BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah instansi pemerintah, museum Geologi Bandung tidak akan luput dari peranan humas khususnya bagian Pemandu Museum, karena peran Pemandu ini sebagai penghubung antara publik internal dengan publik eksternal (pengunjung),sehingga kelancaran manajemen dan ketercapaian dengan baik program museum dikarenakan perannya Pemandu Museum yang ada di dalam instansi itu.

Museum Geologi Bandung adalah sebuah instansi yang memberikan informasi dan pengetahuan tentang sejarah kehidupan manusia, sumber daya geologi dan manfaat bencana alam. Peran pemandu menyampaikan informasi dan pengetahuannya itu peran Pemandu Museum sangatlah besar, sehingga *public eksternal* dapat dengan mudah untuk mengetahuinya itu melalui pendekatan –pendekatan, antara lain ialah melalui pelaksanaan program *Public Relation,* artinya sebagai Pemandu Museum bukan sekedar menyampaikan, tetapi juga harus mampu mengevaluasi dalam meningkatkan pelayanannya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Pemandu Museum harus mampu menciptakan komunikasi dua arah (timbal-balik) dengan menyebarkan informasi dari instansi kepada pengunjung dengan bersifat mendidik dan memberikan penerangan secara pendekatan persuasif dan juga menjadi komunikator yang menjembatani antara instansi dengan masyarakat (pengunjung). Pemandu Museum harus berupaya membina

hubungan harmonis antara instansi museum dengan berbagai kalangan, untuk meningkatkan kerja sama agar pengunjung mendapat kenyamanan dan kepuasan.

Tugas pemandu museum dalam melaksanakan tugasnya di perkirakan sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkannya, karena dari kegiatannya itu akan dipertanggung jawabkan kepada atasannya,untuk mencapai hal itu maka seorang Pemandu Museum harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang segala yang ada di Museum itu, juga berperilaku baik dan menyenangkan.

> Untuk menciptakan hubungan baik yang harmonis, dalam rangka memperoleh kesetiaan kerja sama *(cooperation)* di antara orang-orang yang menjadi bagian dari organisasi/ instansi/ perusahaan serta memungkinkan orang-orang tersebut untuk ikut berpartisipasi lebih tinggi dengan mendapatkan kepuasan dari hasilnya (Yulianita,2007: 59)

Pada konsep Humas sangat diperlukan untuk menjalin hubungan yang baik antara seluruh jajaran personal, dengan saling percaya dan terbuka, salah satu ruang lingkupnya adalah *Public eksternal*, di mana dalam kegiatan kehumasaanya memerlukan proses pelayanan kehumasan pada masyarakat, pihak *Public Relations* mempunyai kemampuan untuk mengevaluasi dan bukan sekedar mendengar aspirasi dari publiknya. *Public relations* harus berupaya untuk meningkatkan kerja sama dengan berbagai kalangan, dalam memasyarakatkan misi instansi yang diwakilinya agar mendapat dukungan dari masyarakat, dan untuk memperluas di masyarakat, maka fungsi *Public Relations* diperkirakan dapat berpartisipasi dalam menunjang program pembangunan pemerintah dan mampu mewujudkan ketahanan nasional. Sebagaimana dijelaskan oleh Onong Uchjana Effendy (2007:24) yaitu:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

a. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.
b. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi.
c. Publik yang menjadi sasaran kegiatan humas adalah publik eksternal dan publik eksternal.
d. Operasionalisasi humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik.

Humas diperlukan ketegasan mekanisme kerja dalam bentuk “Uraian Tugas”, sehingga

antara seksi yang satu dengan yang lain dan antara petugas yang satu dengan yang tidak terdapat tumpang tindih. Program dan tugas pekerjaan seorang Humas sangat luas, karena itu ia harus mempunyai konsep dan berpikir konseptual, agar dalam operasionalisasinya mencapai tujuan dan sasaran. Sasaran kegiatan Humas adalah *public intern* dan *public extern* dan bertujuan untuk terbinanya hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik tersebut.

("Publik Internal adalah publik yang berada di dalam organisasi dan yang dimaksudkan dengan publik eksternal yaitu publik yang berada di luar organisasi (Yulianita,2007:57)

Pelaksanaan kehumasan tidak lepas dari adanya komunikasi, baik ke atas ataupun ke bawah, untuk mengetahui apa yang seharusnya ditingkatkan atau diperbaiki. Peran Humas harus berusaha untuk membangun hubungan baik dengan media atau instansi lain agar pengunjung museum bertambah terus dan bertambah informasi yang diterima dari Pemandu Museum dan fungsi seorang

Humas adalah menjadi penghubung kepada pihak museum untuk memberikan surat tugas dan persetujuan bahwa suatu instansi atau mahasiswa/mahasiswi bisa melakukan penelitian.

Komunikasi harus juga memperhatikan pesan yang dikirimkannya kepada pihak yang berkepentingan, seperti pengunjung, agar program museum tersampaikan tepat sasaran dan tujuan yang diharapkan. Dengan demikian bahwa Pemandu Museum merupakan bagian dari Humas Museum Geologi sangat berperan dalam melaksanakan bagian dari program Humas khususnya bagian pelayanan pengunjung museum, karena Museum Geologi Bandung merupakan salah satu tempat wisata yang menyenangkan dan memberikan pengetahuan terhadap *public eksternal*, tentang sejarah kehidupan manusia dan sumber daya Geologi, dan juga menjadi sarana penelitian

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

untuk pengembangan ilmu pengetahuan, dan juga sebagai sumber informasi tentang ilmu kebumian dalam bentuk kumpulan peraga dan objek pariwisata.

Kegiatan pelayanan merupakan bagian dari *Customer Relations*. Baik dan buruknya pelayanan dapat berdampak kepada citra Museum Geologi di benak pengunjung. Kegiatan pelayanan Museum Geologi Bandung tidak lepas dari peran bidang Humas dan Pelayanan Publik yang mengelola sampai mengevaluasi pelayanan. Prestasi-prestasi yang diraih merupakan sebuah pencapaian yang harus dirasakan pula oleh pengunjung berupa pelayanan yang lebih baik, baik dari segi fasilitas maupun kualitas dan kuantitas SDM yang melayani.

Secara struktural kedudukan SDM yang melayani humas berjalan secara fungsi dan tidak berdiri sendiri atau tidak ada dalam struktur organisasi Museum. Namun pada hakikatnya setiap pemandu harus memiliki keahlian *Public Relation* yang dapat bermanfaat untuk keberlangsungan pelayanan pengunjung.

Bertitik tolak dari uraian di atas, kiranya cukup untuk dipermasalahkan tentang bagaimana peranan Pemandu Museum Geologi itu. Maka peneliti mencoba mengambil judul penelitian skripsi yakni: "PERANAN PEMANDU MUSEUM DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENGUNJUNG" (Studi Tentang Peran Humas Museum Geologi pada Pengunjung Museum Geologi Bandung).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

B. Perumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

1. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui dan meneliti sejauh mana peran Pemandu Museum dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengunjung di Museum Geologi Bandung.

2. Pertanyaan Penelitian

Untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti maka identifikasi penelitian ini adalah:

1) Bagaimana keterampilan Pemandu Museum Geologi Bandung dalam kelancaran pemanduannya bagi pengunjung.
2) Bagaimana keahlian Pemandu Museum Geologi Bandung dalam menjelaskan koleksi benda benda museum kepada pengunjung.
3) Bagaimana kemampuan Pemandu Museum Geologi Bandung dalam mengatasi situasi ketika berlangsungnya kunjungan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui keterampilan Pemandu Museum Geologi Bandung dalam mengatur kelancaran pemanduannya bagi pengunjung
2. Untuk mengetahui keahlian Pemandu Museum Geologi Bandung dalam menjelaskan koleksi benda-benda museum kepada pengunjung.
3. Untuk mengetahui kemampuan Pemandu Museum Geologi Bandung dalam mengatasi situasi ketika berlangsungnya kunjungan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi atau masukan bagi museum Geologi Bandung dalam memecahkan masalah-masalah Humas di Museum Geologi Bandung dan menambah referensi mengenai cara memfungsikan serta memaksimalkan peran Pemandu Museum Geologi Bandung dalam melaksanakan pelayanannya bagi pengunjung.

2. **Kegunaan Praktis**

a. Untuk Pemandu Museum Geologi Bandung diharapkan lebih menyadari tugas dan fungsinya sebagai pelayan bagi para pengunjung.

b. Untuk Museum Geologi Bandung;

1) Diharapkan dapat memberikan masukan dalam merumuskan kebijakan pengelolaannya;

2) Diharapkan dapat dijadikan evaluasi untuk program-program selanjutnya.

E. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Gitta Parlina Zakaria (2015), yang berjudul Pengaruh Museum Experience terhadap Perilaku Pasca Berkunjung. Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh temuan mengenai gambaran perilaku pasca berkunjung pengunjung non-rombongan Museum Geologi Bandung. Metode yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pasca berkunjung dapat dilihat dari kepuasan, keinginan untuk berkunjung kembali dan rekomendasi untuk berkunjung kepada orang lain.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Laela Marlina (2015), yang berjudul Pandangan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Pengunjung tentang Kualitas Pelayanan Pegawai di Museum Geologi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pandangan pengunjung tentang kehandalan pelayanan pegawai di Museum Geologi Bandung. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian dari sisi kompetensi menunjukkan bahwa pegawai sudah berkompeten sesuai bidangnya masing-masing, sedangkan dari aspek tanggap dalam memenuhi kebutuhan dalam melayani pengunjung non-rombongan, pegawai belum memiliki kepekaan untuk tanggap kepada kebutuhan pengunjung non-rombongan, karena secara kuantitas perbandingan jumlah pegawai dan pengunjung berbeda jauh.

Ketiga, penelitian oleh Opan Sopian (2015), yang berjudul Pengaruh Pelayanan Prima Karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Geologi Bandung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima karyawan di Museum Geologi Bandung. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung cukup baik, hal tersebut menjadi sebuah tolok ukur bagi pihak Museum agar terus lebih meningkatkan lagi pelayanan pada pengunjung dengan semaksimal mungkin untuk mencapai pelayanan prima.

Perbedaan ketiga penelitian terdahulu dengan penelitian ini terdapat pada tujuan penelitian dan metode yang digunakan, sedangkan persamaannya adalah lokasi penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Penelitian yang hampir serupa banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu, meskipun demikian berpijak pada tinjauan peneliti terdahulu, dapat ditarik sebuah fakta bahwa penelitian yang dilakukan peneliti sekarang belum pernah dilakukan pada penelitian-penelitian sebelumnya.

F. Kerangka Pemikiran

1. Kajian Teoretis

a. *Public Relations* (Humas)

Publlic Relations (Humas) adalah suatu usaha untuk membangun hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik-publiknya. (Putra, 1999:2).(Cutlip, Center dan Broom).

Humas adalah sebagai fungsi manajemen untuk membangun dan menjaga hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan berbagai publik yang menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi tersebut. (Putra, 1999:2). (Palapah dan Syamsudin) *Public Relations* adalah suatu bentuk spesialisasi komunikasi yang bertujuan untuk memajukan saling mengerti dan bekerja sama antar semua publik yang berkepentingan guna mencapai keuntungan dan kepuasan bersama. (Yulianita, 2007:29).

(Jetkins) *Public relations* merupakan keseluruhan bentuk komunikasi yang terencana, baik itu keluar maupun ke dalam, yakni antara suatu organisasi dengan publiknya dalam rangka mencapai tujuan yang spesifik atas dasar adanya saling pengertian. (Yulianita, 2007:33).

Berdasarkan beberapa pengertian Humas di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa; Humas adalah keseluruhan fungsi manajemen yang menjaga arus komunikasi dengan pihak *Internal* maupun *External,* juga merancang sebuah kegiatan komunikasi yang bertujuan untuk mencapai target (*goal)* sehingga sesuai dengan yang diinginkan . komunikasi terjalin antara museum dengan masyarakat, sehingga memunculkan sifat saling pengertian dalam mencapai tujuannya.

Publik adalah sekelompok orang yang mempunyai minat dan perhatian yang sama terhadap sesuatu hal. (Yulianita, 2007:17).

Publik eksternal adalah publik yang berada di luar organisasi/ instansi/ perusahaan untuk dapat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

membina hubungan baik. (Yulianita, 2007:69).

Keberhasilan manajemen *Public Relations* (Humas) ini hanya dimungkinkan terdapatnya pemeliharaan hubungan yang terus menerus dan serasi antara pimpinan dan bawahannya. Oleh Karena itu tercapainya hubungan kerja yang serasi, efektif, dan efisien. Jadi secara otomatis peranan Pemandu Museum bagian dari *Public relations* (Humas) Museum Geologi Bandung adalah termasuk fungsi manajemen dalam rangka mencapai tujuan. Peran komunikasi timbal balik dua arah di dalam aktivitas manajemen organisasi diarahkan atau dilaksanakan oleh pihak *Public Relations* (Humas).

Seluruh personil Museum Geologi terjalin komunikasi, baik komunikasi yang dilakukan atasan dengan bawahan, komunikasi yang bersifat sejajar, atau pun komunikasi yang bersifat silang yakni antara publik internal dengan publik eksternal (pengunjung).

Hubungan lingkungan internal maupun eksternal dapat dijadikan masukan dalam penyusunan strategis apa yang seharusnya dirumuskan oleh *Public Relations* (Humas) Museum Geologi Bandung, baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang. Bagi *Public Relations* (Humas) Museum Geologi Bandung dimungkinkan untuk mengembangkan program-program strategis yang mengacu kepada suatu kebijakan yang terkoordinasi dengan baik.

> Publik eksternal adalah publik yang berada di luar organisasi / instansi/ perusahaan yang harus di berikan penerangan/ informasi untuk dapat membina hubungan baik. Publik eksternal juga menyesuaikan diri dengan bentuk atau sifat, jenis dan karakter dari organisasi yang bersangkutan. Maka yang menjadi publik eksternal suatu organisasi akan berbeda dengan organisasi lainnya.(Yulianita, 2007:69).

Dari penjelasan-penjelasan di atas, jika dikaitkan dengan penelitian peneliti, maka Humas museum Geologi Bandung telah menjalankan kegiatan media *Realitions* baik kepada pihak *Internal* maupun *External*. Sebagai upaya menjalin hubungan dengan publik, Humas menjadi fasilitator antara museum Geologi dengan publik. Hubungan yang berupa informasi tersebut disampaikan Humas museum kepada public melalui kegiatan pelayanan publik.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Customer Relations adalah kegiatan publik relations dalam rangka mengatur dan memelihara hubungan dengan para pelanggan, sehingga hubungan itu selalu dalam situasi bahwa langgananlah yang sangat membutuhkan perusahaan bukan sebaliknya. hubungan baik yang dilakukan dengan para pelanggan merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang PRO perusahaan. (Yulianita, 2007:79).

Menurut Suteja (2007:2), mengungkapkan bahwa " *Customer* adalah orang yang memberi tahukan kepada kita untuk menangani kehendaknya dengan jalan menguntungkan kedua belah pihak".

Menurut Nasution (2004:45), "pelanggan adalah semua orang yang menurut organisasi untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karna itu memberikan pengaruh kepada kinerja organisasi".

Pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *Customer Relations* adalah suatu kegiatan yang sistematis diselenggarakan oleh perorangan atau kelompok guna memenuhi kebutuhan orang lain dengan cara menguntungkan kedua belah pihak.

b. Peranan *Public Relations*

Menurut Cultip dan Center serta Canfield bahwa peran publik relations:

a. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi
b. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik, baik publik ekstern maupun intern
c. Menciptakan komunikasi dua arah timbal baik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi
d. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum. (Efendy.2006:36)

Menurut Bertrand dan Canfield, fungsi Humas sebagai berikut:

a. It Should Serve the publics interest (Mengabdi kepada kepentingan umum)
b. Maintain good comunikation (Memelihara komunikasi yang baik)
c. Stress good morals and manners (Menitik beratkan moral dan perilaku yang baik) (Effendy, 2006 : 35).

Pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa peranan *Public Relations* adalah managemen organisasi / instansi untuk membina hubungan yang harmonis dengan saling

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG

menasihati bagi kepentingan umum.

c. Peran pemandu

> Seorang pramuwisata adalah orang yang pertama kali dijumpai oleh wisatawan dalam rangka mewujudkan harapan dan impian atas tur yang telah dibayarnya. Wisatawan bagaikan seorang bocah kecil di tengah hiruk-pikuknya pasar. Ia membutuhkan bimbingan untuk mendapatkan apa yang diinginkannya, adalah tugas pramuwisata untuk menemani, mengarahkan, membimbing, menyarankan wisatawan di tengah ketidaktahuannya itu. Wajarlah jika wisatawan mempercayakan aktivitasnya kepada pramuwisata, karena ia yang lebih tahu dan berpengalaman. Maka jadilah pramuwisata itu sebagai teman perjalanan bagi wisatawan. (Suyitno,2005:6)

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pemandu museum mengusahakan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pengunjung, jika pelayanan itu baik maka baik pula *Image* pengunjung kepada Humas museum, begitu juga sebaliknya, jika pelayanan itu jelek maka jelek pula *Image* pengunjung kepada Humas museum.

d. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Wyckop dalam buku Manajemen Public Relations & Media Komunikasi (Ruslan, 2008: 280) adalah :

> Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut tidak memenuhi keinginan pelanggan. Artinya, terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* (layanan yang diharapkan dan *perceived service* (layanan yang dirasakan).

Menurut Tjiptono dalam bukunya yang berjudul Strategi Pemasaran (2001: 30), kualitas adalah “kemampuan suatu produk untuk memenuhi kepuasan dari pelanggan”. Pelanggan adalah hal utama yang terkait saat berbicara tentang kualitas. Faktor utama bagi pihak manajemen untuk memuaskan pelanggan dalam bisnisnya, kualitas merupakan kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor utama bagi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

pemberi layanan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Bagan I

Kerangka Pemikiran

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Metode Penelitian

Peneliti dalam mengadakan penelitian ini, mencoba menggunakan metode deskriptif, yaitu metode yang diarahkan untuk memaparkan atau menggambarkan apa yang terjadi mengenai peranan Pemandu dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengunjung Museum Geologi Bandung. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dasar tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman dan pengertian seksama bagaimana peranan Pemandu Museum dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengunjung museum. Secara deskriptif diharapkan akan terungkap aspek-aspek yang selama ini tidak tercermati dalam kehidupan nyata, karenanya tujuan penelitian ini berupaya untuk mengungkap aktivitas pengelola Museum Geologi dan lingkungannya hingga akhirnya memperoleh gambaran nyata dari kegiatan-kegiatan yang diselenggarakannya. Metode deskriptif juga menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata.

> "Metode deskriptif, yaitu dengan cara mempelajari masalah-masalah dan tata cara yang berlaku dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu dengan tujuan penelitian yaitu menggambarkan fenomena secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat" (Rakhmat, 2001:22)

Adapun relevansinya dengan penelitian ini, yaitu untuk menggambarkan atau memaparkan peranan pemandu Museum Geologi sesuai fakta yang ada.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

2. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yang diperoleh dari hasil observasi, dan wawancara. Data-data yang dibutuhkan antara lain:

a. Data tentang kegiatan pemandu dalam melaksanakan pemanduannya di Museum Geologi Bandung.

b. Data tentang kualitas pemandu dalam melaksanakan pemanduannya di Museum Geologi

Bandung.

c. Data tentang kemampuan Pemandu dalam mengatasi situasi ketika berlangsung pemanduan.

3. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini dibagi dua:

a. Sumber data primer, yakni data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pemandu Museum Geologi Bandung.

b. Sumber data sekunder, yakni data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Bidang Humas dan pengunjung Museum Geologi Bandung dan observasi lapangan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan berkomunikasi langsung dengan sumber data. Melalui wawancara peneliti dapat memperoleh data yang lengkap dan jelas yang akan menjadi gambaran lebih objektif pada masalah yang diteliti.

Teknik pengambilan sampel untuk dijadikan informan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiono, 2014: 218). Pertimbangan tertentu tersebut misalnya orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan dan memudahkan peneliti memperoleh informasi.

Informan pada penelitian ini adalah:

1) Humas; peneliti mengadakan wawancara dengan Kepala bidang Humas dan Pelayanan Publik Museum Geologi Bandung.

2) Pemandu; peneliti mengadakan wawancara dengan pemandu Museum Geologi Bandung

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

sebanyak 6 orang. Mereka sebagai narasumber yang akan memberikan informasi yang sesuai / tepat dengan tujuan yang diharapkan.

b. Observasi Lapangan

Observasi lapangan atau pengamatan lapangan (*field observation*) adalah kegiatan yang setiap saat dilakukan dengan kelengkapan panca indera yang dimiliki (Ardianto, 2010: 179). Pada penelitian ini peneliti menggunakan observasi partisipan, yakni jenis metode observasi yang memungkinkan mengamati kehidupan individu atau kelompok dalam situasi riil. Peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data. Peneliti memiliki dua pesan, yaitu sebagai partisipan dan sebagai observer.

Peneliti akan melakukan observasi terhadap kegiatan pelayanan pengunjung di Museum Geologi Bandung. Peran peneliti sebagai observer sekaligus terlibat sebagai pengujung akan memudahkan proses memperoleh data. Peneliti mengikuti alur kunjungan sampai kunjungan selesai.

5. Teknik Analisis Data

Langkah terakhir penelitian ini adalah teknik analisis data, data yang diperoleh sebelumnya dikumpulkan baik dari hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Peneliti melakukan pendekatan analisis kualitatif. Menurut (Nasution 2003 dalam Ardianto, 2010: 212), analisis data dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan analisis. Salah satu cara yang dapat dianjurkan ialah dengan mengikuti langkah-langkah berikut:

a. Mereduksi data

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang perinci. Laporan ini akan terus bertambah. Bila tidak segera dianalisis sejak awal, akan menambah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

kesulitan. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya. Jadi laporan lapangan sebagai bahan "mentah" disingkatkan, direduksi, disusun lebsistematis sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data bila diperlukan.

b. Men-*display* data

Agar dapat melihat gambaran keseluruhannya atau bagian tertentu dari penelitian itu, harus diusahakan membuat berbagai macam matriks, grafik, *networks* dan *charts.* Dengan demikian, penelitian dapat menguasai data dan tidak tenggelam dalam tumpukan detail.

c. Mengambil kesimpulan dan verifikasi.

Sejak awalnya, peneliti berusaha mencari makna dari data yang dikumpulkannya. Untuk itu, ia mencari pola, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya. Jadi, dari data yang diperolehnya sejak awal ia mencoba mengambil kesimpulan. Kesimpulan itu mula-mula masih tentatif, kabur, diragukan. Akan tetapi, dengan bertambahnya data, kesimpulan itu lebih *grounded.* Selama penelitian berlangsung, kesimpulan senantiasa harus diverifikasi. Verifikasi dapat disingkat dengan mencari data baru, dapat pula lebih mendalam bila penelitian dilakukan oleh satu tim untuk mencapai *intersubjective consesnsus,* yakni persetujuan bersama agar lebih menjamin validasi atau *confirmability.*

d. Menganalisis

Menganalisis data sewaktu pengumpulan data antara lain akan menghasilkan lembar rangkuman dan pembuatan kode pada tingkat rendah, menengah (kode pola) dan tingkat tinggi (memo).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

e. Membuat lembar rangkuman

Untuk memperoleh inti data, peneliti dapat bertanya, siapa, peristiwa, atau situasi apa, tema atau masalah apa yang dihadapinya dalam lapangan, hipotesis apa, tema atau masalah apa yang dihadapinya dalam lapangan, hipotesis apa yang timbul dalam pikirannya. Pada kunjungan berikutnya, informasi apa yang harus ditemukannya dan hal apa yang harus diberinya perhatian khusus.

f. Menggunakan matriks dan analisis data.

Matriks dapat memberi bantuan yang sangat berguna dalam mengelola dan menganalisis data yang banyak, yang terdiri dari membentuk matriks, memasukkan data ke dalam matriks, menganalisis data matriks (Nasution, 2003 dalam Ardianto, 2010: 217). Adapun langkah-langkah yang lebih rinci akan dilakukan penelitian di antaranya:

a. Mengumpulkan data hasil penelitian.
b. Mengklasifikasikan data primer dan data sekunder
c. Langkah selanjutnya, data tersebut dianalisis secara kualitatif dan ditafsirkan.
d. Mengecek atau *crosss check* kembali semua data-data yang telah didapatkan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Ditakutkan ada data yang masih kurang. Sehingga mendapatkan data yang lebih akurat dan objektif.
e. Mengambil suatu kesimpulan dengan melakukan interpretasi sesuai dengan maksud yang terkandung dalam penelitian tersebut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Peneliti memilih lokasi penelitian ini adalah Museum Geologi Bandung, yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 57 Bandung Jawa Barat.

Tabel I

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan		Bulan Tahun 2015										
		Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1	Menyusun usulan penelitian												
2	Sidang usulan penelitian												
3	Penyusunan skripsi												
4	Observasi dan wawancara												
5	Analisis hasil observasi dan wawancara												
6	Bimbingan skripsi												
7	Sidang Skripsi												

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG