

Analisis Pengaruh Sirkulasi dan Tata Ruang terhadap Pengalaman Pengunjung di Museum Lampung

The Influence of Circulation and Spatial Planning in Forming Visitor Experience at Lampung Museum

Audy Nadhifa Salsabilla Suryahana¹, Diana Lisa²
Prodi Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Lampung
Jl. Prof. Dr. Ir. Sumantri Brojonegoro No 1, Bandar Lampung, Lampung 35145
¹audy.nadhifa21@students.unila.ac.id

[Diterima 21/03/2025, Disetujui 23/06/2025, Diterbitkan 28/06/2025]

Abstrak

Museum Lampung tidak hanya berfungsi sebagai tempat pelestarian budaya, tetapi juga sebagai ruang interaktif yang mendukung pembelajaran publik. Namun, belum banyak kajian yang secara khusus meneliti bagaimana sirkulasi dan tata ruang memengaruhi pengalaman pengunjung di konteks museum lokal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode observasi, wawancara, dan studi literatur terhadap sepuluh responden untuk mengevaluasi elemen-elemen yang berdampak pada kenyamanan dan persepsi pengunjung. Hasil menunjukkan bahwa navigasi yang tidak intuitif, kurangnya signage, pencahayaan redup, dan fasilitas yang belum ramah disabilitas menjadi kendala utama dalam menciptakan pengalaman museum yang bermakna. Implikasi dari hasil ini menunjukkan pentingnya perencanaan sirkulasi dan tata ruang yang baik untuk mendukung fungsi edukatif dan rekreatif museum. Rekomendasi mencakup perbaikan alur pengunjung, integrasi zonasi, serta penyediaan teknologi interaktif dan fasilitas pendukung. Penelitian ini berkontribusi dalam memperkuat literatur tentang desain ruang publik berbasis pengalaman pengunjung di konteks museum lokal.

Kata kunci: museum lampung; pengalaman pengunjung; sirkulasi; tata ruang

Abstract

Lampung Museum serves not only as a repository of cultural heritage but also as an interactive public learning space. Despite its potential, only few studies have focused on how spatial circulation and layout affect visitor experience in regional museums. This qualitative study, using observations, interviews with ten visitors, and literature review, explores the spatial factors shaping user comfort and perception. Findings reveal that disorganized navigation, lack of directional signage, poor lighting, and inaccessible facilities hinder the museum's ability to deliver a meaningful visit. These findings imply the importance of inclusive circulation planning to support effective and engaging museum education. The study recommends enhancing visitor flow, integrating zones, and introducing interactive technologies and supporting amenities. Theoretically, this research contributes to the discourse on visitor-centered design in local cultural institutions and offers practical insights for improving spatial strategies in local museums.

Keywords: circulation; Lampung Museum; spatial planning; visitor experience

Pendahuluan

Museum Lampung adalah pusat budaya dan ilmu pengetahuan yang memainkan peran penting dalam pelestarian sejarah dan pengembangan edukasi publik. Sebagai ruang publik yang dinamis, museum kini tidak lagi sekadar tempat penyimpanan artefak, melainkan juga ruang interaktif yang berkontribusi pada pengalaman pengunjung secara kognitif, emosional, dan sosial. Dalam konteks ini, desain spasial dan sistem sirkulasi di dalam museum menjadi elemen kunci dalam membentuk *visitor experience* yang berkualitas.

Sirkulasi dan tata ruang merupakan aspek mendasar dalam desain arsitektur museum yang dapat mempengaruhi persepsi, orientasi, dan keterlibatan pengunjung. Penataan ruang yang intuitif dan aliran sirkulasi yang efektif dapat menciptakan kenyamanan, mengurangi disorientasi, serta mendukung proses pembelajaran selama kunjungan. Sebaliknya, ketidakteraturan dalam perancangan ruang dapat menimbulkan kebingungan, keterputusan narasi pameran, dan bahkan menurunkan minat pengunjung terhadap konten yang disajikan.

Meskipun berbagai penelitian telah mengeksplorasi hubungan antara desain ruang museum dan pengalaman pengunjung, kajian yang secara spesifik menyoroti konteks museum daerah di Indonesia masih sangat terbatas. Penelitian tentang bagaimana sirkulasi dan tata ruang memengaruhi *visitor experience* di museum lokal seperti Museum Lampung belum banyak dilakukan, padahal museum daerah memegang peranan penting dalam pelestarian budaya lokal. Selain itu, pendekatan berbasis persepsi pengunjung juga belum menjadi fokus utama dalam penelitian-penelitian sebelumnya di Indonesia.

Penelitian ini berpusat pada Museum Lampung, yang memiliki koleksi historis yang luar biasa dan perlu dilestarikan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

- Bagaimana pola sirkulasi dan tata ruang di Museum Lampung mempengaruhi pengalaman pengunjung?
- Elemen apa saja dalam sirkulasi dan tata ruang yang berperan dalam membentuk pengalaman pengunjung di Museum Lampung?
- Apakah desain ruang Museum Lampung telah berhasil menciptakan pengalaman yang bermakna bagi pengunjung?

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengembangkan desain arsitektural museum agar lebih responsif terhadap kebutuhan dan preferensi pengunjung, sehingga meningkatkan nilai edukatif dan rekreatif museum, serta memperkaya kajian arsitektur tentang hubungan desain fisik dan *visitor experience*, khususnya di konteks museum Indonesia.

Tinjauan Pustaka

Penelitian tentang hubungan antara desain museum dan pengalaman pengunjung telah berkembang seiring meningkatnya perhatian pada pendekatan *visitor-centered*. Menurut Rainoldi et al. (2020), konteks fisik ruang museum secara signifikan mempengaruhi keterlibatan dan proses belajar pengunjung, terutama dari sisi navigasi visual dan integrasi pameran dalam alur sirkulasi.

Liu et al. (2024) menggunakan simulasi pejalan kaki untuk menunjukkan bagaimana struktur sirkulasi mempengaruhi pola pergerakan dan kenyamanan dalam ruang pameran. Penataan ruang yang responsif penting untuk meningkatkan aksesibilitas, fleksibilitas jalur kunjungan, dan keterlibatan pengunjung dengan pameran tetap maupun temporer (Medaković et al., 2024).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hubungan signifikan antara desain arsitektur dan pengalaman pengunjung. Menurut Ching (2014), sirkulasi yang terorganisir dan tata ruang yang intuitif mampu meningkatkan navigasi serta kenyamanan pengguna. Selain itu, Schmitt (1999) menegaskan bahwa pengalaman sensorik dan emosional pengunjung dipengaruhi oleh elemen desain seperti pencahayaan, ventilasi, dan alur pergerakan.

Schultz & Magyar (2024) juga menemukan bahwa interpretasi ruang oleh pengunjung sangat dipengaruhi oleh desain fisik dan narasi spasial, terutama pada museum yang mengadopsi pendekatan partisipatif dan interaktif. Temuan-temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk merancang museum yang lebih inklusif, mudah diakses, dan interaktif, sehingga mampu menjawab beragam kebutuhan pengunjung lintas usia dan latar belakang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif, dimana bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendalam mengenai suatu fenomena. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur yang relevan untuk menganalisis pengaruh sirkulasi dan tata ruang terhadap pengalaman pengunjung di Museum Lampung.

Objek penelitian adalah Gedung pameran dan area site Museum Lampung yang terletak di Jl. ZA. Pagar Alam No.64, Gedong Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung. Sedangkan subjek penelitian merupakan pengunjung museum Lampung. Wawancara dilakukan terhadap 10 orang pengunjung yang telah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh penulis hingga tidak muncul lagi informasi baru yang bermakna (*data saturation*). Dalam banyak studi kualitatif, saturasi tematik sering kali tercapai pada wawancara ke-6 hingga ke-12 (Guest, Bunce, & Johnson, 2006)

Penelitian ini menggunakan sumber data primer yang berasal dari observasi dan wawancara, serta data sekunder yang berasal dari dokumen resmi negara, publikasi ilmiah, artikel, jurnal, laporan, ataupun sumber daring yang terpercaya dan dapat dipertanggung jawabkan. Untuk meningkatkan validitas data, digunakan metode triangulasi data. Data dari wawancara dikonfirmasi melalui observasi langsung dan dokumentasi, serta dikaitkan dengan temuan dari studi pustaka. Hal ini memastikan bahwa informasi yang diperoleh bersifat konsisten, dapat dipercaya, dan mewakili fenomena yang diteliti secara menyeluruh.

Proses analisis dilakukan menggunakan analisis tematik. Data dari wawancara dan observasi dikelompokkan ke dalam sub-tema yang mencerminkan aspek-aspek kunci dari pengalaman pengunjung, seperti "navigasi," "pengalaman visual" dan "kenyamanan fisik" untuk kemudian dikaji dan dikaitkan dengan studi literatur yang relevan.

Skema alur penelitian mencakup: identifikasi masalah dan perumusan tujuan, studi literatur, pengumpulan data (observasi, dokumentasi, wawancara), analisis data (tematik), triangulasi data, interpretasi dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Museum Lampung memiliki nama resmi Museum Ruwa Jurai yang merupakan museum regional dan dikelola oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung. Diresmikan pada tahun 1988, dan direnovasi pada tahun 2019, lokasinya berada di Jl. ZA. Pagar Alam No.64, Gedong Meneng, Kec. Rajabasa, Kota Bandar

Lampung, Provinsi Lampung. Museum ini memiliki koleksi benda-benda bersejarah terkait adat Lampung, aksara, seni rupa hingga rumah tradisional Lampung.

Area site Museum Lampung memiliki luas ± 18.895 m², dan Gedung pameran memiliki luas ± 2.860 m² dengan jumlah 2 lantai. Selain fasilitas utama yaitu gedung pameran, gedung administrasi, dan laboratorium konservasi, Museum Lampung juga memiliki fasilitas pendukung seperti perpustakaan, bioskop sanak Lampung, auditorium, toilet, mushola dan area parkir yang luas. Rata-rata pengunjung harian Museum Lampung dapat bervariasi tergantung pada hari dan waktu kunjungan, pada hari *weekend* jumlah pengunjung bisa mencapai 100 orang. Pengunjung umumnya adalah anak sekolah, orang tua murid atau wisatawan dari luar Bandar Lampung yang datang dengan bus travel.

Hasil Wawancara

Pada penelitian ini dilakukan wawancara terhadap 10 responden dengan beberapa kriteria yaitu: Masyarakat lokal maupun luar daerah Lampung yang pernah berkunjung ke Museum Lampung pada rentang tahun 2020-2025 dan berusia 17 tahun keatas. Rentang waktu kunjungan tersebut didasarkan pada waktu selesainya renovasi bangunan Museum Lampung untuk memastikan jawaban responden sesuai dengan kondisi museum pasca renovasi. Responden memiliki rentang usia 18-54 tahun dengan domisili beragam mulai dari Bandar Lampung hingga luar Provinsi Lampung.

6 dari 10 responden menyatakan bahwa ini bukan kunjungan pertama mereka ke Museum Lampung dan tujuan kunjungan responden bervariasi mulai dari wisata budaya, hiburan, Pendidikan hingga penelitian. Dari hasil wawancara yang dilakukan, penulis melakukan olah data dan analisis tematik dengan mengelompokkan jawaban ke dalam tema-tema tertentu sehingga didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Wawancara Pengunjung Museum Lampung

Tema	Sub-Tema	Pertanyaan	Temuan	Kutipan Kunci
Desain Sirkulasi	Navigasi	Apakah Anda merasa mudah untuk menemukan arah dan area yang ingin dikunjungi dalam Museum Lampung?	Rata-rata pengunjung masih merasa cukup sulit untuk menemukan arah dan area yang ingin dikunjungi	“Cukup mudah, tapi hanya untuk area utama. Saat saya ingin mencari ruang khusus atau toilet, saya harus bertanya ke petugas dulu.”
		Apakah ada area pada Museum yang sulit diakses atau membingungkan?	Area seperti toilet, ruang pameran dan fungsi bangunan lain masih sulit terakses karena kurangnya petunjuk arah	“Pada area ruang pameran, karena saat masuk tidak ada petunjuk arah atau pengarahnya”
	Alur (Flow)	Apakah menurut Anda alur pengunjung sudah terarah?	Pengunjung masih cenderung merasa kebingungan terkait alur	“Belum, saya pribadi sempat salah karena hendak masuk lewat arah keluar di bagian

Tema	Sub-Tema	Pertanyaan	Temuan	Kutipan Kunci
		dengan baik atau cenderung membingungkan?	sirkulasinya.	lantai pertama pameran.”
Desain Tata Ruang	Kapasitas Ruang	Menurut Anda, apakah ruang pameran museum sudah nyaman dan memadai untuk menampung jumlah pengunjung?	Kapasitas ruang cukup nyaman dan memadai untuk menampung rata-rata pengunjung harian	“Cukup nyaman, untuk menampung pengunjung hari-hari biasa area pamerannya masih terasa luas”
	Zonasi dan Konektivitas ruang	Apakah Anda merasa setiap area Museum memiliki fungsi yang jelas dan terhubung satu sama lain?	Fungsi bangunan sudah cukup jelas, namun antar area pada museum masih kurang terhubung satu sama lain	“Fungsi bangunan sudah jelas namun bangunan selain area pameran seperti kantor administrasi, mushola dll di gedung terpisah sehingga kurang terhubung.”
	Pengalaman Visual	Elemen apa saja yang paling menarik perhatian Anda di dalam museum?	Beberapa elemen yang menarik perhatian pengunjung antara lain pencahayaan dari atap, interior pameran, dan koleksi adat.	“Interior pameran menarik karena banyak simbol-simbol khas lampung.”
	Pencahayaan dan Penghawaan	Apakah kualitas pencahayaan dan penghawaan di ruang pameran sudah mendukung kenyamanan Anda selama kunjungan?	Pencahayaan masih terlalu redup sehingga tidak bagus untuk difoto. Sirkulasi udara masih kurang baik sehingga terasa cukup panas terutama saat siang hari.	“Pencahayaan masih kurang baik, tidak ada permainan lighting dan kebanyakan mengandalkan pencahayaan alami dari atap.”
Pengalaman Pengunjung	Kenyamanan Fisik	Apa yang membuat Anda merasa nyaman atau tidak nyaman selama kunjungan?	Pengunjung merasa cukup nyaman, namun ada beberapa hal yang membuat kurang nyaman seperti kurangnya pencahayaan,	“Tidak ada tempat untuk duduk-duduk satupun sehingga pengunjung merasa lelah karena harus terus berdiri.”

Tema	Sub-Tema	Pertanyaan	Temuan	Kutipan Kunci
			penghawaan, tidak ada tempat duduk, dan koleksi dirasa kurang menarik	
	Kepuasan Fasilitas	Apakah ada elemen desain atau fasilitas yang membuat Anda merasa tidak puas?	Beberapa hal yang membuat pengunjung merasa tidak puas antara lain: ruang pameran yang tidak terbagi oleh tema-tema, pencahayaan, penghawaan dan kualitas display kurang, tidak ada kursi tunggu dan belum ramah disabilitas.	“Pada lantai 1 terasa kurang maksimal dalam alur serta papan penjelasan barang karna terdapat di dalam kaca jadi terlalu kecil dan sulit untuk dibaca.”
	Kualitas Pengalaman Pengunjung	Apakah Anda merasa Museum Lampung telah berhasil menciptakan pengalaman yang bermakna bagi Anda sebagai pengunjung?	Pengunjung merasa museum lampung masih belum berhasil dalam menciptakan pengalaman yang bermakna karena belum ada area atau hal yang istimewa yang menarik perhatian	“Belum, karena saya belum mendapat <i>feel</i> dari museum selain dari benda yang dipamerkan.”

Analisis Sirkulasi Museum Lampung

Menurut Francis D.K. Ching dalam bukunya "*Form, Space, and Order*" (2014), sirkulasi adalah sistem pergerakan yang menghubungkan berbagai ruang dalam sebuah bangunan. Sirkulasi tidak hanya mencakup jalur fisik (seperti koridor, tangga, dan pintu), tetapi juga bagaimana jalur tersebut memengaruhi persepsi dan pengalaman pengguna. Beberapa aspek penting dalam sirkulasi mencakup: navigasi, alur, lebar jalur, tipe jalur, konektivitas, visibilitas, fleksibilitas, keamanan, estetika dan aksesibilitas.

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa penunjuk arah (*Signage*) di dalam museum masih dirasa belum memadai, Sebagian besar pengunjung mengeluhkan tentang kurangnya petunjuk arah yang jelas, terutama di beberapa area seperti di toilet atau di ruang khusus. Berdasarkan observasi, terdapat satu signage yang berada di area parkir bagian belakang dekat dengan kantor administrasi, signage tersebut cukup menjelaskan letak-letak bangunan secara skematik namun karena posisinya yang berada di belakang dan jarang dilalui oleh pengunjung sehingga pengunjung tidak melihat signage tersebut, selain itu terdapat juga signage

terkait pengelompokkan koleksi berdasarkan tema di gedung pameran, namun kedua signage tersebut dinilai masih kurang baik dalam menjelaskan sirkulasi bagi pengunjung.



Gambar 1. Signage Letak Bangunan

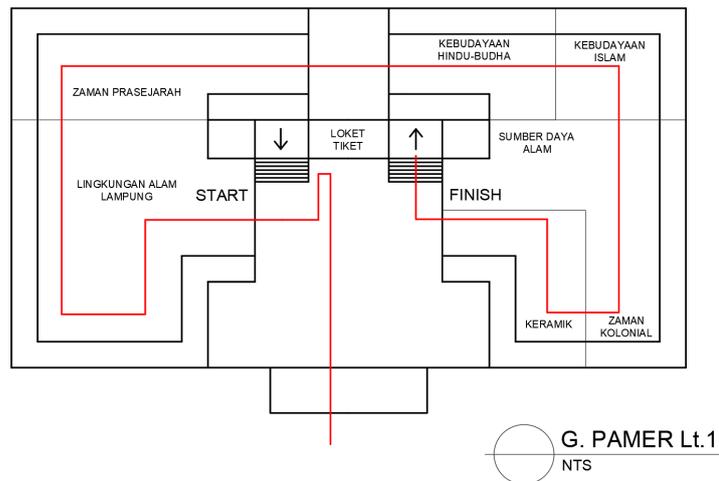


Gambar 2. Skematik Tema Ruang Pameran

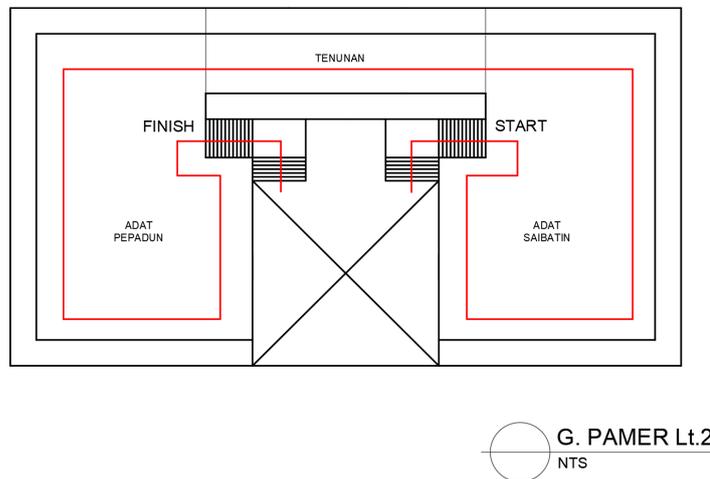
Kondisi ini sedikit banyak memaksa para pengunjung untuk bergantung pada bantuan dari petugas, seperti yang diungkapkan oleh salah satu narasumber: "Saat ingin mencari ruang khusus atau toilet, saya harus bertanya ke petugas dulu."

Keadaan site yang berkontur pada Museum Lampung menyebabkan banyak jalur sirkulasi yang membutuhkan akses vertikal, namun pengunjung merasa akses vertikal belum ramah disabilitas karena sebagian besar hanya tersedia tangga, khususnya untuk mengakses lantai 2 ruang pameran sehingga beberapa spot belum bisa terakses dengan baik untuk pengunjung difabel.

Alur sirkulasi pada Gedung pameran termasuk ke jenis sirkulasi linear satu arah dimana jenis sirkulasi tersebut sudah baik untuk diterapkan dalam pameran karena ada jalur masuk dan keluar yang jelas dan memungkinkan pengunjung untuk melihat koleksi pameran secara berurutan. Namun, petunjuk *start* dan *finish* pameran yang tidak tertera sering kali menimbulkan kebingungan, terutama di lantai dasar ruang pameran, yang mana para pengunjung kerap keliru memasuki jalur *finish* sebagai jalur *start*. Untuk daya tampung sirkulasi ruang pameran sendiri dianggap cukup memadai di hari-hari normal.



Gambar 3. Sirkulasi Gedung Pameran



Gambar 4. Sirkulasi Gedung Pameran

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan pada sirkulasi di Museum Lampung dari aspek berikut:

1. Navigasi: Kurangnya petunjuk arah yang jelas membuat pengunjung merasa kesulitan dalam menemukan arah dan area yang ingin dikunjungi.
2. Alur (*Flow*): Alur pengunjung masih membingungkan, terutama di ruang pameran dimana tidak ada petunjuk terkait jalur mulai dan selesai sehingga pengunjung kerap keliru.
3. Aksesibilitas: Minimnya ramp membatasi aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Rekomendasi perbaikan meliputi penambahan *signage* di titik-titik strategis, perbaikan alur sirkulasi dengan penanda visual yang jelas, serta penyediaan ramp khususnya di titik-titik kunjungan atau atraksi untuk memenuhi standar aksesibilitas bagi semua pengunjung.

Analisis Tata Ruang Museum Lampung

Dalam arsitektur, tata ruang merujuk pada bagaimana ruang diatur dan diorganisasi dalam suatu bangunan atau lingkungan. Konsep ini mencakup cara ruang diatur, berinteraksi, dan berfungsi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Beberapa prinsip penting dalam merancang tata ruang meliputi: hierarki ruang, keseimbangan (*Balance*), Proporsi dan skala, serta keterbukaan dan keterhubungan.

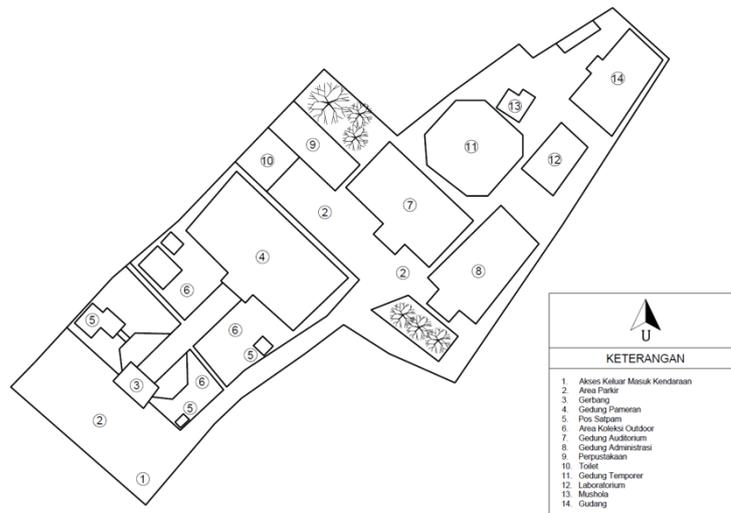
Ruang pameran Museum Lampung memiliki alur dan tema dimulai dari zaman prasejarah, kebudayaan Lampung hingga adat Pepadun dan Saibatin. Namun, isunya terletak pada tata ruang pameran yang tidak bersekat-sekat dan interior yang kurang mendukung tema-tema koleksi. sehingga ruang pameran terasa kurang menarik karena koleksi langsung dapat terlihat semua oleh pengunjung dan *feel* dari setiap tema nya belum terasa. Untuk kapasitas gedung pameran sendiri dinilai sudah memadai untuk menampung rata-rata pengunjung harian.



Gambar 5. Interior Ruang Pameran

Terdapat beberapa elemen yang menarik perhatian pengunjung secara visual seperti bukaan pada atap yang memancarkan cahaya alami, simbol-simbol khas lampung yang terdapat pada interior dan eksterior bangunan, serta koleksi pameran khususnya terkait adat pepadun dan saibatin. Namun, pencahayaan di ruang pameran dinilai masih kurang memadai karena tidak ada permainan *lighting* yang dramatis dan masih terasa redup sehingga kurang bagus untuk difoto, sementara kurangnya ventilasi dan sirkulasi udara menyebabkan ruangan terasa panas, khususnya pada siang hari.

Dalam buku "*Form, Space, and Order*" (2014) D.K. Ching menyebutkan bahwa tata ruang dapat dikategorikan berdasarkan pola organisasinya seperti: linier, radial, grid, *clustered* dan terpusat. Museum Lampung memiliki pola *clustered* dalam zonasi bangunannya dimana bangunan dikelompokkan menurut fungsi atau aktivitas tertentu, seperti gedung khusus pameran, gedung khusus administrasi, gedung mushola dan lain-lain. Namun pada penerapannya pengunjung merasa tipe bangunan yang ter-*clustered* ini membuat integrasi antar bangunan kurang baik sehingga timbul kesan yang terpisah-pisah. Seorang narasumber menyatakan, "Area-area selain ruang pameran terpisah di bangunan yang berbeda, sehingga kurang terintegrasi."



Gambar 6. Block Plan Museum Lampung

Berdasarkan analisis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa kekurangan pada tata ruang di Museum Lampung dari aspek berikut:

1. Zonasi dan Konektivitas: Fungsi bangunan kurang terintegrasi serta tidak terdapat instalasi sekat-sekat pada ruang pameran sehingga pergantian tema dan suasana kurang terasa.
2. Pencahayaan: Tidak ada permainan *lighting* di area pameran, dan pencahayaan terlalu redup.
3. Penghawaan: Sirkulasi udara kurang baik menyebabkan ruang pameran terasa panas khususnya di siang hari.
4. Interior: Penataan interior dinilai kurang mendukung tema-tema koleksi.

Rekomendasi perbaikan meliputi pembuatan koridor penghubung antar bangunan ataupun memberikan keterangan signage yang jelas terutama di area pintu masuk sehingga pengunjung mudah untuk menemukan lokasi yang ingin mereka tuju, membagi ruang pameran ke dalam sekat-sekat sesuai dengan tema sehingga ada alur yang bisa diikuti dan menggugah rasa penasaran pengunjung, Instalasi pencahayaan yang dramatis untuk area pameran sehingga koleksi terlihat lebih menarik dan bagus untuk difoto, perancangan sirkulasi udara yang baik juga menambahkan exhaust fan atau pendingin ruangan, serta penataan dekorasi interior yang dibuat lebih menarik.

Analisis Pengalaman Pengunjung Museum Lampung

Visitor experience dalam konteks museum adalah hasil interaksi dinamis antara pengunjung, lingkungan museum, dan konteks sosial. *Visitor experience* yang positif dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dan mendorong loyalitas untuk berkunjung kembali. Menurut Pine dan Gilmore dalam "*The Experience Economy*" (2011), pengalaman yang berkesan menciptakan nilai emosional yang mendalam, sehingga pengunjung cenderung merekomendasikan museum kepada orang lain. Ada lima jenis elemen atau dimensi pengalaman pelanggan, menurut Schmitt (1999):

1. *Sense Experience*: Upaya untuk menciptakan pengalaman yang terkait dengan panca indra melalui pengelihatannya, suara, sentuhan, rasa, dan

- bau. Contoh: menciptakan lingkungan yang menarik melalui pencahayaan, suara, atau aroma.
2. *Feel Experience*: Menggunakan stimulus emosional (peristiwa, agen, dan objek) sehingga dapat memengaruhi emosi dan suasana hati pengguna. Contoh: membangkitkan emosi melalui narasi koleksi yang menyentuh.
 3. *Think Experience*: Membuat pengguna tertarik dan berpikir kreatif sehingga mereka dapat membuat evaluasi kembali. Contoh: menyajikan informasi yang memicu pemikiran kritis dan kreatif.
 4. *Act Experience*: Mempengaruhi perilaku atau gaya hidup pengunjung dengan menginspirasi pengunjung untuk mengambil tindakan atau mengubah kebiasaan. Contoh: menyediakan aktivitas partisipatif seperti workshop atau tur interaktif.
 5. *Relate Experience*: Menghubungkan pengunjung dengan komunitas, budaya, atau nilai-nilai tertentu. Contoh: mengaitkan koleksi dengan identitas budaya atau komunitas.

Pengalaman pengunjung Museum Lampung terbagi antara keunggulan dari koleksi budaya dan kekurangan pada fasilitas pendukung. Keluhan utama secara fisik adalah tidak adanya tempat duduk baik di Gedung pameran maupun di area Museum itu sendiri. Seorang narasumber menyatakan "Tidak ada tempat untuk duduk-duduk, pengunjung lelah karena harus terus berdiri." Fasilitas seperti toilet dan anak tangga juga dianggap masih kurang ideal dan belum ramah bagi penyandang disabilitas.

Disisi lain, koleksi budaya Lampung, seperti simbol-simbol khas, adat pepadun dan saibatin menarik perhatian pengunjung, namun mereka tidak merasa terlibat secara emosional. Tidak adanya teknologi interaktif serta deskripsi koleksi yang terlalu kecil menyebabkan kurangnya kesan yang membekas setelah kunjungan. "Papan penjelasan barang terlalu kecil dan sulit dibaca," ujar seorang narasumber. Berdasarkan hasil wawancara, rata-rata pengunjung merasa Museum Lampung belum berhasil dalam menciptakan pengalaman yang bermakna bagi pengunjung.

Dapat disimpulkan bahwa Museum Lampung belum berhasil dalam membangun *feel*, *act* dan *relate experience*. Perlu adanya *point of interest* yang menjadi daya tarik dan pembeda dari Museum Lampung dengan museum lainnya, serta membangun narasi yang kuat terkait koleksi yang ditampilkan sehingga dapat membuat ikatan emosional dengan pengunjung dan membuat pengalaman kunjungan lebih bermakna. Penambahan fasilitas seperti kursi tunggu, *tour guide*, *café*, dan toko *souvenir* juga dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung.

Hubungan Sirkulasi dan Tata Ruang Terhadap Pengalaman Pengunjung

Sirkulasi yang dirancang dengan baik dapat memudahkan pengunjung untuk bergerak dari satu tempat ke tempat lain tanpa kebingungan. Ini menciptakan pengalaman yang lebih menyenangkan dan dapat mengoptimalkan waktu kunjungan agar bisa digunakan untuk melihat area-area yang ingin didatangi. Sedangkan tata ruang yang jelas dan terstruktur dapat membuat pengunjung merasakan keterkaitan emosional yang membuat tempat tersebut menjadi berkesan.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, elemen-elemen dalam sirkulasi dan tata ruang yang mempengaruhi kualitas pengalaman pengunjung Museum Lampung antara lain: Navigasi, alur, aksesibilitas, zonasi, konektivitas, kapasitas, pencahayaan, penghawaan, pengalaman visual dan fasilitas pendukung.

Elemen-elemen tersebut menunjukkan bahwa desain sirkulasi dan tata ruang berkontribusi signifikan dalam membangun pengalaman *sense, feel, think, act* dan *relate* bagi pengunjung. koleksi pameran yang menarik, atau pengalaman-pengalaman interaktif dan unik yang disediakan oleh museum dapat menjadi ciri khas dan alasan bagi pengunjung untuk datang kembali atau merekomendasikannya ke orang lain. Dengan terpenuhinya 5 dimensi *visitor experience* ini maka Museum Lampung dapat memberikan pengalaman yang bermakna bagi pengunjung.

Perbandingan Studi Kasus

Dalam jurnal yang berjudul “Eksplorasi Hubungan Museum dan Pariwisata Melalui Tata Koleksi Arsip Museum: Studi Kasus Museum Negeri Medan” oleh Ayu Safitri & Tika Aulia Putri (2024) ditemukan bahwa Museum Negeri Medan memberikan pengunjung fasilitas yang memadai dan akses yang mudah untuk menjamin pengalaman yang nyaman dan menyenangkan bagi wisatawan, termasuk layanan tambahan seperti tempat parkir, ruang pameran yang nyaman, dan program panduan informatif.

Sedangkan dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Fasilitas Wisata dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa)” oleh Sulistiyana et al. (2015) ditemukan bahwa fasilitas wisata dapat mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen. Fasilitas yang lengkap, dengan kondisi yang bersih juga terawat mampu memenuhi kebutuhan ataupun mengakomodir kegiatan konsumen di Museum Satwa, yang berimbas pada terciptanya kepuasan konsumen.

Berdasarkan kedua studi kasus tersebut yang telah dilakukan pada konteks museum lokal, keduanya sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Museum Lampung yaitu menekankan pentingnya pengelolaan tata ruang, sirkulasi dan pengembangan fasilitas pendukung sebagai aspek utama dalam meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pengunjung. Hal ini menegaskan bahwa perbaikan desain sirkulasi, integrasi narasi pameran, dan peningkatan kenyamanan fisik merupakan kebutuhan yang mendesak bagi museum di Indonesia agar dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan dan bermakna.

Simpulan

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa elemen-elemen desain sirkulasi dan tata ruang memiliki peran penting dalam membentuk kualitas pengalaman pengunjung Museum Lampung. Elemen-elemen seperti Navigasi, Alur, Aksesibilitas, Zonasi, Konektivitas, Kapasitas, Pencahayaan, Penghawaan, Pengalaman Visual, serta Fasilitas Pendukung, terbukti berdampak langsung terhadap persepsi kenyamanan, kepuasan, dan keterlibatan pengunjung.

Namun, secara umum, mayoritas pengunjung masih merasa bahwa kunjungan ke Museum Lampung belum sepenuhnya memberikan pengalaman yang bermakna. Kurangnya petunjuk arah, keterbatasan fasilitas istirahat, dan minimnya unsur interaktif menjadi faktor penghambat utama. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengunjung di Museum Lampung masih perlu ditingkatkan melalui strategi desain yang lebih terintegrasi dan *visitor-centered*.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, dalam jumlah responden yang terbatas pada sepuluh orang sehingga representasi temuan tidak dapat digeneralisasi secara luas. Kedua, penelitian ini tidak melibatkan pihak pengelola museum secara langsung sebagai responden, sehingga belum menggambarkan keterbatasan dari sisi manajerial. Meskipun demikian, temuan dalam

studi ini relevan untuk museum-museum lain dengan karakteristik serupa sehingga dapat dijadikan referensi praktis bagi museum lain di Indonesia yang ingin meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung melalui pendekatan desain spasial yang adaptif dan inklusif.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat teori-teori sebelumnya mengenai hubungan antara kualitas sirkulasi, spasial dan pengalaman pengguna, serta menambahkan perspektif empiris dari konteks museum lokal Indonesia. Hal ini dapat memperkaya literatur tentang desain ruang publik dan *visitor-centered planning* dalam konteks budaya. Sedangkan secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi acuan perencanaan dan pengelolaan fasilitas museum, khususnya untuk meningkatkan kenyamanan, daya tarik, dan pengalaman pengunjung.

Berikut beberapa saran dari segi sirkulasi dan tata ruang yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengunjung di Museum Lampung:

1. Perbaiki Sirkulasi: Memasang petunjuk arah visual yang konsisten dan informatif, terutama di lokasi strategis seperti pintu masuk, lorong, dan area tertentu. Untuk menghindari kebingungan, buat rute kunjungan yang terarah dengan penanda start-finish yang jelas. Pembuatan desain sirkulasi yang ramah disabilitas dengan menambahkan ramp.
2. Optimalisasi Tata Ruang: Menggunakan koridor atau elemen visual yang kohesif untuk menyatukan area pameran dengan fasilitas pendukung. Menciptakan hierarki visual dengan menyoroti koleksi dengan lampu spot. Menambahkan AC atau exhaust fan untuk meningkatkan sirkulasi udara. Membagi ruang pameran berdasarkan tema dan narasi budaya yang kuat, seperti sejarah tekstil Lampung atau tradisi pepadun didukung dengan interior yang sesuai dengan tema. Menyediakan bangku di titik istirahat strategis. Mengintegrasikan teknologi interaktif seperti layar sentuh, audio guide, atau augmented reality untuk meningkatkan keterlibatan pengunjung. Mengadakan tour guide yang dapat menjelaskan koleksi dan alur kunjungan, sesuai permintaan pengunjung. Penambahan fasilitas pendukung seperti cafe dan toko souvenir untuk menarik lebih banyak pengunjung.

Daftar Pustaka

- Ching, F. D. K. (2014). *Architecture: Form, space, and order* (4th ed.). Wiley.
- De Keyser, A., Verleye, K., Lemon, K. N., Keiningham, T. L., & Klaus, P. (2020). Moving the customer experience field forward: Introducing the Touchpoints, Context, Qualities (TCQ) nomenclature. *Journal of Service Research*, 23(4), 433–455. <https://doi.org/10.1177/1094670520928390>
- Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field Methods*, 18(1), 59–82. <https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>
- Liu, Y., Chen, L., Xu, Y., & Yang, J. (2024). Exhibition space circulation in museums from the perspective of pedestrian simulation. *Buildings*, 14(1), 123. <https://doi.org/10.3390/buildings14010123>
- Medaković, J., Atanacković Jeličić, J., Ecet, D., Nedučin, D., & Krklješ, M. (2024). The interplay between spatial layout and visitor paths in modern museum architecture. *Buildings*, 14(2), 45. <https://doi.org/10.3390/buildings14020045>

- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1–13.
- Putra, I. N. D., & Astuti, W. (2023). Pengaruh desain interior terhadap pengalaman pengunjung museum: Studi kasus Museum Bali. *Jurnal Arsitektur ZONASI*, 6(1), 1–12. <https://doi.org/10.17509/jaz.v6i1.45678>
- Rainoldi, M., Yu, C.-E., & Neuhofer, B. (2020). The museum learning experience through the visitors' eyes: An eye tracking exploration of the physical context. In A. Neidhardt & W. Wörndl (Eds.), *Information and communication technologies in tourism 2020* (pp. 183–199). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-36737-4_15
- Safitri, A., & Putri, T. A. (2024). Eksplorasi hubungan museum dan pariwisata melalui tata koleksi arsip museum: Studi kasus Museum Negeri Medan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata (JIPAR)*, 9(1), 82–91.
- Schmitt, Brend H. (1999). *Experiential Marketing: How to Get Customers to Sense, Feel, Think, Act, and Relate to Your Company and Brands*. New York: The Free Press.
- Schultz, É., & Magyar, M. (2024). Contemporary aspects of museum spatial interpretation. *Recreation*, 14(4), 4–17. <https://doi.org/10.2478/recre-2024-0001>
- Smith, J., & Brown, A. (2023). Inclusive design strategies for cultural heritage institutions. *Journal of Museum Education*, 48(2), 189–204. <https://doi.org/10.1080/10598650.2023.12000000>
- Sulistiyana, R. T., Hamid, D., & Azizah, D. F. (2015). Pengaruh fasilitas wisata dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi pada Museum Satwa). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 25(1), 1–9.
- Sutrisno, S., & Widyastuti, R. (2018). Pengaruh sirkulasi dan tata ruang terhadap kualitas pengalaman pengunjung museum. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 16(2), 1–12.
- UPTD Museum Negeri Provinsi Lampung. (n.d.). *Profil museum*. Sistem Registrasi Nasional Museum Kemdikbud. Diakses 1 Juni 2025, dari <https://museum.kemdikbud.go.id/museum/profile/uptd+museum+negeri+provinsi+lampung>