



PENGEMBANGAN WISATA BERDASARKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM NASIONAL INDONESIA, KOTA JAKARTA PUSAT, PROVINSI DKI JAKARTA

AMANDA NUR FAUZIAH



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul **“Pengembangan Wisata Berdasarkan Kepuasan Pengunjung di Museum Nasional Indonesia, Kota Jakarta Pusat, Provinsi DKI Jakarta”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2025

Amanda Nur Fauziah
J0302211057

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Amanda Nur Fauziah, Pengembangan Wisata Berdasarkan Kepuasan Pengunjung di Museum Nasional Indonesia, Kota Jakarta Pusat, Provinsi DKI Jakarta Dibimbing oleh RIMA PRATIWI BATUBARA dan KANIA SOFIANTINA RAHAYU.

Museum Nasional Indonesia merupakan destinasi wisata budaya dan sejarah di Jakarta yang mengalami revitalisasi pasca kebakaran pada tahun 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung setelah revitalisasi serta memberikan rekomendasi pengembangan sesuai hasil analisis tersebut. Metode yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, kuesioner, dan wawancara dengan pengelola museum serta pengunjung berusia remaja awal hingga pra-lanjut usia. Penilaian kepuasan pengunjung difokuskan pada lima aspek, yaitu aksesibilitas, harga, daya tarik, fasilitas wisata, dan lingkungan. Hasil analisis GAP dan *Importance Performance Analysis* menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan museum, serta beberapa aspek memerlukan peningkatan prioritas yaitu fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang memiliki nilai negatif. *Importance Performance Analysis* menunjukkan sebagian besar atribut berada di Kuadran III, yang berarti atribut tersebut belum menjadi prioritas utama bagi pengunjung dan kualitasnya dinilai belum optimal. Luaran disusun rekomendasi berbentuk Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pengelola museum guna meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendorong pengembangan pariwisata berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan menjadi acuan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya tarik Museum Nasional Indonesia.

ABSTRACT

Amanda Nur Fauziah, *Tourism Development Based on Visitor Satisfaction at the National Museum of Indonesia, Central Jakarta City, DKI Jakarta Province Supervised by RIMA PRATIWI BATUBARA and KANIA SOFIANTINA RAHAYU.*

The National Museum of Indonesia is a cultural and historical tourist destination in Jakarta that underwent revitalization after a fire in 2023. This study aims to identify and analyze the factors that influence visitor satisfaction after revitalization and provide development recommendations based on the results of the analysis. The methods used are qualitative and quantitative. Data obtained through observation, questionnaires, and interviews with museum managers and visitors aged from early adolescence to pre-elderly. The assessment of visitor satisfaction is focused on five aspects, namely accessibility, price, attractiveness, tourist facilities, and environment. The results of the GAP analysis and Importance Performance Analysis show a gap between expectations and reality in museum services, and several aspects require increased priority, namely the main facilities and supporting facilities that have negative values. Importance Performance Analysis shows that most of the attributes are in Quadrant III, which means that these attributes are not yet a top priority for visitors and their quality is considered suboptimal. The output is a recommendation in the form of a Standard Operating Procedure (SOP) for museum managers to increase visitor satisfaction and encourage the development of sustainable tourism. This study is expected to be a strategic reference in improving the quality of service and the attractiveness of the National Museum of Indonesia.

Kata kunci : *Importance Performance Analysis, Kepuasan Pengunjung, Museum Nasional Indonesia, Pengunjung.*

Keywords : *Importance Performance Analysis, National Museum of Indonesia, Visitor Satisfaction, Visitors.*



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



AMANDA NUR FAUZIAH. J0302211057. Pengembangan Wisata Berdasarkan Kepuasan Pengunjung di Museum Nasional Indonesia, Kota Jakarta Pusat, Provinsi DKI Jakarta. Dibimbing oleh **RIMA PRATIWI BATUBARA** dan **KANIA SOFIANTINA RAHAYU**.

Museum Nasional Indonesia merupakan destinasi wisata sejarah dan budaya di Jakarta yang mengalami revitalisasi setelah peristiwa kebakaran pada tahun 2023. Kejadian tersebut menyebabkan museum tutup selama satu tahun dan memunculkan tantangan baru dalam upaya mengembalikan kepercayaan serta minat kunjungan pengunjung. Revitalisasi yang dilakukan tidak hanya berupa perbaikan fisik, tetapi juga peningkatan layanan, fasilitas, serta penambahan daya tarik baru seperti teknologi ImersifA dan instalasi berbasis kecerdasan buatan paras Nusantara. Revitalisasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan menarik kembali minat kunjungan pengunjung. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya memahami tingkat kepuasan pengunjung pasca revitalisasi, sebagai dasar dalam pengembangan layanan dan pengelolaan museum ke depan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung, serta memberikan rekomendasi pengembangan berdasarkan hasil analisis tersebut. penelitian menggunakan metode campuran (*mix method*) antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, penyebaran kuesioner berskala likert 1 – 5 kepada 100 responden berusia 18-59 tahun, serta wawancara dengan pengunjung dan pengelola museum. Analisis data dilakukan dengan pendekatan GAP dan *Importance Performance Analysis* terhadap lima aspek utama yaitu aksesibilitas, harga, daya tarik, fasilitas wisata, dan lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan museum pada beberapa aspek dalam fasilitas utama dan fasilitas penunjang yang memiliki nilai negatif, menandakan adanya kesenjangan antara harapan dan kinerja. *Importance Performance Analysis* menunjukkan sebagian besar atribut berada di Kuadran III, yang berarti atribut - atribut tersebut belum menjadi prioritas utama bagi pengunjung dan kualitasnya dinilai belum optimal. Beberapa aspek lainnya seperti aksesibilitas, harga, daya tarik, dan lingkungan telah memenuhi atau mendekati harapan pengunjung.

Hasil penelitian ini dijabarkan dalam bentuk rekomendasi pengembangan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan museum. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu pengelola dalam meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendorong terciptanya pengelolaan destinasi wisata budaya yang berkelanjutan dan berorientasi pada pengunjung di Museum Nasional Indonesia.



© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



PENGEMBANGAN WISATA BERDASARKAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM NASIONAL INDONESIA, KOTA JAKARTA PUSAT, PROVINSI DKI JAKARTA

AMANDA NUR FAUZIAH

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan pada
Program Studi Ekowisata

**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Dr. Gatot Widodo, S.Pd., M.Pd.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.





Judul Laporan : Pengembangan Wisata Berdasarkan Kepuasan Pengunjung di Museum Nasional Indonesia, Kota Jakarta Pusat, Provinsi DKI Jakarta.

Nama : Amanda Nur Fauziah
NIM : 0302211057

@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar IPB University

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Rima Pratiwi Batubara, S.Hut., M.Si.

Pembimbing 2:

Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M.

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:

Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M.

NPI. 201807198501202001



Dekan Sekolah Vokasi:

Dr. Ir. Aceng Hidayat, MT.
NIP. 196607171992031003



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga laporan Proyek Akhir (PA) yang berjudul “Pengembangan Wisata Berdasarkan Kepuasan Pengunjung di Museum Nasional Indonesia, Kota Jakarta Pusat, Provinsi DKI Jakarta” dapat diselesaikan. Kegiatan proyek akhir dilaksanakan pada bulan Januari – Juni 2025 dengan studi kasus Museum Nasional Indonesia, Kota Jakarta Pusat, Provinsi DKI Jakarta.

Proyek akhir ini sebagai persyaratan wajib akademik yang harus dipenuhi sebagai syarat bagi mahasiswa untuk melaksanakan proyek akhir (PA) Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor. Laporan proyek akhir dapat terselesaikan atas doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak. Ucapan Terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Orang tua penulis yang bernama Amir Fauzi dan Iin Martini serta keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan moral, spiritual, dan material. Doa, kasih saying, serta pengorbanan yang tiada henti menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini.
2. Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M. selaku Ketua Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor sekaligus pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan proyek akhir ini.
3. Rima Pratiwi Batubara, S.Hut., M.Si. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan proyek akhir ini.
4. Pengelola Museum Nasional Indonesia yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama kegiatan proyek akhir.
5. Seluruh dosen Program Studi Ekowisata yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
6. Aidil Khibar Syifa selaku rekan penulis yang telah menemani, memberikan dukungan, serta membantu penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan proyek akhir ini. Kehadiran dan dukungan yang diberikan sangat membantu penulis melewati berbagai tantangan dengan lebih kuat dan optimis.
7. Jihan Salsabila, Kezia, Marsya Anargyaningtyas, Meyka Azzahra, dan Mutiara Dwi, Iin Diniatin, Dian Anggi Rahayu, Nur Nabilah, Hendra Setiabudi, Muhammad Zildan Faisal, Reichi Alfiansyah, Muhammad Faris Algifari selaku sahabat penulis yang selama ini menjadi teman berbagi semangat, ide, serta motivasi selama proses akademik maupun non akademik. Terima kasih atas kerja sama, kebersamaan, dan dukungan yang diberikan.

Semoga laporan proyek akhir (PA) ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2025

Amanda Nur Fauziah



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
1.5 Kerangka Berpikir	3
II METODE	5
2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	5
2.2 Alat dan Objek Penelitian	5
2.3 Jenis Data	5
2.4 Teknik Pengambilan Data	6
2.5 Analisis Data	7
2.6 Penyusunan Luaran	10
III KONDISI UMUM	11
3.1 Letak dan Luas	11
3.2 Sejarah Kawasan	11
3.3 Kondisi Fisik	12
3.4 Kondisi Biotik	13
3.5 Kondisi Sosial Masyarakat Sekitar	13
3.6 Kondisi Pariwisata	14
3.7 Aksesibilitas	14
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	15
4.1 Kondisi Museum Nasional Indonesia	15
4.2 Karakteristik Pengunjung	38
4.3 Uji Kualitas Data	40
4.4 Tingkat Kepuasan Pengunjung	41
4.5 Analisis GAP	48
4.6 <i>Importance Performance Analysis</i>	55
4.7 Luaran	72
V SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Simpulan	77
5.2 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81
RIWAYAT HIDUP	87

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



1	Alat dan bahan	5
2	Jenis data penelitian yang akan dikumpulkan	5
	Pengukuran skala likert	7
	Interval kepuasan pengunjung	8
	Informasi biaya yang dapat dikeluarkan pengunjung	17
	Daya tarik Museum Nasional Indonesia	20
	Fasilitas wisata Museum Nasional Indonesia	25
	Karakteristik pengunjung Museum Nasional Indonesia	38
	Tabel frekuensi kinerja terhadap aksesibilitas	42
10	Tabel frekuensi kinerja terhadap harga	43
11	Tabel frekuensi kinerja terhadap daya tarik	45
12	Tabel frekuensi kinerja terhadap fasilitas wisata	46
13	Tabel frekuensi kinerja terhadap lingkungan	47
14	Analisis GAP variabel aksesibilitas	48
15	Analisis GAP variabel harga	49
16	Analisis GAP variabel daya tarik	51
17	Analisis GAP variabel fasilitas wisata	53
18	Analisis GAP variabel lingkungan	54
19	Tujuan penyusunan luaran buku panduan SOP	72
20	Perencanaan pembuatan buku panduan standar operasional prosedur (SOP)	73

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka berpikir penelitian	3
2	Rumus analisis GAP	9
3	Diagram kartesius	9
4	Peta letak Museum Nasional Indonesia	11
5	Aksesibilitas gerbang depan museum	16
6	Aksesibilitas area parkir	16
7	Cetak foto Paras Nusantara	18
8	Jenis makanan dan minuman di koperasi	19
9	Tiket area parkir	19
10	Daya tarik ImersifA	20
11	Daya tarik Arca Bhairawa Buddha	21
12	Daya tarik Pelataran Arca	22
13	Daya Tarik Paras Nusantara	22
14	Daya tarik Ruang Anak	23
15	Daya tarik Repatriasi	24
16	Fasilitas unit layanan museum (ULM)	26
17	Fasilitas papan interpretasi	27
18	Fasilitas papan petunjuk	28
19	Fasilitas kursi	29

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



20 Fasilitas eskalator	30
21 Fasilitas pemandu wisata	31
22 Fasilitas area parkir	32
23 Fasilitas CCTV	34
24 Fasilitas loker	35
25 Fasilitas koperasi	36
26 Petugas kebersihan lingkungan	37

DAFTAR LAMPIRAN

1 Hasil uji validitas penelitian	82
2 Hasil uji reliabilitas penelitian	85
3 Hasil kuesioner responden penelitian	85
4 Dokumentasi pengambilan data kuesioner di Museum Nasional Indonesia	88

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.