

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Museum merupakan institusi yang berfungsi untuk menyimpan, merawat serta memperlihatkan warisan budaya dan pengetahuan kepada masyarakat. Dalam perspektif Ilmu Perpustakaan dan Informasi, museum tidak hanya dipahami sebagai lembaga pelestari budaya dan sejarah, tetapi juga sebagai lembaga informasi yang berperan dalam mengelola, mengorganisasi, dan menyebarluaskan pengetahuan kepada masyarakat. Museum menjalankan fungsi tersebut melalui pengelolaan koleksi, penyusunan narasi pameran, serta penyediaan layanan interpretasi yang memungkinkan publik mengakses dan memahami informasi budaya secara kontekstual. Internasional Council of Museums (ICOM) menegaskan bahwa museum merupakan institusi permanen yang melayani masyarakat melalui kegiatan pengumpulan, pelestarian, penelitian, penafsiran, dan pameran warisan budaya untuk tujuan pendidikan dan penyebaran pengetahuan (International Council of Museums, 2022). Dengan demikian, museum dapat dipandang sebagai lembaga informasi budaya yang menjembatani pengetahuan masa lalu dengan kebutuhan informasi masyarakat pada masa ini.

Sebagai lembaga informasi, museum memiliki tanggung jawab untuk menyajikan informasi secara akurat, terstruktur, dan mudah dipahami oleh pengguna. Informasi yang disediakan tidak hanya berupa objek fisik, tetapi juga mencakup makna, konteks sejarah dan kebudayaan, serta nilai pengetahuan yang melekat pada koleksi tersebut. Kualitas penyajian informasi dan layanan interpretasi menjadi faktor penting yang memengaruhi bagaimana pengetahuan dipahami dan dimanfaatkan oleh pengguna. Pengelolaan informasi yang baik merupakan prasyarat bagi museum dalam menjalankan fungsi edukatif dan sosialnya secara optimal.

Museum sebagai lembaga informasi juga menempatkan pengunjung sebagai subjek utama. Dalam kajian Ilmu Perpustakaan dan Informasi, pengunjung museum diposisikan sebagai pengguna informasi yang aktif. Pengunjung datang dengan latar kebutuhan yang berbeda, membawa pengetahuan awal yang tidak

sama, lalu berinteraksi dengan berbagai sumber informasi museum seperti label lokasi, narasi ruang pameran, petunjuk arah, pemandu, dan materi edukasi. Aktivitas tersebut membentuk pengalaman informasi yang kemudian mempengaruhi cara pengunjung memahami koleksi dan menilai layanan museum. Berdasarkan observasi awal dilakukan dengan cara peneliti berkunjung langsung ke Museum Nasional, kejelasan informasi di ruang pameran seperti keterbacaan label, alur pameran, dan ketersediaan petunjuk terlihat berperan dalam membantu pengunjung memahami konteks koleksi dan membentuk penilaian terhadap pengalaman kunjungan.

Pengalaman Informasi tersebut dapat dijelaskan melalui perspektif *sense-making*. *Sense-making* digunakan untuk memahami bagaimana individu membangun makna ketika dalam situasi tertentu dan menghadapi kesenjangan pemahaman (Dervin, 1992). Dervin (1992) menekankan bahwa *sense-making* bukanlah hasil akhir, melainkan sebagai serangkaian tindakan untuk membuat makna yang terus berubah mengikuti situasi dan konteks yang dihadapi individu. Pada museum, kesenjangan pemahaman dapat muncul ketika pengunjung membutuhkan koleksi, penjelasan yang lebih jelas, atau petunjuk arah yang membantu. Pengunjung akan berupaya menjembatani kesenjangan tersebut melalui sumber – sumber informasi museum seperti label koleksi, narasi pameran, petunjuk arah, pemandu, ataupun materi edukasi.

Setelah melalui proses pemaknaan, pengunjung akan melakukan evaluasi terhadap pengalaman yang diterima, di mana evaluasi pengguna berkaitan erat dengan kepuasan terhadap layanan. Penilaian pengunjung sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan pengalaman selama kunjungan. Dalam *expectation disconfirmation*, kepuasan maupun ketidakpuasan muncul ketika pengunjung membandingkan ekspektasi dengan kinerja layanan yang dirasakan (Oliver, 1980). Jika pengalaman yang diterima sesuai atau melampaui ekspektasi, penilaian akan cenderung positif. Sebaliknya, ketika pengalaman tidak memenuhi ekspektasi, penilaian cenderung negatif. Hernon et al. (2015) menyatakan bahwa kualitas layanan informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan penilaian pengguna terhadap suatu informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan penilaian pengguna terhadap suatu institusi informasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, cara pengguna mengekspresikan persepsinya terhadap layanan informasi telah mengalami perubahan. Penilaian dan pengalaman pengguna tidak hanya disampaikan secara langsung, tetapi juga dipaparkan dalam bentuk ulasan daring pada berbagai platform digital, salah satunya Google Maps. Ulasan ini dapat dipandang sebagai bentuk informasi sosial yang mempengaruhi persepsi dan citra institusi di ruang digital, sekaligus menjadi rujukan bagi calon pengunjung dalam membentuk ekspektasi serta keputusan berkunjung (Ismagilova et al., 2020). Ulasan daring berperan sebagai sumber informasi sekunder yang memengaruhi persepsi, kepercayaan, dan minat kunjung masyarakat. Ulasan ini menjadi menarik karena memuat proses evaluasi informasi dalam bentuk yang alami. Pengguna menuliskan pengalaman mereka setelah berinteraksi dengan layanan informasi museum. Isi ulasan dapat memuat penilaian terhadap kualitas informasi, kemudahan akses informasi, serta pengalaman memahami koleksi.

Museum Nasional Indonesia merupakan salah satu museum yang relevan untuk dikaji dalam konteks tersebut. Sebagai museum nasional utama yang menyimpan koleksi dari berbagai wilayah di Indonesia, Museum Nasional memiliki peran strategis dalam penyediaan informasi budaya dan sejarah kepada masyarakat. Lokasinya yang berada di ibu kota menjadikan museum ini dikunjungi oleh pengguna dengan latar belakang yang beragam, baik dari segi pendidikan, sosial, maupun asal daerah sehingga berpotensi menghasilkan persepsi yang beragam terhadap layanan informasi yang disediakan.

Namun, dalam perjalanannya Museum Nasional menghadapi peristiwa kebakaran pada tahun 2023 yang berdampak pada bangunan dan koleksi museum. Peristiwa ini tidak hanya memengaruhi aspek fisik, tetapi juga berpotensi memengaruhi persepsi dan kepercayaan pengguna terhadap museum sebagai lembaga informasi. Pasca kebakaran, Museum Nasional ditutup untuk dilakukan proses revitalisasi dan kemudian dibuka kembali pada Oktober 2024 dengan berbagai pembaruan fasilitas serta penataan ruang pameran yang berbeda. Kondisi tersebut menciptakan dua periode pengalaman pengguna yang berbeda, yaitu sebelum dan setelah revitalisasi yang berpotensi memengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan museum.

Perbedaan kondisi tersebut mendorong pengguna untuk menilai kembali kualitas layanan informasi yang mereka terima. Penilaian ini tergambarkan dalam ulasan daring yang ditulis oleh pengunjung setelah melakukan kunjungan. Melalui ulasan tersebut, pengguna mengekspresikan kepuasan maupun ketidakpuasan mereka terhadap berbagai aspek layanan informasi museum, mulai dari penyajian koleksi hingga fasilitas pendukung. Oleh karena itu, ulasan daring dapat dijadikan sebagai sumber data yang relevan untuk memahami bagaimana persepsi pengguna terhadap layanan informasi museum terbentuk dan berubah seiring waktu.

Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa ulasan daring dapat dimanfaatkan sebagai sumber data untuk memahami persepsi pengguna terhadap layanan dan pengalaman kunjungan. Ipmawati et al. (2024) memanfaatkan ulasan Google Maps untuk memetakan sentimen pengunjung destinasi wisata dan menunjukkan bahwa ulasan daring merefleksikan pengalaman pengguna secara langsung. Penelitian Zaffran & Santi (2025) menunjukkan bahwa ulasan dapat merekam apresiasi maupun keluhan pengguna terhadap aspek layanan dan pengalaman kunjungan. Selain itu, penelitian berbasis aspek pada ulasan Google Maps untuk destinasi wisata juga digunakan untuk memetakan aspek – aspek yang sering dipuji maupun dikeluhkan pengunjung, seperti fasilitas, akses, dan daya tarik, yang dapat menjadi dasar evaluasi layanan (Bahri & Suadaa, 2023).

Penelitian terkait analisis ulasan daring umumnya menekankan pemetaan sentimen sebagai gambaran kepuasan atau ketidakpuasan pengguna, namun belum ada penelitian yang mengelaborasi temuan tersebut dengan perilaku informasi pada tahap evaluasi dan kepuasan terhadap layanan informasi. Disisi lain, perubahan institusional pasca bencana dapat berpotensi mengubah ekspektasi, pengalaman, serta kepercayaan pengguna. Dengan demikian, masih terdapat kekosongan kajian dalam membandingkan kecenderungan sentimen dan aspek layanan dominan pada ulasan pengunjung museum sebelum kebakaran dan pasca revitalisasi.

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan penelitian terletak pada belum adanya kajian yang secara sistematis memetakan kecenderungan perilaku informasi pengguna museum serta perubahan persepsi pengguna terhadap layanan informasi museum dengan dua periode yang berbeda. Ulasan pengunjung pada Google Maps

dapat dipandang sebagai representasi perilaku informasi pengguna, karena memuat cara pengguna mengevaluasi, menilai, dan mengekspresikan pengalaman yang mereka peroleh selama berkunjung. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kecenderungan perilaku informasi pengguna Museum Nasional Indonesia berdasarkan distribusi sentimen positif dan negatif, serta mengidentifikasi perubahan persepsi pengguna terhadap layanan informasi museum yang tergambar oleh aspek – aspek layanan yang dominan dalam ulasan pengunjung pada periode satu tahun sebelum kebakaran dan satu tahun pasca revitalisasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kecenderungan sentimen ulasan pengunjung Museum Nasional Indonesia pada Google Maps pada periode sebelum kebakaran dan pasca revitalisasi, serta bagaimana proses pemaknaan informasi tercermin dalam ulasan pada kedua periode tersebut?
2. Bagaimana perubahan persepsi pengguna terhadap layanan informasi museum berdasarkan aspek – aspek layanan dominan dalam ulasan pengunjung sebelum kebakaran dan pasca revitalisasi?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus penelitian dan memastikan hasil analisis tetap sejalan dengan rumusan masalah, penelitian ini menetapkan batasan masalah. Pembatasan ini diperlukan agar proses pengumpulan, pengolahan, dan interpretasi data berjalan konsisten, serta temuan yang dihasilkan benar – benar merepresentasikan tujuan penelitian. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data penelitian dibatasi pada ulasan teks pengunjung di Google Maps Museum Nasional Indonesia pada dua periode, yaitu satu tahun sebelum kebakaran (16 September 2022 – 16 September 2023) dan satu tahun pasca revitalisasi (15 Oktober 2024 – 15 Oktober 2025). Penelitian hanya

menggunakan teks ulasan tanpa memasukkan rating, foto, maupun tanggapan pengelola.

2. Pengambilan data dilakukan melalui platform Apify menggunakan *actors* Google Maps Reviews Scraper berdasarkan tautan lokasi Google Maps Museum Nasional Indonesia. Proses Analisis dilakukan di Google Colab dengan teknik Support Vector Machine sebagai algoritma utama klasifikasi sentimen menjadi positif dan negatif.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis kecenderungan sentimen ulasan pengunjung Museum Nasional Indonesia pada Google Maps pada periode sebelum kebakaran dan pasca revitalisasi, serta mengidentifikasi bagaimana proses pemaknaan informasi (*sense-making*) tercermin dalam ulasan pada kedua periode tersebut.
2. Mengidentifikasi perubahan persepsi pengunjung terhadap layanan informasi Museum Nasional Indonesia pada periode sebelum kebakaran dan pasca revitalisasi serta mengidentifikasi aspek dominan pada ulasan dan mengidentifikasi kesesuaiannya dengan ekspektasi pengunjung.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis : Meningkatkan kajian Ilmu Perpustakaan dan Informasi, khususnya dalam studi perilaku informasi pengguna dan evaluasi layanan informasi di lingkungan museum.
2. Manfaat Praktis : Menjadi masukan bagi pengelola Museum Nasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan minat kunjung.