

## Daftar Pustaka

- Hein, George E. (1998). *Learning in the Museum*. London: Routledge.
- International Council of Museums. (2004). *ICOM Code of Ethics fo Museums*.
- Kim, W. Chan and Renee Mauborgne. (2005). *Blue Ocean Strategy; How to Create Uncontested Market Space and Make the Competition Irrelevant*. USA: Harvard Business Press.
- Kotler, Neil G., Philip Kotler, and Wendy I. Kotler. (2008). *Museum Marketing and Strategy*. USA: Jossey-Bass.
- Kraft, Heather and J. Michael Weber. (2012). "A Look at Gender Differences and Marketing Implications." *International Journal of Business and Social Science* Vol-3, no. 21; November 2012.
- Lord, Gail Dexter and Barry Lord. (1997). *The Manual of Museum Management*. USA: AltaMira Press.
- Lord, Gail Dexter and Kate Markert. (2004). *The Manual of Strategic Planning for Museums*. USA: AltaMira Press.
- Museums Association. (2001). *Code of Ethics for Museums*. London: Museums Association.
- Osterwalder, Alexander and Yves Pigneur. 2010. *Business model Generation*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Peraturan Pemerintah no. 66 tahun 2015 tentang Museum
- PT. Dua Tiga Empat Konsultan. (2016). *Penyusunan Target Pasar Wisata Budaya*.
- Sandell, Richard and Robert R. Janes, Ed. (2007). *Museum Management and Marketing*. London: Routledge.
- Siddiqui, Waqaruddin. (2016). "Study on Buying Behavior of Men and Women." *Imperial Journal of Interdisciplinary Research* Vol-2, Issue-4.

TPN/Litbang "KOMPAS". (2016, Juli 13). Wisata dan Belajar di Museum, *SKH KOMPAS*, p.12

Zaidi, Zeenat F. (2010). "Gender Differences in Human Brain: A Review." *The Open Anatomy Journal* Vol-2, p. 37-55.

<http://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20160919140036-269-159389/sepuluh-museum-terbaik-di-indonesia-pilihan-wisatawan/> Diakses 20 September 2016

<http://nationalgeographic.co.id/berita/2015/07/ullen-sentalu-didapuk-sebagai-museum-terbaik-di-indonesia> Diakses 20 September 2016

[www.asosiasimuseumindonesia.org](http://www.asosiasimuseumindonesia.org) Diakses 22 Juli 2016

[www.blueoceanstrategy.com](http://www.blueoceanstrategy.com) Diakses 8 Juli 2016

[www.museumnasional.or.id](http://www.museumnasional.or.id) Diakses 9 Agustus 2016

[www.museumradyapustaka.com](http://www.museumradyapustaka.com) Diakses 9 Agustus 2016

[www.sonobudoyo.com](http://www.sonobudoyo.com) Diakses 9 Agustus 2016

[www.unesco.org](http://www.unesco.org) Diakses 16 Agustus 2016

*Talkshow* Bincang Indonesia (Kompas TV, 07 Oktober 2016) dengan narasumber Direktur Pelestarian Cagar Budaya dan Pemuseuman Dr. Harry Widiyanto dan ketua AMI Putu Supadma Rudana, MBA.



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**STRATEGI PEMASARAN MUSEUM DENGAN PENDEKATAN VALUE INNOVATION: STUDI KASUS  
PADA MUSEUM ULLEN SENTALU**

JONATHAN HARYONO, Ertambang Nahartyo, Dr., M.Sc., CMA., Ak.CA.

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

# LAMPIRAN

## Pengalaman Berkunjung ke Museum Ullen Sentalu

*Dear Responden,*

*Melalui survei ini kami, Museum Ullen Sentalu, ingin mengetahui pengalaman Anda ketika berkunjung ke Museum Ullen Sentalu. Hasil survei ini akan membantu kami untuk mengembangkan program dan pelayanan yang lebih baik. Oleh karenanya, kami mohon partisipasi Anda. Demikian dan terimakasih.*

### DATA DIRI

1. Jenis kelamin : ☐ Pria ☐ Wanita
2. Usia : ..... tahun

**Isilah pertanyaan berikut ini dengan jawaban yang singkat dan jelas!**

A. Sudah berapa kali Anda berkunjung ke MUS?

- ☐ 1 kali  
☐ 2-4 kali  
☐ > 5 kali

B. Hal apa yang menarik perhatian Anda selama berada di MUS?

---

---

---

C. Apa yang Anda rasakan/pikirkan ketika berada di MUS?

---

---

---

D. Bagaimana pendapat Anda mengenai MUS?

---

---

---

E. Masalah apa yang Anda dapati ketika berkunjung?

---

---

---

F. Apa harapan Anda bagi MUS?

---

---

---

G. Apa saran dan kritik Anda bagi MUS? (opsional)

---

---

---

## Transkrip *Focus Group Discussion*

Hari, tanggal : Sabtu, 10 September 2016

Pukul : 10.30 – 11.00 WIB

Tempat : Mesjid Besar Pakualaman

Peserta :

Kode	Nama	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Domisili
Da	Danik	Perempuan	Ibu rumah tangga	Yogyakarta
Di	Dian	Perempuan	Karyawanati	Yogyakarta
E	Erwin	Laki-Laki	Mahasiswa, koordinator NATM	Yogyakarta
F	Fauzi	Laki-laki	Mahasiswa	Solo
I	Iwan	Laki-Laki	Wiraswasta	Yogyakarta
M	Mida	Perempuan	Freelance	Yogyakarta
P	Peneliti			

FGD dilakukan dengan peserta Kelas Heritage yang diselenggarakan oleh Komunitas Night at the Museum (NATM). NATM rutin mengadakan kegiatan kunjungan dan diskusi di tempat-tempat yang memiliki catatan sejarah. Pada pertemuan Sabtu, 10 September 2016, Kelas Heritage diadakan di Mesjid Besar Pakualaman dengan total peserta 16 orang. FGD dilakukan ketika waktu istirahat, setelah kunjungan dan diskusi usai. Walau FGD diikuti oleh semua peserta Kelas Heritage, ternyata tidak semua peserta mengetahui keberadaan Museum Ullen Sentalu (MUS), sehingga diskusi terkait MUS hanya terjadi dengan kelima narasumber di atas. Berikut adalah transkrip FGD tersebut:

E : Siang hari ini, saya akan ditemani oleh Mas Jonathan dari MUS untuk menanyakan pendapat teman-teman tentang MUS. Menurut saya ini kesempatan yang baik karena museum sebagai tempat belajar masyarakat seharusnya tidak *selfish*. Mari silahkan, Mas.

*Peneliti memperkenalkan diri dan menyampaikan maksud dari FGD*

P : Apakah semua sudah pernah berkunjung ke MUS?

*(Semua menyatakan iya, kecuali F)*

P : Apakah Mas sudah pernah mendengar MUS? Apa yang, Mas, dengar tentang MUS?

F : Saya baru tahu pertama kali mengenai MUS saat Gusti Nurul meninggal. Saya baca di Twitter. Saya baru tahu kalau ada museum yang menceritakan kisah Gusti Nurul.

P : Baik, Mas. Terimakasih. Bagi yang sudah pernah berkunjung, bagaimana tanggapan Anda terhadap MUS?

Da : Bagus!

P : Apa yang membuat MUS menjadi bagus?

Da : Bagus karena ada pemandunya sehingga pengunjung mendapat penjelasan yang lengkap.

Selain itu, turnya juga sistematis sehingga kunjungan jadi jelas.

P : Saya melihat Mbak bersama anak, ketika berkunjung ke MUS apakah dengan keluarga atau teman sebaya?

Da : Saya ke sana dengan keluarga.

P : Apakah tur dengan keluarga nyaman? Misalnya, anak-anak merasa bosan dan ingin cepat keluar.

Da : Tidak, malah anak-anak tertarik. Ya, kan? (bertanya pada anak)

Anak dari Da: Iya, bagus!

P : Kalau mbak, kemarin datang dengan keluarga atau teman?

M : Saya ke Ullen sudah lama, saat itu dengan teman.

P : Bagaimana kunjungan, Mbak?

M : Bagus!

P : Yang membuatnya menjadi bagus?

M : Sama seperti, mbaknya (menunjuk Da), karena sudah ada program tur dan pemandunya.

P : Bagaimana dengan sistem tur rombongan? Apakah jumlah orang dalam rombongan, Mbak,

terlalu banyak atau sudah cukup nyaman?

M : Nyaman, kok.

P : Berarti jumlah 20 orang dalam satu rombongan merupakan jumlah yang pas?

I : Terlalu banyak, Mas!

P : Kalau begitu nyamannya berapa orang?

I : Lima orang, Mas!

(Semua tertawa)

I : Lo kalau ditanya nyamannya, ya lima orang. Karena kalau terlalu banyak rasanya jadi

terlalu tergesa-gesa.

Da : Saya pernah lo, Pak cuma bertiga dan rasanya turnya lamaaaaaa sekali.

I : Wah enak kalau bisa *private*, memang harusnya lain kali telepon dulu, kok.

(Semua kembali tertawa)

P : Kalau menurut, Bapak, selain jumlah rombongan yang terlalu banyak, adakah permasalahan

lain yang dihadapi ketika tur?

I : Ini lo, mas, tidak ada prolognya. Jadi ketika pengunjung masuk, tahu-tahu sudah dikenalkan

dengan tokoh ini dan itu. Saya sebenarnya berkali-kali mengajak beberapa tamu ke sana, tapi

semuanya mengeluhkan hal yang sama, yaitu sama sekali tidak ada yang ingat dengan materi

yang disampaikan pemandu. Seharusnya seperti penjelasan Mas Erwin tadi (*terkait presentasi dalam Kelas Heritage*), semua dijelaskan dengan detail sehingga kami jadi ingat dan berkesan dengan kunjungan tadi.

P : Berarti bisa saya simpulkan kalau materi tur kami terlalu banyak dan karena pemandu tergesa-gesa dalam menyampaikan, materi tersebut menjadi tidak diingat oleh pengunjung. Pengunjung hanya mengingat suasana berkunjung ke museum, tapi tidak ingat apa yang dilihat.



- I : Iya benar, Mas!
- P : Kalau begitu, Bapak menginginkan tur dengan penjelasan yang detail?
- I : Iya. Latar belakang penjelasannya kurang, sehingga terkadang membingungkan.
- P : Kalau tur memang akan menjelaskan secara detail setiap koleksi, apakah tiga area pameran museum dirasa terlalu banyak?
- I : Menurut saya, iya! Selain itu, Mas, saya merasa materi tur museum hanya itu-itu saja. Semua sama dan juga MUS kurang *friendly*.
- E : Benar, Pak Kurniawan. Saya juga melihat ada jarak antara MUS dengan pengunjung.
- P : Maksudnya ada jarak?
- E : Pengunjung kan tidak boleh kembali ke area yang sama. Jadi kalau tur sudah selesai, kita tidak bisa berlama-lama lagi di MUS. Kalau menurut saya, Mas, seharusnya MUS mengakomodasi keinginan pengunjung yang berbeda-beda. Maksud saya, seperti saya ini lebih suka untuk mengunjungi museum tanpa dipandu. Saya suka untuk melihat koleksi berlama-lama. Contohnya saja seperti Museum Sonobudoyo. Ketika kita pertama kali datang, para pemandu sudah berjejer menyambut tamu dan menanyakan apakah perlu dipandu atau tidak. Jadi saya bisa memilih apakah mau dipandu atau tidak. Saya suka memandang koleksi lama-lama, kalau dibiarkan bisa lima jam, Mas, saya di Sonobudoyo.
- I : Lima jam, Mas?
- E : Iya, Pak.
- I : Kalau lima jam, banyak yang menemani itu. Ha... ha... ha...
- P : Apakah ada masukan lain? Mbaknya, mungkin.
- Di : Saya juga berkunjung ke MUS sudah lama sekali. Saat itu yang menjadi masalah bagi saya adalah jalan untuk kursi roda. Kalau sekarang apakah sudah bisa?
- P : Iya, Mbak. Kami dari manajemen meminta maaf karena tidak bisa memberikan pelayanan kepada pengunjung difabel. Ini memang karena kontur tanah pegunungan yang tidak rata. Namun kami sedang mengembangkan,

mungkin bagi pengunjung dengan kursi roda bisa mengikuti tur di area ketiga, area di bawah restoran. Di sana kan tidak ada banyak tangga. Pada saat kunjungan yang lalu, Mbak membawa pengunjung dengan kursi roda? Lalu solusinya bagaimana?

Di : Ya karena kami tidak yakin apakah kursi roda bisa masuk, maka kami tidak jadi.

E : Mungkin kalau untuk pengunjung difabel bisa dengan memutar video, Mas. Bisa dengan ruang audio-visual.

P : Ok, baik. Ada masukan lagi?

I : Begini, Mas. Kalau pas *high season*, akan lebih baik kalau ada *pick-up point* sehingga teman-teman yang dari Solo bisa berkunjung.

P : Sebaiknya *pick-up point*-nya di mana?

I : Ya bisa di bandara, stasiun.

P : Berkaitan dengan *high season*, apakah ada masukan? Misal, apakah waktu tunggu setelah beli tiket dan waktu tur terlalu lama?

Da : Kemarin pernah, saat berkunjung ternyata ada rombongan yang mengantri masuk. Kita menunggu sampai setengah jam.

P : Apakah masalah? Bisa memaklumi?

Da : Ya, bisa sih, Mas. Karena memang ada rombongan.

I : Mungkin sebaiknya kalau *high-season* bisa menghitung memperkirakan jumlah tamunya sehingga sistemnya bisa diperbaiki.

P : Apakah ini terkait dengan jarak antar tur yang terlalu mepet dan tur jadi tergesa-gesa?

I : Ya, benar, Mas.

E : Kalau saran saya, ketika *high-season*, pemandunya ditambah lagi dan tetap mengakomodasi kebutuhan pribadi setiap pengunjung.

P : Sebenarnya, kalau dalam tur, rombongan digabung dengan rombongan lain itu masalah atau tidak?

E : Ya, saya sih bisa maklum, tapi ya memang kebutuhan pribadi jadi tidak terpenuhi. Misalnya saja, saya kan ingin bertanya lebih banyak, tapi tamu lain inginnya turnya cepat. Jadi ya sudahlah.

- P : Terkait dengan pelayanan pemandu kami. Apakah pemandu kami bisa menjawab pertanyaan dalam tur?
- I : Ya, sudah cukuplah.
- P : Apakah pertanyaan, Bapak, bisa dijawab atau ternyata pemandu kami meminta maaf karena tidak bisa menjawab?
- I : Kalau tidak bisa ya wajar sih, Mas. Tidak jadi masalah bagi saya.
- Da : Mas, saya mau usul, sebaiknya MUS kerja sama dengan sekolah! Selama ini ada tidak sistem kerja sama dengan sekolah?
- P : Kalau selama ini, guru akan mendapat diskon separuh harga.
- Da : Kalau murid?
- P : Kalau murid tidak ada
- E : Candi Prambanan saja kasih tiket separuh harga, Mas, untuk pelajar.
- Da : Kalau untuk sekolah swasta sih tidak masalah, Mas. Tapi untuk sekolah negeri kan tidak semua orang tua siswa mampu.
- P : Sebenarnya Dinas Budaya Jogja kan sudah menyediakan program WKM dimana dinas bisa meng-*cover* tiket masuk, Mbak.
- Da : Saya sudah pernah tanya, antriannya sampai tiga tahun, Mas. Nanti anak saya sudah lulus.
- P : Begitu ya, Mbak.
- I : Pendidikan itu aset, Mas, atau investasi untuk masa depan. Jadi penting bagi museum untuk bekerja sama dengan sekolah.
- P : Selain program kerja sama dalam bentuk harga khusus, adakah kerja sama lain yang sebaiknya dibangun?
- I : Ya, mungkin MUS bisa masuk ke kelas-kelas untuk memberi materi.
- P : Bagaimana dengan universitas, apakah MUS juga perlu bekerja sama dengan kampus-kampus?
- E : Saya rasa perlu, Mas. Teman-teman saya susah sekali kalau diajak ke museum, makanya NATM ini kami bentuk.
- P : Apa alasan teman-teman mahasiswa tidak mau berkunjung ke museum?
- E : Banyak alasan, Mas. Ada yang bilang kuno, membosankan, pulang tidak bawa apa-apa. Banyak, Mas!

- Da : Mungkin sebaiknya, pengunjung dikasih souvenir, Mas. Jadi tiket termasuk souvenir.
- I : Sekarang cari souvenir di Pasar Beringharjo, dengan harga Rp 3,000 sudah dapat yang bagus. Jadi pengunjung pulang bawa sesuatu. Bisa juga stiker, atau topi, hahaha
- P : Intinya ada *merchandise*, ya Pak. Baik-baik. Kalau mengenai program tur kami, apakah ada masukan?
- Da : Kalau menurut saya, sebaiknya ada program interaktif.
- P : Maksudnya program interaktif, seperti apa?
- Da : Jadi ada permainan yang bisa dikerjakan. Seperti Museum Sandi, Mas, nanti kita dikasih *games* baik di komputer atau manual.
- P : Berkaitan dengan program interaktif, apakah MUS perlu menggunakan teknologi interaktif?
- I : Maksudnya interaktif?
- P : Ya , menggunakan video, *games*, slide, dll.
- I : Kalau menurut saya, tetap pakai pemandu, Mas. Kan tidak semua paham dengan koleksi yang dipamerkan.
- Da : Kalau di Museum Sandi itu, turnya memang dengan pemandu, tapi setelah tur selesai, kita bisa menggunakan komputer untuk main *games*.
- P : Jadi pengunjung masih bisa berlama-lama di museum, ya?
- E : Iya, Mas. Ini yang saya maksud museum ada jarak. Jadi setelah tur selesai, pengunjung masih bisa ada di area museum. Kalau di MUS, kan bingung setelah tur selesai. Tidak ada tempat duduk. Mungkin sebaiknya ada café-nya, atau tempat nongkrong.
- P : Pertanyaan terakhir, untuk media promosi museum. Sebaiknya kami menggunakan media apa?
- E : Media sosial! Pakai internet!
- P : Media konvensional sudah jarang diakses?
- E : Saya saja kalau baca koran pakai media sosial kok, Mas. Lebih ramah lingkungan, tidak tebang pohon.
- P : Jadi, sebaiknya kami menggunakan media sosial?

*(Semua menyetujui)*

F : Mas, saya ada saran. Sebenarnya MUS bisa menjangkau daerah Solo, kan memiliki budaya Jawa yang sama dan masih banyak yang belum tahu bahwa ada museum tentang budaya Jawa. Jadi, sebaiknya MUS menjangkau masyarakat Solo untuk berkunjung ke sana.

P : Baik, Mas. Terimakasih masukannya.

*(Peneliti mengakhiri FGD)*