

A. Hasil Temuan Penelitian

Dari hasil wawancara maupun dokumentasi yang dilakukan peneliti selama melakukan penelitian di museum Mpu Tantular menemukan beberapa hasil temuan sebagai berikut:

Dalam mengenalkan dan mempromosikan museum Mpu Tantular, pengelola museum menganggap bahwa hal yang terlebih dahulu menjadi fokus adalah bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjungnya dan berusaha untuk menjadi lebih dekat dengan masyarakat, dengan begitu masyarakat Indonesia yang

sejatinya budayanya belum untuk mengenal dan menghargai museum, dapat menjadikan museum sebagai suatu kebutuhan.

Sebagai lembaga yang bergerak dalam sektor jasa, museum Mpu Tantular selalu memfokuskan diri pada pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu, museum Mpu Tantular selalu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk dapat mengetahui kegiatan maupun berita dan informasi tentang museum Mpu Tantular, baik itu melalui telepon maupun melalui media sosial. Letak museum yang strategis juga memudahkan masyarakat untuk secara langsung datang ke museum jika ingin mengetahui informasi lebih lanjut terkait dengan museum Mpu Tantular. Museum Mpu Tantular buka setiap harinya kecuali hari Senin. Pada hari Senin ruang pameran ditutup tetapi kantor tetap buka. Sedangkan, pada hari Sabtu dan Minggu museum Mpu Tantular tetap buka.

Selain itu dari segi pemanduan, museum Mpu Tantular juga menyediakan pemandu yang siap untuk membantu menjelaskan terkait sejarah dari koleksi di museum Mpu Tantular kepada pengunjung sehingga pengunjung dapat lebih mudah untuk memahaminya. Pemanduan museum akan disesuaikan dengan golongan usia, jenjang pendidikan, dan jumlah dari pengunjung apakah rombongan atau individual sehingga pemandu dapat menyiapkan penjelasan yang komunikatif dan efektif yang tentunya sesuai dengan standar pemanduan.

Sedangkan metode yang digunakan pengelola museum untuk menyukseskan program-programnya adalah metode pendekatan dengan masyarakat. Taktik “jemput bola” yang diterapkan oleh museum Mpu Tantular dirasa paling efektif untuk dapat menarik minat pengunjung agar datang ke museum.

Konten dari *website* museum Mpu Tantular adalah menampilkan sekelumit tentang program museum selama satu tahun, koleksi-koleksi unggulan museum, kemudian ada beberapa cuplikan-cuplikan koleksi

Selain *website* juga ada media sosial lain sebagai media pendukung pemasaran museum diantaranya facebook, email dan blog. Di karenakan *space* dari *website* museum yang terbatas, foto-foto dari kegiatan museum dapat di upload melalui facebook, pengunjung-pun juga dapat berpartisipasi untuk menambahkan foto kegiatan museum di facebook museum.

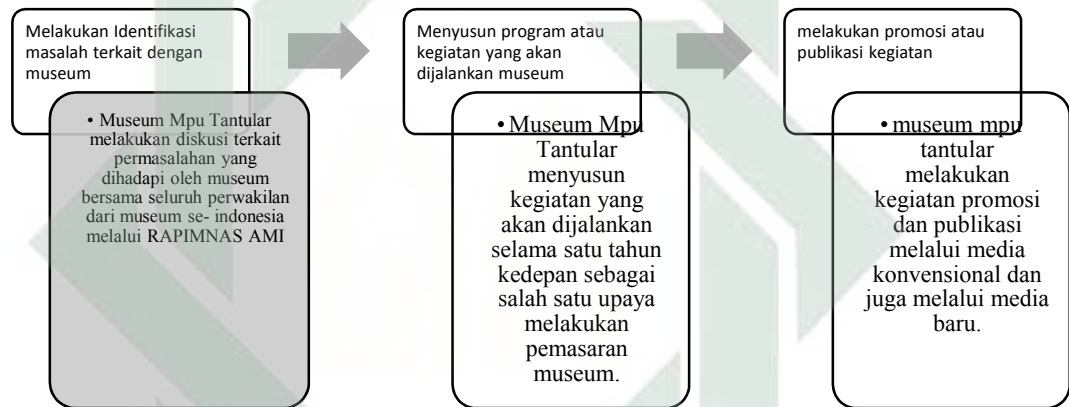
4. Kendala Pemasaran dan Kelemahan Museum Mpu Tantular

Sedangkan dari faktor eksternal adalah masih kurangnya minat masyarakat untuk mengunjungi museum, hal ini dikarenakan *mindset* masyarakat Indonesia yang belum menganggap museum sebagai kebutuhan. Sehingga, sulit untuk mengajak masyarakat untuk lebih aktif dalam mengenal dan mengunjungi museum. Namun, diakui semenjak era kepemimpinan Susilo Bambang Yudhoyono yang mengajak masyarakat dengan program ayo mengenal museum, masyarakat sedikit terbuka untuk mau mengenal museum.

[illegible]

Harapan museum Mpu Tantular kedepannya, *pertama* agar museum dapat lebih dekat dengan masyarakat. *Kedua* makin banyak masyarakat yang memanfaatkan kegiatannya di museum tentunya yang berkaitan dengan pendidikan, dan yang terakhir adalah mengubah kebiasaan atau *mindset* masyarakat tentang museum.

Jika dijabarkan secara singkat berikut adalah tahapan-tahapan Strategi komunikasi pemasaran museum Mpu Tantular:



Bagan 4.1
Proses Strategi Komunikasi Pemasaran Museum

B. Konfirmasi Temuan Dengan Teori

Untuk melakukan strategi komunikasi pemasaran museum Mpu Tantular benar-benar melakukan usaha dengan maksimal agar dapat menarik minat pengunjung untuk datang ke museum dan juga untuk mengubah *mindset* masyarakat pada umumnya agar menganggap museum sebagai kebutuhan.

Peneliti mengacu pada teori bauran pemasaran (mix marketing) karena dalam teori ini terdapat konsep pemasaran yang memuat standarisasi pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan yang bergerak disektor jasa.

Dalam teori mix marketing atau bauran pemasaran terdapat 7 elemen yang biasa dikenal dengan konsep 7P bauran pemasaran, yaitu: *product*, *price*, *place*, *people*, *proces*, *physical evidences*, dan *promotion*. Ditambah dengan pelayanan pelanggan (*customer service*).

Pada strategi komunikasi pemasaran museum Mpu Tantular, produk yang dimaksud adalah museum itu sendiri, mulai dari awal mula museum dibangun hingga koleksi-koleksi yang dipamerkan di

museum, serta fasilitas museum dan pelayanan yang ditawarkan bagi pengunjung museum guna menarik minat pengunjung.

Namun, selain dari fasilitas dari museum hal yang diutamakan tentunya adalah koleksi-koleksi dari museum, karena bagaimanapun juga yang menjadi daya tarik dari museum adalah koleksi-koleksi yang dimiliki oleh museum. karena itu museum mpu tantular juga memiliki koleksi-koleksi yang menjadi unggulan dan daya tarik dari museum Mpu Tantular.

Selain itu, museum Mpu Tantular juga berusaha untuk menambah koleksi-koleksi museum baik melalui pembelian atau melalui pemberian (hibah).

Penataan koleksi museum yang ditampilkan dengan ruang pameran perzona mulai dari prasejarah sampai modern akan mempermudah pengunjung untuk dapat mengetahui jaman dari barang koleksi, sehingga pesan yang termuat dalam koleksi tersebut dapat diterima dan diserap dengan mudah oleh pengunjung.

Di samping itu, perpustakaan museum Mpu Tantular juga terbuka bagi siapapun, banyak koleksi-koleksi buku kebudayaan, umum, permuseuman, ensiklopedia, dan buku-buku seputar babat tanah Jawa yang lengkap, sehingga masyarakat yang berkunjung ke museum juga dapat memanfaatkan perpustakaan ini untuk menambah pengetahuan. Perpustakaan juga mengizinkan untuk meminjam buku di sana dengan syarat meninggalkan KTP untuk jaminan peminjaman buku.

umum. Jika, naik angkutan umum (Joyoboyo-Sidoarjo) bisa langsung berhenti di bawah jembatan layang Sidoarjo dengan tarif Rp. 5.000.-, dan jika menggunakan kendaraan pribadi, tinggal melalui jalan raya utama yang membelah kota Surabaya, lurus ke arah selatan. jika sudah menemui Jembatan Layang Buduran, lalu pilih jalan yang melewati bawah jembatan.

4. *People* (Sumber Daya Manusia)

Seperti yang disebutkan sebelumnya bahwa pengelola dari museum Mpu Tantular selalu berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengelola museum selalu dituntut untuk menjadi sumber daya yang kreatif, Inovatif dan profesional dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Dengan SDM yang kreatif dan inovatif museum Mpu Tantar menjadi museum yang pertama kali memiliki ruang peraga IPTEK yang kemudian diikuti oleh museum lain, selain itu museum juga memiliki gedung pameran tuna netra, dan juga memiliki program yang masih jarang di Jawa Timur seperti pagelaran koleksi museum. hal ini, membuktikan bahwa pengelola museum selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi pengunjungnya.

Sedangkan dalam hal pemanduan museum, museum Mpu Tantular memiliki enam pemandu aktif yang siap melayani dengan baik, ramah, dan memberikan penjelasan dengan cara yang dimengerti pengunjung. Ditambah lagi empat pemandu di antaranya telah mendapat sertifikasi dari BNSP (badan nasional sertifikasi

5. *Process* (Proses)

Kemudian persiapan-persiapan yang dilakukan sebelum melakukan kegiatan-kegiatan museum, hingga berlangsungnya kegiatan museum sampai dengan mengevaluasi hasil dari kegiatan museum guna perbaikan di kegiatan museum yang akan datang.

Di samping itu, perencanaan program-program museum yang selalu dikembangkan setiap tahunnya, menjadikan event yang diadakan oleh museum selalu diminati oleh masyarakat. Terutama event-event yang sudah jarang ditemui seperti campursari, pagelaran wayang, gelaran wayang beber, pagelaran tayub dan kesenian-kesenian tradisional lain.

6. ***Physical Evidences* (Bukti Fisik)**

Physical Evidences atau bukti fisik dari museum adalah tampilan gambar-gambar koleksi melalui panduan museum dan juga tampilan dari *website* museum Mpu Tantular dibuat secara menarik yang menjelaskan sejarah museum Mpu Tantular sampai dengan fasilitas perzona yang dimiliki oleh museum Mpu Tantular mempermudah pengunjung untuk mengetahui *Website* museum juga dibuat menarik yang selalu di

Selain itu bagi peneliti museum Mpu Tantular juga menyediakan buku panduan yang diberikan secara cuma-cuma untuk mempermudah peneliti untuk melakukan penulisan.

7. *Promotion* (Promosi)

Kegiatan yang dikemas dengan sangat menarik diharapkan dapat menjadi salah satu daya tarik bagi pengunjung. Museum juga mengadakan *event* yang baru ada di Jawa Timur dengan harapan agar masyarakat lebih tertarik untuk mengunjungi museum. *Event-event* seperti inilah yang menjadi peluang bagi museum Mpu Tantular untuk secara tidak langsung melakukan promosi dan publikasi museum.

a. *Media Advertising* (Periklanan)

Penjualan Personal yang dilakukan oleh museum mpu tantular dengan cara melakukan komunikasi langsung dengan orang yang berpotensi menjadi calon pengunjung museum saat melakukan kegiatan pameran museum keliling yang dilakukan di berbagai tempat baik di sekolah-sekolah atau saat mengikuti kegiatan Jatim Fair, Mojopahit Travel Fair, dan kegiatan lain yang bekerja sama dengan bagian pemasaran dinas pariwisata dan kebudayaan Sidoarjo.

Secara garis besar semua pengelola museum mpu tantular terlibat dalam kegiatan kehumasan. Namun, pengelola di bagi per-divisi untuk mempermudah pembagian pekerjaan. Seperti untuk urusan kepegawaian berada di bawah seksi tata usaha sedangkan untuk pelayanan pengunjung dan

Museum Mpu Tantular melakukan promosi pemasaran dengan melakukan kegiatan yang melibatkan calon pengunjungnya seperti anak-anak usia sekolah. Pengelola museum sering melakukan perlombaan menggambar koleksi untuk anak-anak TK dan SD, selain itu juga ada lomba bercerita mengenai koleksi museum untuk guru TK. Pada setiap tahunnya museum Mpu Tantular mengadakan kegiatan lomba yang berbeda-beda. Hal ini, dimanfaatkan oleh pengelola untuk dapat menjalin hubungan yang baik dan dapat mengenalkan museum sejak dini kepada anak-anak.

Pemasaran langsung yang dilakukan museum Mpu Tantular adalah dengan melakukan kerja sama dengan dinas atau instansi terkait terutama dinas pendidikan dan pendidikan siswa berkebutuhan khusus atau sekolah SLB dengan mengirimkan surat atau memberi informasi mengenai fasilitas gedung tuna netra yang dimiliki oleh museum mpu Tantular, sehingga dapat dimanfaatkan dan dipergunakan bagi siswa-siswi yang berkebutuhan khusus.

8. Pelayanan Pelanggan (*Customer Service*)

Pengunjung dapat menghubungi nomer telp. (031) 8056688, fax. (031) 8056688 atau bisa via email di jatim@museum-mputantular.com. Dengan begitu masyarakat bisa mendapat informasi mengenai museum. Memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat merupakan tujuan dari pengelola museum Mpu Tantular.