

# Pengaruh Desain Interior Museum Geologi Bandung terhadap Pengalaman Ruang Pengunjung dalam Mencapai Keterlibatan Emosional

*The Impact of Museum Interior Design on Visitor Spatial Experience in Fostering Emotional Engagement (Case Study: Bandung Geological Museum)*

Kiki Zakiah<sup>1</sup>, Imam Santosa<sup>2</sup>

Magister Desain, Fakultas Seni Rupa dan Desain, Institut Teknologi Bandung, Indonesia<sup>1,2</sup>

*How to cite :*  
Zakiah, K., & Santosa, I. (2025). Pengaruh desain interior Museum Geologi Bandung terhadap pengalaman ruang pengunjung dalam mencapai keterlibatan emosional. Serat Rupa Journal of Design, 9(2), 121-138. <https://doi.org/10.28932/srjd.v9i2.10845>

## Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi pengaruh desain interior museum terhadap pengalaman ruang pengunjung dalam mencapai keterlibatan emosional, dengan fokus pada Ruang Pamer Sejarah Kehidupan di Museum Geologi Bandung. Ruang pamer pada museum ini menampilkan koleksi geologi dan fosil hewan terdahulu. Lokasinya yang terletak pada gedung cagar budaya menawarkan pengalaman unik yang menggabungkan sejarah dengan elemen arsitektur kolonial. Penelitian ini didasarkan pada teori *servicescape* yang dikemukakan oleh Mary Jo Bitner dan teori respon emosional dalam pengalaman ruang oleh Donald Norman yang menekankan pentingnya elemen fisik ruang dalam membentuk pengalaman ruang pengunjung dalam mencapai keterlibatan emosional, yang mana hal tersebut dianggap penting dalam mempengaruhi pengunjung dalam menangkap informasi di museum. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang mencakup kajian literatur, observasi, wawancara mendalam dengan pengunjung, pengelola museum, desain interior serta ahli cagar budaya. Data juga diperoleh melalui kuesioner awal untuk mengidentifikasi persepsi dan preferensi pengunjung terkait dengan ruang pamer favorit di museum tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa elemen-elemen desain interior seperti pencahayaan, tata letak & artefak memiliki dampak signifikan pada tingkat respon emosional pengunjung visceral, behavioral dan reflektif. Replika fosil dinosaurus yang menjadi ikon museum ini menciptakan daya tarik awal yang kuat, sementara narasi ruang pamer mendukung refleksi mendalam terhadap sejarah kehidupan di Bumi. Penelitian ini merekomendasikan strategi desain interior museum yang holistik untuk menciptakan pengalaman bermakna bagi generasi Z, sekaligus membantu pengelola meningkatkan keterlibatan

*Correspondence Address:*  
Kiki Zakiah, Magister Desain, Fakultas Seni Rupa dan Desain, Institut Teknologi Bandung, Jl. Ganesa no. 10, Lb. Siliwangi, Kec. Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat, 40132, Indonesia Email:  
kizakiah@gmail.com



© 2025 The Authors. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

emosional dan apresiasi budaya melalui desain interior ruang pamer di museum.

### **Kata Kunci**

gen Z, keterlibatan emosional, museum, pengalaman ruang, *servicescape*

### **Abstract**

*This study explores the impact of museum interior design on visitors' spatial experiences in achieving emotional engagement, focusing on The Life History Exhibition Room at the Bandung Geological Museum. This exhibition room showcases geological collections and prehistoric animal fossils. Located in a heritage building, it offers a unique experience that combines history with elements of colonial architecture. The research is grounded in Mary Jo Bitner's Servicescape theory and the emotional design theory by Donald Norman, emphasizing the importance of physical space elements in shaping visitors' experiences and fostering emotional engagement, which is crucial for enhancing their understanding of museum information. The study employs a qualitative method with a case study approach, including literature reviews, observations, in-depth interviews with visitors, museum managers, interior designers, and heritage experts. Data was also collected through an initial questionnaire to identify visitor's perceptions and preferences regarding their favorite exhibition spaces in the museum. The findings indicate that interior design elements such as lighting, layout, and artifacts significantly impact visitor's emotional responses—visceral, behavioral, and reflective. The replica of a dinosaur fossil, as the museum's iconic feature, generates strong initial attraction, while the exhibition's narrative fosters deep reflection on the history of life on Earth. This research recommends a holistic interior design strategy for museums to create meaningful experiences for Generation Z while helping museum managers enhance emotional engagement and cultural appreciation through exhibition interior design.*

### **Keywords**

*emotional Engagement, gen Z, museum, servicescape, spatial experience, servicescape*

## **PENDAHULUAN**

Museum adalah fasilitas publik yang menawarkan pelayanan edukasi bagi masyarakat. Museum kini mengalami pergeseran yang signifikan pada fokus utamanya, yang semula berfokus pada benda pamer kini bergeser kepada bagaimana museum dapat memberikan pengalaman yang mengesankan bagi pengunjungnya (Vermeeren dkk., 2018). Dalam konteks ini, desain interior berperan dalam menciptakan suasana ruang yang dapat mempengaruhi bagaimana pengunjung berinteraksi dan memahami objek-objek yang dipamerkan. Desain interior yang baik tidak hanya estetis tetapi juga mampu menyampaikan cerita dan nilai-nilai yang dihadirkan oleh museum, serta memberikan pengalaman yang mendalam saat berkunjung melalui elemen-elemen fisik pembentuk ruang.



Gambar 1. Façade Gedung Museum Geologi Bandung

Sumber: Penulis, 2024

Museum Geologi Bandung sebagaimana ditampilkan fasadnya pada Gambar 1, menjadi menarik untuk diteliti karena koleksi geologinya yang beragam, potensi membangun keterlibatan emosional melalui desain ruang pamer dan daya tarik sejarahnya sebagai gedung cagar budaya berarsitektur kolonial Belanda. Dengan tata pamer modern dan elemen asli bangunan yang dipertahankan, museum ini menawarkan pengalaman unik yang menggabungkan pembelajaran geologi, menjadikannya ikon budaya dan wisata Kota Bandung. Data pengunjung Museum Geologi Bandung tahun 2020-2024 menunjukkan mayoritas berasal dari kelompok pelajar, hal ini sejalan dengan dominasi generasi Z (usia 12-27 tahun) di Indonesia. Pemahaman preferensi mereka seperti interaktivitas dan teknologi penting untuk pengembangan museum yang relevan. Penelitian ini juga berfokus pada Ruang Pameran Sejarah Kehidupan yang menjadi pilihan favorit 47,6% responden Gen Z dalam kuesioner awal, dibandingkan dengan tiga ruang pamer lainnya yaitu Ruang Pamer Geologi Indonesia, Ruang Pamer Manfaat dan Bencana Geologi dan Ruang Pamer Sumber Daya Geologi. Ruang pamer Sejarah Kehidupan ini menampilkan kronologi sejarah kehidupan di Bumi melalui fosil fauna dan artefak sejarah.

Penelitian ini berfokus pada pengaruh desain interior salah satu ruang pamer terhadap pengalaman emosional pengunjung berdasarkan pada teori *Servicescape*, terhadap pengalaman pengunjung, khususnya pada tiga level respon emosional Donald Norman. Pemahaman lebih mendalam dapat memberikan wawasan baru tentang peran desain interior dalam mencapai keterlibatan emosional.

### Desain Interior Museum

Museum merupakan bangunan yang naratif, seperti sebuah buku yang diwujudkan secara fisik, lengkap dengan pendahuluan, bab-bab yang menggambarkan tema museum, dan penutup. Lingkungan fisik dan semua elemen penunjang di dalamnya menjadi sebuah

media komunikasi antara museum dengan pengunjung. Dengan demikian, lingkungan fisik di dalam museum memiliki peran yang penting dalam membentuk persepsi, interpretasi dan pengalaman pengunjung. Untuk menciptakan pengalaman di museum yang berkesan, penting bagi museum untuk menyediakan lingkungan fisik yang optimal, yang mencakup desain ruang pamer yang efektif, pencahayaan yang nyaman dan fasilitas yang memadai (Han dkk., 2019). Dengan adanya desain interior yang optimal diharapkan dapat memprioritaskan aspek-aspek ini guna merangsang keterlibatan, pembelajaran, kepuasan, minat, dan loyalitas pengunjung selama kunjungan mereka.

Menurut teori *servicescapes* yang dikemukakan oleh Bitner (1992), bahwa sebuah lingkungan fisik berfungsi sebagai media interaksi antara lembaga dan pengunjung elemen berwujud yang mempengaruhi perilaku dan persepsi. Tiga dimensi utama *servicescape* meliputi *ambient condition*, *layout* dan fungsi ruang serta tanda, simbol dan artefak. Dalam konteks museum, elemen-elemen ini menciptakan lingkungan fisik ruang pamer yang mendukung narasi, memperkaya pengalaman pengunjung, memandu pergerakan dan berfungsi sebagai navigasi serta media komunikasi simbolis.

Museum tidak hanya berfungsi sebagai ruang penyimpanan koleksi, tetapi juga menjadi media komunikasi yang efektif melalui desain fisik dan elemen pendukungnya. Penggunaan elemen *servicescapes* yang dirancang dengan baik mampu menciptakan pengalaman pengunjung secara holistik dan membangun hubungan emosional serta intelektual antara pengunjung dan museum.

### **Pengalaman Ruang Pengunjung Dalam Perspektif Desain Interior**

Pengalaman merupakan sebuah konsep utama yang mencakup keseluruhan interaksi antara pengguna dengan produk atau sistem, saat persepsi, emosi serta tindakannya dipengaruhi oleh berbagai elemen yang berhubungan dengan manusia (Norman, 2004) . Pengalaman sangatlah penting, hal ini menunjukkan seberapa optimal seseorang mengingat interaksi yang telah mereka lakukan. Manusia merupakan makhluk sosial, yang secara biologis telah disiapkan untuk bisa berinteraksi dengan yang lain. Interaksi yang alami dapat terjadi bergantung kepada bagaimana kemampuan manusia untuk mengerti kondisi lainnya.

Salah satu bentuk pengalaman yang paling sering dialami manusia di dalam kehidupan sehari-hari adalah pengalaman ruang (diilustrasikan pada Gambar 2). Pengalaman ruang merupakan interaksi antara manusia dan lingkungan binaan yang mempengaruhi kenyamanan fisik, kognitif, dan emosional. Desain ruang yang holistik tidak hanya

memenuhi kebutuhan fungsional, tetapi juga membangun hubungan emosional yang bermakna bagi pengguna ruang (Nehme dkk., 2020). Dalam museum, waktu dan sejarah diubah menjadi pengalaman ruang, di mana pengunjung berinteraksi dengan ruang fisik dan benda pamer. Museum kini menekankan pengalaman pengunjung, bukan sekedar memamerkan koleksi. Menurut Schouten, pengunjung museum terbagi menjadi tiga kategori yaitu pengunjung dengan tujuan studi, pengunjung yang bertujuan khusus dan pengunjung yang berekreasi (Schouten, 1992). Dengan memahami kebutuhan pengunjung, museum dapat menyusun strategi komunikasi yang sesuai, sehingga tujuan kunjungan yang beragam pun dapat terpenuhi.



Gambar 2. Skema Relasi Antar Elemen Pembentuk Pengalaman Ruang Pengunjung  
Sumber: Penulis, 2025

Pengalaman ruang di museum tercipta akibat adanya interaksi yang dinamis antara pengunjung, lingkungan fisik ruang pamer dan benda pamer yang ditampilkan. Latar belakang, motivasi, dan ekspektasi pengunjung mempengaruhi cara mereka menerima dan memahami informasi yang disampaikan oleh museum. Elemen fisik menciptakan suasana nyaman yang mendukung eksplorasi intuitif, sekaligus memperkuat narasi museum. Benda pamer dan instalasi interaktif menjadi fokus utama, dilengkapi dengan deskripsi narasi cerita atau teknologi digital untuk memperkaya pengalaman. Interaksi dengan benda pamer memungkinkan koneksi emosional dengan cerita yang disampaikan. Interaksi antara pengunjung, lingkungan fisik dan benda pamer ini menjadikan museum bukan sekedar ruang penyimpanan koleksi, melainkan sebuah ruang dialog yang mendorong pengunjung untuk bisa belajar dan mendapatkan pengalaman yang mendalam (McCarthy & Ciolfi, 2008).

### Keterlibatan Emosional Pengunjung di Museum

Pengalaman adalah interaksi kompleks antara pengguna dengan produk. Dalam konteks museum, pengalaman terbentuk atas adanya interaksi antara pengunjung, benda pamer dan

lingkungan fisik ruang pamer. Interaksi ini bersifat dinamis dan subjektif, di mana pengunjung tidak hanya menerima pengalaman secara pasif, tetapi juga berperan aktif dalam menafsirkan dan membentuk pengalaman mereka (Packer & Ballantyne, 2016). Pengalaman di museum mencakup bagaimana pengunjung merasakan dan menanggapi pameran, benda pamer dan suasana ruang di museum. Hal ini melibatkan keterlibatan aktif pengunjung dalam mengeksplorasi benda pamer, berinteraksi dengan pameran dan pembentukan makna pribadi dari informasi yang disajikan di museum.

Desain yang baik menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan, dengan cara mempertimbangkan aspek kognitif dan emosional seorang individu. Desain yang tepat tidak hanya mempengaruhi perilaku, tetapi juga memberikan dampak pada kondisi emosional mereka. Keterlibatan emosional dalam sebuah pengalaman, merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi bagaimana seseorang memahami, mengingat dan menghargai pengalaman tersebut. Menurut teori Emotional Design (Norman, 2004), terdapat tiga tingkatan emosional yang terlibat yang mempengaruhi respon emosional seseorang, yaitu *visceral*, *behavioral* dan *reflective*. Pada tingkat *visceral* terkait dengan reaksi spontan terhadap elemen visual dan sensorik, seperti warna, bentuk dan pencahayaan yang membentuk kesan pertama. *Behavioral* berfokus pada fungsionalitas dan kenyamanan penggunaan dalam mendukung aktivitas dengan efisien dan nyaman. *Reflective* melibatkan pemikiran mendalam dan makna simbolis, menghubungkan pengalaman dengan identitas, nilai dan kenangan pengguna. Ruang yang dirancang dengan mempertimbangkan semua proses emosional yang mempengaruhi pengalaman ini dapat menciptakan keterlibatan emosional yang kuat dalam hubungan interaksi antara manusia dengan ruangnya.

Maka dari itu, untuk meningkatkan keterlibatan emosional pengunjung di museum, pengelola dan desainer interior dapat mengoptimalkan estetika ruang, menyediakan pengalaman interaktif yang intuitif dan menciptakan narasi yang menggugah, sehingga menjadi ruang pamer yang memperkaya wawasan dan menciptakan kenangan yang berkesan bagi pengunjung.

### **Elemen Desain Interior yang Mempengaruhi Pengalaman Ruang dan Emosi**

Peran lingkungan fisik—dalam hal ini adalah desain interior—di museum sangat penting untuk mendukung fungsi museum sebagai ruang publik berupa pelayanan edukasi dan kebudayaan. Dengan menggunakan teori Servicescapes, museum dapat merancang desain interior secara holistik untuk meningkatkan pengalaman kognitif, emosional dan sosial pengunjung. Dalam teori *Servicescapes*, perilaku pengguna ruang dipengaruhi oleh

lingkungan fisik yang menjadi tempatnya beraktivitas (Bitner, 1992). *Servicescape* di museum yang dirancang dengan baik tidak hanya membantu menyampaikan informasi edukatif secara efektif, tetapi juga menciptakan pengalaman emosional yang mendalam.

Teori Servicescape mencakup tiga dimensi utama yang relevan untuk meningkatkan pengalaman pengunjung museum, yaitu :

1. *Ambient Condition*: Faktor seperti suhu, pencahayaan, tata suara, dan aroma mempengaruhi persepsi pengunjung. Kondisi ekstrem dalam faktor-faktor ini (contoh: suhu terlalu panas, pencahayaan terlalu terang), dapat mengakibatkan ketidaknyamanan pengunjung dan mengurangi pengalaman mereka.
2. Layout dan Fungsi Ruang : Tata letak dan fungsi ruang, seperti open plan atau linear chaining, memengaruhi cara pengunjung bergerak dan berinteraksi dengan ruang pameran. Layout yang baik memudahkan pengunjung menavigasi dan memahami alur pameran, sementara fungsi ruang yang optimal mendukung aktivitas dan kenyamanan pengunjung.
3. Tanda, Simbol, dan Benda Pamer : Tanda, simbol, dan objek pameran memberikan isyarat eksplisit dan implisit, berperan sebagai alat komunikasi. Tanda-tanda eksplisit seperti peta dan petunjuk arah membantu navigasi, sedangkan elemen estetika seperti material dan karya seni memberikan makna simbolik dan mendukung kesan yang mendalam.

Lingkungan fisik yang optimal dengan desain ruang yang efektif, pencahayaan nyaman, dan fasilitas memadai dapat meningkatkan pengalaman ruang di Museum. Kombinasi elemen desain interior mendukung aktivitas pengunjung memperkuat narasi pameran, mendorong interaksi dengan benda pamer, dan menjadikan museum tempat belajar yang bermakna.

### **Pengaruh Desain Interior terhadap Keterlibatan Emosional Pengunjung**

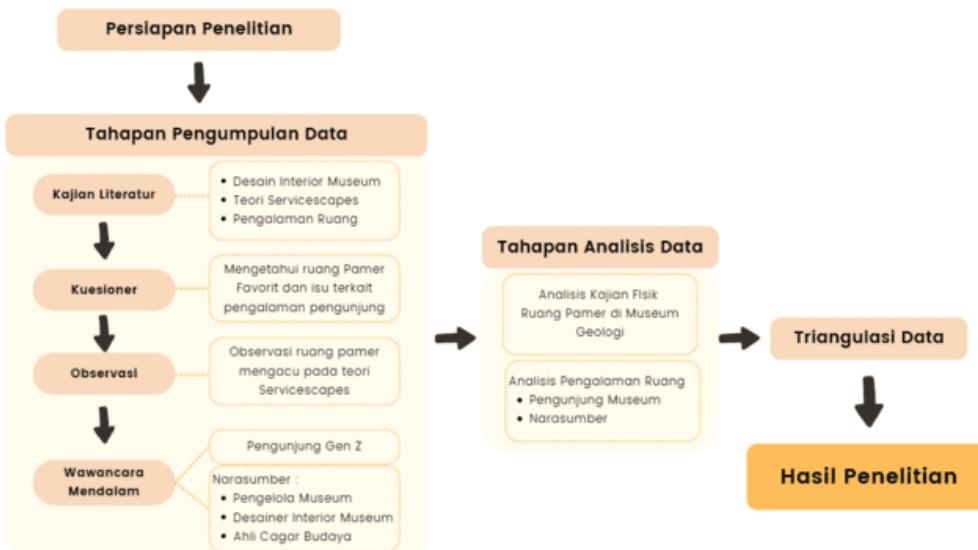
Desain interior memiliki peran yang penting dalam mempengaruhi pengalaman pengguna ruang melalui elemen-elemen desain yang hadir di dalamnya. Dalam konteks museum, perancangan ruang pamer, selain untuk menampilkan benda pamer, tetapi juga perlu memperhatikan aspek kognitif dan emosional pengunjung. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang bermakna, karena emosi yang terbangun dapat memperkuat interaksi antara pengunjung, benda pamer, narasi dan lingkungan fisik ruang pamer.

Keterlibatan emosional pengunjung museum dapat dipahami melalui tiga level respon emosional yaitu *visceral*, *behavioral* dan *reflective*. *Visceral* berkaitan dengan reaksi langsung

yang dipicu oleh elemen multisensorik seperti pencahayaan, warna, suara, dan tekstur, yang menciptakan suasana dan menarik perhatian pengunjung misalnya, pencahayaan dramatis dapat menonjolkan fokus pada benda pamer tertentu, sementara warna membangkitkan emosi atau kenangan. *Behavioral* terkait dengan kenyamanan dan kemudahan interaksi pengunjung dengan ruang pamer melalui desain intuitif seperti tata letak yang jelas, aksesibilitas yang baik dan ruang yang mendukung eksplorasi. Desain yang terorganisasi memungkinkan pengunjung memahami alur cerita dengan mudah, memperkuat koneksi emosional dengan pameran. *Reflective* berfokus pada makna mendalam dan refleksi personal pengunjung, seperti apresiasi terhadap nilai sejarah, budaya, atau pengetahuan baru.

Dengan mempertimbangkan ketiga level respons emosional secara menyeluruh, desain ruang pamer di museum dapat menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan informatif, juga mendalam dan bermakna, sehingga memperkuat hubungan emosional pengunjung dengan pesan yang ingin disampaikan melalui pameran dalam museum.

## METODE PENELITIAN



Gambar 3. Skema Desain Penelitian  
Sumber: Penulis, 2025

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami pengaruh desain interior terhadap pengalaman ruang pengunjung di Museum Geologi Bandung, dengan fokus pada aspek keterlibatan emosional. Museum Geologi berfungsi sebagai fokus penelitian, sementara yang dijadikan studi kasus adalah pengalaman ruang pengunjung yang terbentuk atas pengaruh desain interior museum. Metode penelitian ini dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam pada hubungan interaksi antara pengunjung museum dengan lingkungan fisik dan benda pamer dalam mencapai

keterlibatan emosional. Studi kasus memungkinkan penelitian ini fokus pada fenomena spesifik di Ruang Pamer Sejarah Kehidupan, Museum Geologi Bandung, yang memiliki karakter unik sebagai bangunan cagar budaya sekaligus fasilitas pelayanan edukatif.

Penelitian ini dimulai dengan kuesioner sederhana untuk mengetahui preferensi dan pengalaman pengunjung Museum Geologi Bandung terkait *Servicescape* yang dihadirkan dan pengalaman selama kunjungan. Hasil kuesioner juga menentukan Ruang Pamer Sejarah Kehidupan sebagai studi kasus yang dipilih pada penelitian ini berdasarkan pada ruang pamer favorit pengunjung. Data penelitian kemudian dikumpulkan melalui kajian literatur, observasi langsung, dan wawancara mendalam dengan berbagai pihak yaitu pengunjung, desainer interior, pengelola museum dan ahli cagar budaya. Penelitian ini menganalisis pengaruh dimensi *Servicescape* pada desain interior terhadap respons emosional *visceral*, *behavioral* dan *reflective* pengunjung. Validasi data kemudian dilakukan dengan triangulasi data, memastikan hasil analisis yang valid dan memberikan wawasan komprehensif dan rekomendasi untuk perbaikan museum di masa depan.

## PEMBAHASAN

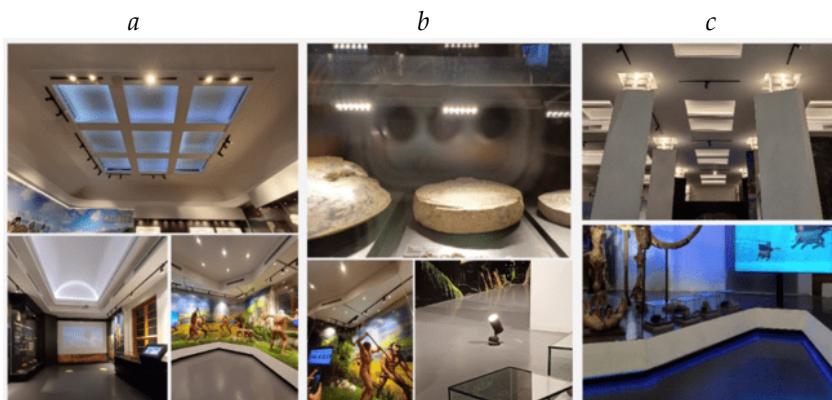
Penelitian ini bertujuan mengkaji pengaruh desain interior museum terhadap pengalaman ruang dalam mencapai keterlibatan emosional. Desain interior tidak hanya berfungsi sebagai ruang pamer artefak, tetapi juga sebagai ruang interaktif yang menciptakan hubungan interaksi dengan pengunjung. Elemen desain yang berinteraksi diharapkan dapat mengarahkan perhatian, memberikan kenyamanan dan mempermudah pengunjung menerima informasi, sehingga menciptakan pengalaman ruang yang efektif dan immersif. Penelitian ini mengkaji elemen desain interior ruang pamer berdasarkan teori *Servicescape* dan teori desain emosional yang mencakup tiga tahapan respon emosional. Analisis dari kedua teori tersebut diintegrasikan untuk mengidentifikasi hubungan sebab akibatnya. Studi kasus di Ruang pameran sejarah kehidupan Museum Geologi Bandung juga mengeksplorasi interaksi antara pengunjung artefak dan lingkungan fisik dalam mempengaruhi pengalaman ruang dan keterlibatan emosional pengunjung.

### **Kajian Fisik Desain Interior Ruang Pamer Sejarah Kehidupan pada Museum Geologi Bandung**

Museum Geologi Bandung yang berlokasi di gedung cagar budaya bergaya arsitektur kolonial Belanda, merupakan pusat penelitian geologi yang sejak awal didirikan sudah dirancang sebagai museum. Sebagai bangunan cagar budaya, elemen fisik seperti dinding,

lantai dan *ceiling* tidak dapat diubah sembarangan untuk menjaga citra dan nilai sejarah yang dimiliki oleh gedung tersebut. Tantangan utama dalam perancangan ruang pamer di Museum Geologi Bandung adalah menciptakan desain interior yang menyatu dengan narasi pameran tanpa merusak elemen historisnya. Pengamatan kondisi fisik desain interior Ruang Pamer Sejarah Kehidupan dengan berdasarkan pada teori *Servicescape* menjadi langkah awal yang penting untuk memahami pengalaman ruang pengunjung di ruang pamer ini. Adapun elemen-elemen *Servicescape* yang ada di dalam Ruang Pamer Sejarah Kehidupan adalah sebagai berikut :

- *Ambient Condition.* Ruang Pamer Sejarah Kehidupan di Museum Geologi Bandung dirancang untuk memberikan pengalaman edukatif mendalam melalui penggunaan elemen-elemen *ambient condition* yang merupakan bagian dari *Servicescape*. Elemen-elemen ini mencakup pencahayaan, tata udara, tata suara dan aroma yang memainkan peran penting untuk menciptakan suasana ruang yang optimal.



Gambar 4. Sistem Pencahayaan Zona Pamer (Ruang Sejarah Kehidupan)

a. Pencahayaan General, b. Pencahayaan Spot, c. Pencahayaan Khusus

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

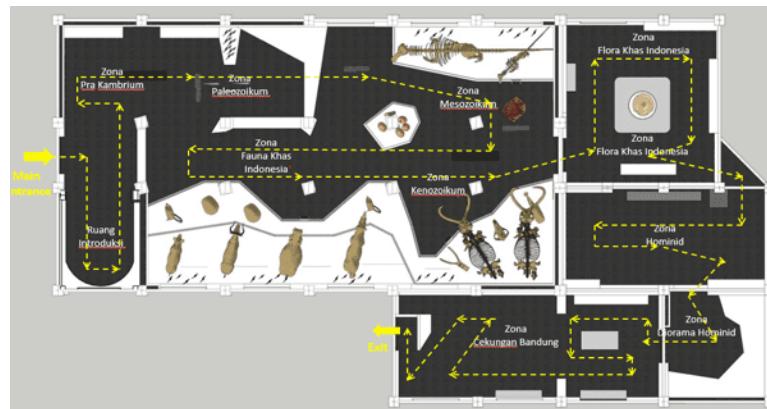
Pencahayaan di dalam ruang pamer ini dirancang untuk mengutamakan pada benda pamer yang ditampilkan, yang berperan penting dalam membentuk pengalaman visual dan emosional pengunjung. Pencahayaan spot menonjolkan detail artefak dan fosil, menciptakan fokus visual yang kuat. Terdapat di dalam vitrin & *showcase*, serta pada *ceiling* berada pada trek lampu. Pencahayaan umum, menggunakan lampu tersembunyi, memastikan visibilitas yang merata tanpa mengalihkan perhatian pengunjung dari artefak. Pencahayaan aksen seperti pada kolom dan *base display*, memberikan dinamika visual yang memperkaya suasana ruang. Kombinasi fungsi praktis dan estetis ini mendukung narasi edukasi dan menciptakan pengalaman ruang yang mendalam bagi pengunjung.

Sistem tata udara di ruang pamer ini menggunakan sistem tata udara buatan dengan *diffuser AC linear* yang tersembunyi pada *up ceiling*, menciptakan kenyamanan bagi pengunjung sekaligus melindungi artefak. Penggunaan difusser linear yang terintegrasi dengan desain plafon mendukung estetika ruang tanpa mengganggu fokus pada pameran. Tata udara ini berkontribusi pada pengalaman ruang yang optimal memungkinkan pengunjung menikmati koleksi dengan nyaman. Sedangkan pada sistem tata suara di ruang pamer ini terbatas pada instalasi multimedia seperti *video mapping* dan TV. Suara berfungsi sebagai penunjang konten visual, memberikan konteks tambahan tanpa mengganggu suasana ruang yang tenang. Pendekatan ini menjaga fokus pengunjung pada interaksi visual dan fisik dengan artefak. Pada pengalaman olfaktori (penciuman) tidak diterapkan di ruang pamer ini, menunjukkan fokus utama museum pada elemen visual, meskipun menurut teori *Servicescape* aroma dapat memperkaya suasana emosional ruang.

- Layout dan Fungsi Ruang. Salah satu elemen *servicescapes* yang penting dalam pembentukan ruang pamer adalah layout dan fungsi ruang. Elemen ini membentuk alur cerita ruang pamer yang mendukung penyampaian informasi dan edukasi kepada pengunjung. Ruang Pamer Sejarah Kehidupan menampilkan evolusi kehidupan di Bumi secara kronologis sesuai dengan skala waktu geologi, dengan tipe layout *linear chaining* yang merupakan tata ruang yang terdiri dari beberapa ruang yang terpisah namun masih terhubung satu sama lain hingga terbentuk alur cerita yang saling terhubung satu sama lainnya (Filová dkk., 2022). Tipe *layout* ini memiliki keunggulan dalam menyajikan informasi secara kronologis, mempermudah pengunjung memahami narasi pameran. *Layout* ini efektif untuk pameran dengan tipe kronologis, seperti Ruang Pamer Sejarah Kehidupan, hal ini dikarenakan ruang-ruang pamer saling terhubung dalam satu poros utama yang memudahkan orientasi dan menciptakan alur kunjungan yang teratur.

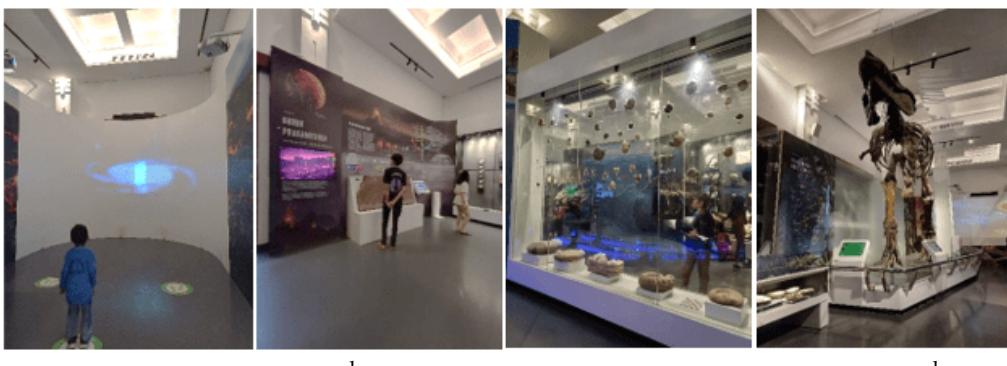
Sebagian besar benda pamer yang ditampilkan di dalam ruang pamer Sejarah Kehidupan (Gambar 5) merupakan fosil-fosil makhluk hidup dan alat bantu kehidupan pada setiap masanya. Fosil-fosil tersebut dengan bentuknya yang berbeda-beda menjadi penanda untuk menunjukkan waktu ditemukannya. Sebagian besar fosil yang dipamerkan di dalam ruang pamer ini berupa replika, hal ini dilakukan untuk melindungi fosil tersebut dari kerusakan yang disebabkan oleh

pengunjung pada tahun 2022, sehingga kondisi tersebut mempengaruhi bagaimana fosil disimpan di dalam sebuah display yang sesuai.



Gambar 5. Denah Ruang Pamer Sejarah Kehidupan

Sumber: Gambar Denah - Arsip Gambar Perencanaan Renovasi R. Pamer Sejarah Kehidupan, Museum Geologi Bandung Tahun 2018 oleh Detty Fitriany & Billy Pujianto (Desainer Interior)



Gambar 6. Foto Dokumentasi Zona Pamer Ruang Pamer Sejarah Kehidupan

a. Zona Introduksi, b. Zona Pra Kambrium, c. Zona Paleozoikum, d. Zona Mesozoikum  
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Ruang Pamer Sejarah Kehidupan terdiri dari beberapa zona yang dibagi berdasarkan kronologis peristiwa sejarah kehidupan. Zona introduksi (Gambar 6a) mengawali kunjungan ke dalam ruang pamer ini dengan *video mapping* yang menampilkan proses pembentukan Bumi. Zona Pra Kambium (Gambar 6b) menghadirkan kisah awal kehidupan di Bumi melalui poster informatif, video animasi, replika fosil di base pedestal dan vitrin yang memamerkan fosil, yang memungkinkan eksplorasi lebih mendalam tentang jejak kehidupan dari area tersebut. Zona Paleozoikum (Gambar 6c) menampilkan replika fosil hewan yang pertama kali hidup di Bumi yaitu hewan laut, dengan display akrilik bening untuk menciptakan efek visual seakan-akan kerang tersebut berenang di dalam laut. Zona Mesozoikum (gambar d) merupakan area pamer yang menampilkan ikon museum Geologi, yaitu replika fosil dinosaurus dengan ukuran terbesar, sehingga dengan ukurannya yang mencolok dapat menarik perhatian dan menimbulkan emosi kekaguman bagi pengunjung.

Selain replika fosil hewan pada zona mesozoikum, selanjutnya pada zona Kenozoikum (Gambar 7a) dan Zona Fauna Khas Indonesia (Gambar 7b) juga menampilkan replika hewan-hewan lainnya yang diletakkan pada lantai yang lebih tinggi dari lantai sirkulasi pengunjung. Tujuannya adalah agar memberikan jarak antara pengunjung dengan fosil tersebut, sehingga dapat melindunginya dari kerusakan akibat sentuhan para pengunjung. Pola lantai yang lebih tinggi dari lantai sirkulasi tersebut dibentuk dengan pola yang geometris sehingga memberikan efek dinamis. Zona pamer selanjutnya yang terpisah dari ruang sebelumnya adalah Zona Tersier (Gambar 7c) yang memamerkan fosil kerang besar yang diletakkan pada bagian tengah ruang tersebut. Replika fosil kerang tersebut dipamerkan di atas pedestal dengan sistem display yang terbuka sehingga menonjolkan pengalaman visual yang lebih tinggi karena dengan posisinya pada tengah ruangan dan terbuka memungkinkan pengunjung untuk dapat melihat replika fosil tersebut dari segala sisi. Pada zona ini juga terdapat area yang menampilkan replika fosil flora (Gambar 7d), yang menceritakan awal mula flora tersebut mulai tumbuh di Bumi. Replika tersebut ditampilkan pada sebuah pedestal dan dilengkapi dengan visual dan narasi teks. Zona pamer flora ini berukuran yang paling kecil di antara zona pamer lainnya.



Gambar 7. Foto Dokumentasi Zona Pamer Ruang Pamer Sejarah Kehidupan  
a. Zona Kenozoikum, b. Zona Fauna Indonesia, c. Zona Tersier, d. Zona Flora Indoensia  
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Pada ruangan selanjutnya terdapat Zona Hominid (gambar i) yang menampilkan replika fosil tengkorak manusia yang dilengkapi juga dengan visual poster, TV multimedia dan *video mapping*. Daya tarik terbesar pada zona ini adalah diorama yang menampilkan kehidupan manusia purba dengan display patung-patung dan latar belakang visual lingkungan alam purba dan dilengkapi dengan video animasi simulasi kehidupannya pada layar TV, memberikan dimensi tambahan bagi pengunjung untuk memahami konteks cerita. Keunikan display dan visual yang ditampilkan tidak hanya menarik perhatian pengunjung, tetapi juga membantu mereka membayangkan bagaimana kehidupan di masa lalu. Zona terakhir pada

Ruang Pamer Sejarah Kehidupan ini yaitu Zona Cekungan Bandung yang menampilkan informasi tentang sejarah kehidupan dan kondisi geologi Bandung, melalui replika fosil dan artefak, poster dinding, TV Multimedia dan *Video Mapping*.



a b

Gambar 7. Foto Dokumentasi Zona Pamer Ruang Pamer Sejarah Kehidupan

a. Zona Hominid, b. Zona Cekungan Bandung

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

Ruang Pamer Sejarah Kehidupan di Museum Geologi Bandung dapat mengimplementasikan elemen layout dan fungsi ruang sebagai bagian dari *Servicescape* untuk menciptakan pengalaman pengunjung yang optimal. Dengan tipe layout linear chaining, ruang-ruang pamer diatur secara kronologis berdasarkan skala waktu geologi, memudahkan pengunjung mengikuti alur cerita yang runtut. Tata ruang ini efektif untuk mendukung narasi edukatif dan mempermudah orientasi. Fungsi ruang didukung dengan sistem tata pamer yang berupa replika fosil di pada vitrin, showcase, dan pedestal yang kemudian didukung dengan poster, TV multimedia, dan video mapping. Selain sebagai sarana edukasi, tata pamer tersebut juga diciptakan untuk memberikan interaksi emosional antara pengunjung, benda pamer dan ruang pamer. Dengan demikian, Ruang Pamer Sejarah Kehidupan tidak hanya memenuhi fungsi edukasi tetapi juga menciptakan pengalaman ruang yang mendalam dan berkesan bagi pengunjung.

- Tanda, Simbol dan Artefak. Ruang Pamer Sejarah Kehidupan di Museum Geologi Bandung memanfaatkan elemen tanda, simbol dan artefak untuk menciptakan pengalaman ruang pengunjung. Tanda seperti *signage* dan narasi teks, memandu pengunjung memahami alur pameran secara intuitif, sementara elemen visual seperti jejak kaki dinosaurus pada lantai membantu navigasi. Simbol termasuk gaya arsitektur kolonial Belanda dan artefak seperti fosil dan diorama manusia purba, memperkuat narasi sejarah dan menciptakan koneksi emosional dengan pengunjung. Artefak, sebagian besar berupa replika, menjadi elemen utama yang menghubungkan tema evolusi kehidupan dengan dimensi visual dan emosional.

Secara keseluruhan, elemen-elemen ini dirancang secara sinergis menciptakan pengalaman ruang yang kondusif untuk eksplorasi, pembelajaran, dan keterlibatan pengunjung secara intelektual dan emosional.



Gambar 9. Tanda, Simbol dan Artefak Ruang Pamer Ruang Pamer Sejarah Kehidupan

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2024

### **Pengaruh *Servicescapes* Desain Interior Ruang Pamer Sejarah Kehidupan terhadap Pengalaman Ruang dalam Mencapai Keterlibatan Emosional**

Pada pengalaman ruang pengunjung di Ruang Pamer Sejarah Kehidupan Museum Geologi Bandung, mempengaruhi tiga tingkat respons emosional pengunjung. Yang pertama adalah level *visceral* yaitu tingkat emosional pertama yang menekankan pentingnya kesan pertama yang dihasilkan dari elemen visual dan sensorik. Dalam Ruang Pamer Sejarah kehidupan di Museum Geologi Bandung, elemen pencahayaan yang dramatis memberikan daya tarik visual yang kuat terutama pada ikon utama museum ini yaitu replika fosil dinosaurus. Elemen ini menciptakan rasa kagum dan antusiasme pada pengunjung, sebagaimana dijelaskan dalam teori Donald A. Norman yang menyatakan bahwa respon *visceral* adalah hasil dari persepsi sensorik langsung seperti pencahayaan warna dan karakteristik dari benda pamer. Namun elemen sensorik lainnya seperti suara belum dimanfaatkan secara optimal pada ruang pamer ini. Studi ini menemukan bahwa meskipun pencahayaan berhasil menciptakan keterlibatan emosional awal yang positif, absennya elemen suara membatasi pengalaman multisensorik yang imersif. Dalam konteks teori *servicescapes* kondisi ambient yang mencakup pencahayaan, suara dan aroma memiliki potensi untuk memperkaya pengalaman pengunjung secara holistik, sehingga optimalisasi elemen-elemen ini sangat penting untuk meningkatkan keterlibatan emosional pengunjung pada tingkat *visceral*.

Kemudian pada tingkat *behavioral* yaitu tingkat yang lebih mendalam setelah level *visceral*, pengalaman emosional bergeser kepada aspek kenyamanan fisik dan kemudahan

penggunaan ruang. Tata letak ruang yang kronologis dan terstruktur di ruang pamer sejarah kehidupan mendukung navigasi yang intuitif memungkinkan pengunjung menikmati pengalaman secara mendalam. Studi ini menemukan bahwa meskipun jalur sirkulasi di ruang pamer ini sudah intuitif, namun adanya benda pamer yang ditampilkan dalam bentuk *island display* dan adanya beberapa benda pamer yang tidak linear dengan alur sirkulasi pengunjung menyebabkan kebingungan dan kehilangan arah. Perlunya tanda dan simbol yang jelas dalam memberikan narasi yang memandu pengunjung memahami cerita di setiap zona pamer. Hal ini sesuai dengan teori Norman bahwa interaksi yang nyaman dan intuitif dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

Pada tingkat reflektif pengunjung mulai mengaitkan pengalaman ruang mereka dengan nilai-nilai pribadi, kenangan dan makna yang mendalam. Dalam studi ini tanda, simbol dan artefak di Museum Geologi Bandung berhasil memicu refleksi mendalam mengenai sejarah kehidupan di Bumi. Koneksi emosional tersebut diperkuat oleh elemen visual seperti replika fosil dinosaurus yang tidak hanya menarik secara estetika tetapi juga memiliki nilai edukatif dan simbolis. Namun kurangnya informasi terkait kondisi gedung cagar budaya membuat pengunjung sulit menjalin koneksi emosional dengan bangunan itu sehingga aspek reflektif dalam pelestarian budaya tidak sepenuhnya optimal. Selain itu absennya elemen suara dan aroma membatasi kedalaman refleksi emosional pengunjung. Dengan mengoptimalkan elemen sensorik tersebut museum dapat membantu pengunjung membangun hubungan yang lebih bermakna dan dengan narasi sejarah yang disampaikan.

Studi ini menemukan bahwa elemen *Servicescape*, terutama pencahayaan, tata letak, tanda, simbol dan artefak memainkan peran signifikan dalam menciptakan keterlibatan emosional pada tingkat *visceral*, *behavioral*, dan *reflective*. Optimalisasi seluruh elemen *Servicescape* ini akan memperkaya pengalaman ruang dan meningkatkan keterlibatan emosional pengunjung pada semua tingkatan respon emosional.

### **Kontribusi Penelitian terhadap Rekomendasi Desain Interior**

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap rekomendasi desain interior yang bertujuan meningkatkan pengalaman ruang dan keterlibatan emosional pengunjung di Museum Geologi Bandung sebagai berikut :

1. Optimalisasi elemen visual seperti pencahayaan yang dirancang untuk menciptakan efek dramatis pada artefak utama sehingga dapat menarik perhatian dan memperkuat kesan emosional.

2. Penambahan elemen suara dan penciuman (odor) untuk meningkatkan pengalaman ruang pengunjung menjadi lebih imersif.
3. Menambahkan elemen tanda *wayfinding* yang jelas untuk memandu jalur sirkulasi pengunjung sehingga navigasi menjadi lebih terstruktur dan menjadikan pengalaman yang nyaman dan intuitif.
4. Memperbaiki teks narasi dan teknik komunikasi pada infografis poster sehingga menarik minat baca pengunjung.
5. Mempertahankan dan menonjolkan elemen bangunan cagar budaya menjadi penting dalam menciptakan suasana yang otentik dan bermakna, sekaligus memperkuat koneksi emosional pengunjung dengan nilai sejarah dan budaya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa desain interior Museum Geologi Bandung, khususnya Ruang Pamer Sejarah Kehidupan, memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman ruang pengunjung. Kombinasi elemen *Servicescape* yang dirancang secara optimal dapat menciptakan keterlibatan emosional yang mendalam, memperkaya pengalaman pengunjung, dan meningkatkan apresiasi terhadap sejarah serta budaya.

## PENUTUP

Penelitian yang dilakukan di Ruang Pamer Sejarah Kehidupan Museum Geologi Bandung menunjukkan bahwa desain interior memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman ruang yang bermakna bagi pengunjung, terutama dalam mencapai keterlibatan emosional. Berdasarkan teori *Servicescape* Mary Jo Bitner dan teori respon emosional Donald Norman, penelitian ini menemukan bahwa elemen seperti tata letak, pencahayaan, tanda, simbol dan artefak memberikan kontribusi signifikan terhadap pengalaman pengunjung. Interaksi antara pengunjung, benda pamer dan lingkungan fisik menciptakan pengalaman ruang yang holistik, dimana elemen pencahayaan dramatis dan tata letak kronologis menonjolkan artefak utama seperti replika fosil dinosaurus yang ikonik yang mampu memicu keterlibatan emosional. Namun keterbatasan pada elemen sensorik lainnya seperti elemen suara, membatasi pengalaman multisensorik yang lebih mendalam. Tata letak yang intuitif mendukung navigasi pengunjung meskipun perlu ditingkatkan pada elemen tanda berupa *wayfinding* yang lebih jelas untuk mengurangi kebingungan. Simbol dan artefak memicu refleksi sejarah, tetapi koneksi emosional dengan bangunan cagar budaya kurang optimal karena minimnya informasi yang relevan.

Dengan rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil penelitian, museum dapat berperan lebih besar sebagai jembatan antara masa lalu dan masa kini, menginspirasi generasi muda seperti Gen Z untuk lebih peduli dan menghargai warisan sejarah. Lebih dari sekadar tempat wisata edukasi, museum dapat menjadi simbol pelestarian budaya yang memperkuat identitas masyarakat.

## REFERENCES

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71. <https://doi.org/10.1177/002224299205600205>

Filová, N., Rollová, L., & Čerešňová, Z. (2022). Route options in inclusive museums: Case studies from Central Europe. *Architecture Papers of the Faculty of Architecture and Design STU*, 27(1/2022). <https://doi.org/10.2478/alfa-2022-0003>

Han, H., Lee, S., & Hyun, S. S. (2019). Role of internal and external museum environment in increasing visitors' cognitive/ affective/healthy experiences and loyalty. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16(22), 4537. <https://doi.org/10.3390/ijerph16224537>

McCarthy, J., & Ciolfi, L. (2008). Place as dialogue: understanding and supporting the museum experience. *International Journal of Heritage Studies* 14(3): Sense of Place: New Media, Cultural Heritage and Place Making), 247-267. <https://doi.org/10.1080/13527250801953736>

Nehme, B. J., Rodríguez, E., & Yoon, S.-Y. (2020). Spatial user experience: A multidisciplinary approach to assessing physical settings. *Journal of Interior Design*, 45(3), 7-25. <https://doi.org/10.1111/joid.12177>

Norman, D. A. (2004). *Emotional design: why we love (or hate) everyday things*. Basic Books.

Packer, J., & Ballantyne, R. (2016). Conceptualizing the visitor experience: A review of literature and development of a multifaceted model. *Visito Studies*, 19(2), 128-143. <https://doi.org/10.1080/10645578.2016.1144023>

Schouten, F. (1992). *Pengantar didaktik museum* (M. A. Sutaarga, Trans.). Proyek Pembinaan Permuseuman Jakarta. Direktorat Jenderal Kebudayaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.

Vermeeren, A. P. O. S., Calvi, L., & Sabiescu, A. (2018). Museum experience design - crowds, ecosystems and novel technologies. In *Springer Series on Cultural Computing*.