



- 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.

PENGEMBANGAN MUSEUM ANIMALIUM BRIN BERDASARKAN KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP IMPLEMENTASI PEMANDUAN

ELMA NAURAH SALWA HERDIANA



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



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN PROYEK AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan proyek akhir dengan judul **“Pengembangan Museum Animalium BRIN Berdasarkan Kepuasan Pengunjung Terhadap Implementasi Pemanduan”** 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, Juli 2025

Elma Naurah Salwa Herdiana
J0302211071

ABSTRAK

ELMA NAURAH SALWA HERDIANA. Pengembangan Museum Animalium BRIN Berdasarkan Kepuasan Pengunjung Terhadap Implementasi Pemanduan. Dibimbing oleh RIMA PRATIWI BATUBARA dan KANIA SOFIANTINA RAHAYU.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengembangan Museum Animalium BRIN berdasarkan kepuasan pengunjung terhadap implementasi pemanduan. Museum Animalium BRIN merupakan pusat ilmu pengetahuan hewan modern yang mengedepankan konsep edukasi dan ekowisata, di mana peran pemandu sangat penting dalam menyampaikan informasi koleksi kepada pengunjung. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya kualitas pelayanan pemandu dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengunjung museum. Metode yang digunakan adalah *mix method* yaitu dengan deskriptif kuantitatif dan kualitatif, dengan pengumpulan data melalui angket yang disebarkan kepada pengunjung Museum Animalium BRIN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pemandu, meliputi kemampuan memberikan informasi yang jelas, sikap ramah, serta responsivitas terhadap kebutuhan pengunjung, berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya di museum lain yang membuktikan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan pemandu dan kepuasan pengunjung. Berdasarkan temuan tersebut, pengembangan museum difokuskan pada peningkatan kompetensi pemandu, penyusunan buku panduan SOP pemanduan, serta penyesuaian layanan sesuai kebutuhan pengunjung. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan memperkuat fungsi edukasi Museum Animalium BRIN sebagai destinasi wisata edukasi yang berkualitas.

ABSTRACT

ELMA NAURAH SALWA HERDIANA. Development of the BRIN Animalium Museum Based on Visitor Satisfaction Towards the Implementation of Guided Tours. Satisfaction Supervised by RIMA PRATIWI BATUBARA and KANIA SOFIANTINA RAHAYU.

This study aims to examine the development of the BRIN Animalium Museum based on visitor satisfaction with the implementation of guided tours. The BRIN Animalium Museum is a modern center for animal science that emphasizes education and ecotourism, where the role of guides is crucial in delivering information about the collections to visitors. The background of this research is based on the importance of guide service quality in enhancing the visitor experience and satisfaction at the museum. The method used is mix methods quantitative descriptive and qualitative, with data collected through questionnaires distributed to visitors of the BRIN Animalium Museum. The results show that the quality of guide services including the ability to provide clear information, a friendly attitude, and responsiveness to visitor needs significantly affects visitor satisfaction levels. These findings align with previous studies in other museums that demonstrate a positive relationship between guide service quality and visitor satisfaction. Based on these findings, the museum's development focuses on improving guide competencies, preparing a standard operating procedure (SOP) guidebook for guiding services, and adjusting services according to visitor needs. These efforts are expected to increase visitor satisfaction and strengthen the educational function of the BRIN Animalium Museum as a quality educational tourism destination.

Kata Kunci: Museum Animalium BRIN, Kepuasan pengunjung, Pemanduan, Pengembangan Museum, Wisata Edukasi

Keywords : Museum Animalium BRIN, Visitor Satisfaction, Guided Tours, Museum Development, Educational Tourism

RINGKASAN

ELMA NAURAH SALWA HERDIANA. Pengembangan Museum Animalium BRIN Berdasarkan Kepuasan Pengunjung Terhadap Implementasi Pemanduan (*Development of the BRIN Animalium Museum Based on Visitor Satisfaction Towards the Implementation of Guided Tours*). Dibimbing oleh RIMA PRATIWI BATUBARA dan KANIA SOFIANTINA RAHAYU.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengembangan Museum Animalium BRIN berdasarkan tingkat kepuasan pengunjung terhadap implementasi layanan pemanduan yang diberikan. Museum Animalium BRIN merupakan pusat ilmu pengetahuan hewan modern di Indonesia yang mengusung konsep edukasi dan ekowisata secara terpadu, sehingga peran pemandu menjadi sangat krusial dalam menyampaikan informasi koleksi satwa serta konteks edukatifnya kepada pengunjung. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya kualitas pelayanan pemandu sebagai salah satu faktor utama yang dapat meningkatkan pengalaman belajar sekaligus kepuasan pengunjung dalam menikmati kunjungan di museum.

Dengan menggunakan metode penelitian campuran (*mix method*) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif deskriptif dan kualitatif, data diperoleh melalui penyebaran angket kepada pengunjung Museum Animalium BRIN serta wawancara mendalam dengan beberapa staf dan pemandu museum. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan pemandu, yang mencakup kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat, sikap ramah dan komunikatif, serta responsivitas terhadap kebutuhan serta pertanyaan pengunjung, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Temuan ini sejalan dengan berbagai studi sebelumnya di museum dan destinasi edukasi lain, yang menunjukkan hubungan positif antara kualitas pelayanan pemandu dan kepuasan pengunjung dalam konteks pembelajaran informal. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan agar pengembangan Museum Animalium BRIN lebih difokuskan pada peningkatan kompetensi pemandu melalui pelatihan berkala dan pembekalan materi, penyusunan panduan operasional standar (SOP) pemanduan sebagai acuan konsistensi layanan, serta penyesuaian layanan pemanduan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan karakteristik beragam pengunjung. Upaya ini diharapkan dapat mengoptimalkan pengalaman belajar pengunjung, meningkatkan kepuasan mereka selama kunjungan, dan memperkuat fungsi edukasi serta peran Museum Animalium BRIN sebagai destinasi wisata edukasi berkualitas yang mampu berkontribusi pada pelestarian dan pemahaman keanekaragaman hayati Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@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 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 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 MUSEUM ANIMALIUM BRIN BERDASARKAN
KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
IMPLEMENTASI PEMANDUAN**

@Hak cipta milik IPB University

ELMA NAURAH SALWA HERDIANA

Laporan Proyek 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 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 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 Proyek Akhir : Pengembangan Museum Animalium BRIN Berdasarkan Kepuasan Pengunjung Terhadap Implementasi Pemanduan

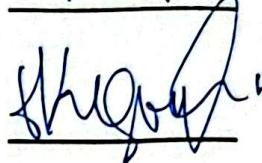
Nama : Elma Naurah Salwa Herdiana
NIM : J0302211071

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 Sofiantia Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M.
NPI 201807198501202001




Dekan Sekolah Vokasi:
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T.
NIP 196607171992031003

Tanggal Ujian: 07 Juli 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga laporan Proyek Akhir (PA) yang berjudul “Pengembangan Museum Animalium BRIN Berdasarkan Kepuasan Pengunjung Terhadap Implementasi Pemanduan” ini berhasil diselesaikan. Kegiatan Proyek Akhir (PA) dilaksanakan pada bulan April - Mei 2025 dengan studi kasus Museum Animalium *Science Center* BRIN, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

Proyek akhir ini merupakan persyaratan wajib akademik yang harus dipenuhi sebagai syarat bagi mahasiswa untuk melaksanakan proyek akhir (PA) serta memperoleh gelar Sarjana Terapan Ekowisata (S.Tr.Ekw) Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor. Karya ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada orang tua penulis yaitu Heri Kristianto dan Dian Anggerti yang selalu memberikan doa, dukungan serta cinta yang tiada henti kepada penulis.
2. Kepada Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par., M.T.H.M. Selaku Ketua Program Studi Ekowisata, Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor. Sekaligus merupakan dosen pembimbing kedua penulis yang telah membantu serta membimbing penulis hingga menyelesaikan laporan proyek akhir ini.
3. Kepada Rima Pratiwi Batubara, S.Hut., M.Si. Selaku dosen pembimbing pertama penulis yang telah membantu serta membimbing penulis hingga menyelesaikan proyek akhir ini.
4. Kepada pengelola dan kakak *guide* Museum Animalium *Science Center* BRIN yang tidak bisa penulis sebut satu-satu telah memberi dukungan kepada penulis selama kegiatan proyek akhir ini.
5. Kepada para sahabat semasa Sekolah Menengah Atas (SMA) penulis yaitu, Azka Ramadhanny Perry, Athaya Naddindra serta Farah Fahira yang selalu memberi dukungan kepada penulis disaat kegiatan proyek akhir.
6. Kepada sahabat seperjuangan penulis yaitu, Nur Anisa Diniyah dan Juliana Nurul Sidiq yang telah memberikan dukungan, semangat dan juga menemani dalam suka dan duka selama masa studi.

Semoga proyek akhir ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2025

Elma Naurah Salwa Herdiana

DAFTAR ISI

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	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Kerangka Berpikir	4
II KONDISI UMUM	5
2.1 Letak dan Luas Kawasan	5
2.2 Sejarah Kawasan	5
2.3 Kondisi Fisik	18
2.4 Potensi Wisata	18
2.5 Kondisi Kepariwisata Sekitar	19
2.6 Profil Pemandu	19
2.7 Standar Pelayanan	20
2.8 Aksesibilitas	20
III METODE	21
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	21
3.2 Alat dan Objek	21
3.3 Jenis Data	22
3.4 Metode Pengambilan data	23
3.5 Analisis Data	25
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Identifikasi Aspek Layanan Pemanduan	29
4.2 Tingkat Kepuasan Pengunjung	33
4.3 Hubungan Kualitas Pemanduan dan Pengalaman Edukasi	44
4.4 Penyusunan Rekomendasi	46
V SIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Simpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	57
RIWAYAT HIDUP	64



DAFTAR TABEL

1	Aksesibilitas	20
2	Alat dan objek	21
3	Jenis data	22
4	Skala likert	26
5	Interval kepuasan pengunjung	26
6	Karakteristik pengunjung	33
7	Hasil uji reliabilitas	35

DAFTAR GAMBAR

1	Kerangka berpikir	4
2	Kawasan Museum Animalium BRIN	5
3	Lobi utama	6
4	Lobi <i>aves</i> atas	7
5	Perkicik Pelangi	8
6	Lobi <i>aves</i> bawah	9
7	<i>Aviary</i> paruh bengkok	9
8	<i>Forest floor</i> (lantai hutan)	10
9	<i>River stream</i> (aliran sungai)	11
10	<i>Wet land</i> (lahan basah)	11
11	<i>Bird of prey</i> (burung pemangsa)	12
12	Lobi <i>mamalia</i>	13
13	<i>Exhibit mamalia</i>	14
14	Lobi <i>invertebrata</i>	14
15	<i>Exhibit invertebrata</i>	15
16	Lobi <i>pisces</i>	16
17	<i>Exhibit pisces</i>	16
18	Lobi <i>herpetofauna</i>	17
19	<i>Exhibit herpetofauna</i>	18
20	Pemandu wisata	19
21	Peta Museum Animalium BRIN	21
22	Kualitas pemanduan	29
23	Kenyamanan selama pemanduan	30
24	Keterlibatan pengunjung	31
25	Pengalaman pengunjung	32
26	Visualisasi <i>Co-occurrence Keyword</i> Menggunakan VosViewer	36
27	Pengetahuan dan keahlian pemandu	37
28	Keterampilan komunikasi pemandu	38
29	Daya tarik edukasi	40
30	Pengalaman partisipatif	42
31	Kualitas pemanduan	45
32	Hasil luaran buku panduan SOP <i>guide</i> Animalium Science Center	47



DAFTAR LAMPIRAN

1	Tabel hasil uji validitas	58
2	Tabel hasil frekuensi	61
3	Dokumentasi	64