas Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap **Perasaan** Pengunjung?
6. Sejauhmana Pengaruh Efektivitas Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap **Harapan** Pengunjung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan, dan menganalisa Pengaruh Efektivitas Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Kepuasan Pengunjung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Tujuan Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Kepuasan Pengunjung
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Biaya Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Kepuasan Pengunjung
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Waktu Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Kepuasan Pengunjung
4. Untuk Mengetahui Pengaruh Personil Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Kepuasan Pengunjung
5. Untuk Mengetahui Pengaruh Efektivitas Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Perasaan Pengunjung
6. Untuk Mengetahui Pengaruh Efektivitas Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Harapan Pengunjung
7. Untuk Mengetahui Pengaruh Efektivitas Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Kepuasan Pengunjung

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan secara teoritis dari penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat membantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan, umumnya pada pengembangan ilmu komunikasi, dan dalam kajian komunikasi organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk, sebagai berikut:

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Kegunaan praktis dari penelitian ini bagi peneliti dapat menjadikan suatu pengalaman dalam bidang studi ilmu komunikasi, khusunya dalam kajian Efektivitas Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Kepuasan Pengunjung.

1.4.2.2 Bagi Akademisi

Peneliti berharap penelitian ini akan bermanfaat bagi para akademisi, umumnya akademisi ilmu komunikasi di semua perguruan tinggi, khususnya dalam ilmu komunikasi yang ada di Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM).

1.4.2.3 Bagi Museum Geologi Bandung

Bagi instansi terkait yaitu Museum Geologi Bandung, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil kebijaksanaan di masa yang akan datang yaitu agar meningkatkan Efektivitas Kegiatan "*Night at The Museum*" Oleh Museum Geologi Bandung Terhadap Kepuasan Pengunjung.