

**KAJIAN TERHADAP PENGURUSAN MUZIUM KETIKA
PANDEMIK COVID - 19 DI MUZIUM NEGARA MALAYSIA**

SITI NURUL AIN BINTI ABD RAZAK

C18A0423

UNIVERSITI MALAYSIA KELANTAN

UNIVERSITI
2022

MALAYSIA

KELANTAN



UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

**KAJIAN TERHADAP PENGURUSAN MUZIUM KETIKA
PANDEMIK COVID - 19 DI MUZIUM NEGARA MALAYSIA**

SITI NURUL AIN BINTI ABD RAZAK

C18A0423

**Tesis yang dikemukakan untuk memenuhi sebahagian daripada
syarat memperolehi Ijazah Sarjana Muda (Pengajian Warisan)
dengan kepujian**

UNIVERSITI
Fakulti Teknologi Kreatif Dan Warisan

Universiti Malaysia Kelantan

MALAYSIA

2022

KELANTAN

SURAT AKUAN- WAJIB ISI DAN TANDATANGAN

Saya mengaku bahawa kerja-kerja dalam laporan ini telah dijalankan dengan peraturan Universiti Malaysia Kelantan. Laporan ini adalah asal dan hasil kerja saya sendiri, melainkan menunjukkan atau pengakuan kerja sebagai dirujuk bukan akademik bagi apa-apa kelayakan lain.

AKSES

Saya bersetuju bahawa laporan ini dibuat secara terbuka dan didapati di dalam hardcopy atau talian akses terbuka.

TERBUKA SULIT

Mengandungi maklumat sulit dibawah akta Rahsia 1972.

TERHAD

Mengandungi maklumat terhad seperti yang ditentukan oleh organisasi dimana penyelidikan telah dibuat.

Saya mengaku bahawa pihak Universiti Malaysia Kelantan berhak seperti berikut:

1. Laporan ini adalah harta Universiti Malaysia Kelantan
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Kelantan mempunyai hak untuk membuat salinan bagi tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan mempunyai hak untuk membuat salinan laporan untuk pertukaran antara institusi pengajian

Disahkan oleh:



.....
Nama: Siti Nurul Ain Binti

Abd Razak

No Matrik: C180423

Tatikh: 25 Februari 2022



.....
Nama Penyelia: Dr. Suraya Binti Sukri

DR. SURAYA BINTI SUKRI
Senior Lecturer
Faculty of Creative Technology and Heritage
University Malaysia Kelantan

Tarikh:

27/2/2022

PENGHARGAAN

Alhamdulillah syukur ke hadrat illahi kerana dengan izin dan kurnia-Nya akhirnya dapat juga pengkaji menyiapkan Projek Penyelidikan ini dengan jayanya. Berkat usaha dan kesabaran pengkaji ternyata berhasil apabila projek penyelidikan ini dapat disiapkan tepat pada waktunya.

Pertamanya, pengkaji ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Dr Suraya Binti Sukri, selaku penyelia projek penyelidikan yang banyak membantu dan memberi dorongan yang tidak putus sepanjang pengkaji menyiapkan projek penyelidikan ini. Segala penat lelah dan tunjuk ajar yang diberikan oleh beliau dalam menyelesaikan kajian ini amatlah saya hargai. Semoga Tuhan melimpahkan keberkatan kepada beliau.

Pengkaji juga ingin tujukan penghargaan ini kepada bapa pengkaji iaitu Encik Abd Razak Bin Ismail kerana sentiasa menitipkan doa-doa keberkatan pengkaji disini. Beliau juga telah banyak menyokong pengkaji dari segenap segi rohani dan kewangan untuk menyiapkan projek penyelidikan ini.

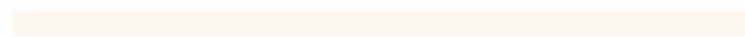
Pengkaji amat bersyukur kerana dapat menyiapkan tugas projek penyelidikan ini dalam tempoh masa yang ditentukan. Pengkaji dapat melaksanakan tugas ini dengan betul dengan bantuan dan sokongan daripada beberapa pihak. Pengkaji ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada mereka yang telah membantu pengkaji dalam menyiapkan projek penyelidikan ini.

Tiada kata yang dapat menggambarkan rasa terhutang budi pengkaji kepada individu yang terlibat secara langsung dan tidak langsung bagi menjayakan penghasilan projek penyelidikan ini dari segi bantuan, tunjuk ajar dan dorongan mereka telah membolehkan pengkaji menyiapkan projek penyelidikan ini dengan jayanya.

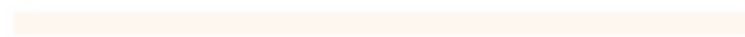
Akhir kata, pengkaji ingin menyampaikan sekalung terima kasih kepada individu yang telah banyak membantu semasa menyiapkan projek penyelidikan ini samada individu terlibat secara langsung atau tidak langsung.



UNIVERSITI



MALAYSIA



KELANTAN

ISI KANDUNGAN

HALAMAN	
PERAKUAN TESIS	i
PENGHARGAAN	ii, iii
ISI KANDUNGAN	iv-vi
SENARAI RAJAH	vii-viii
SENARAI JADUAL	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB 1 PENGENALAN	
1.0 Pengenalan	1-3
1.1 latar belakang kajian	4-6
1.2 permasalahan kajian	7-8
1.3 persoalan kajian	8
1.4 objektif kajian	8
1.5 skop kajian	9-10
1.6 kepentingan kajian	11-12
1.7 penutup	12
BAB 2 SOROTAN KAJIAN	
2.0 Pengenalan	13-14
2.1 Latar Belakang Muzium	14-16
2.1.1 Pendemik Covid-19	16-17
2.1.2 Maksud Pengurusan	17-18
2.1.3 Inisiatif Muzium Sebelum dan Ketika Covid-19	18-23
2.1.4 Pola Lawatan	23-24
2.1.5 Tahap Kepuasan Pelanggan	24-26
2.2 Kerangka Teori	26-27

2.3 Penutup	27
-------------	----

BAB 3 KAEDAH PENYELIDIKAN

3.0 Pengenalan	28
3.1 Pendekatan Kajian	28-29
3.2 Rekabentuk Kajian	29
3.3 Unit Analisis	29-30
3.4 Kaedah Kajian	30
3.4.1 Kaedah Kualitatif	31
3.4.2 Kaedah Kuantitatif	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5.1 Data Primer	32-33
3.5.2 Data Sekunder	34-35
3.6 Pensampelan	35-37
3.7 Analisis Data	37-48
3.8 Penutup	39

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.0 Pengenalan	40
4.1 Pola Lawatan Ke Muzium Negara Malaysia Ketika Covid-19	40-45
4.2 Cabaran dan Inisiatif Pengurusan Muzium Ketika Covid-19	45-51
4.3 Tahap Kepuasan Pelawat Terhadap Pengurusan Pihak Muzium Ketika Covid-19	51
4.3.1 Data Demografi Responden	51-55
4.3.2 Tahap Kepuasan Pelawat Terhadap Pengurusan Pihak Muzium Ketika Pendemik	56-64
4.3.3 Tahap Kepuasan Terhadap Program	64-69

4.3.4 Tahap Kepuasan Terhadap Keselamatan	69-75
BAB 5 CADANGAN DAN KESIMPULAN	
5.0 Pengenalan	76-78
5.1 Cadangan Bagi Menggalakan Pelawat Untuk Terus Mengunjungi Muzium Negara Malaysia	78
5.1.1 Pengurusan Muzium Negara Malaysia	79 -80
5.2 Penutup	80-81
RUJUKAN	82-86
LAMPIRAN	87-89
LATAR BELAKANG INFORMAN	90
TRANSKRIP TEMUBUAL	91-96

SENARAI RAJAH

NO	RAJAH	HALAMAN
1.1	Peta Muzium Negara Malaysia	4
	Muzium Selangor	5
	Bangunan Sementara Muzium Negara	5
1.5	Lokasi Muzium Negara Malaysia	9
4.3.2	Saya Pernah Mengunjungi Muzium Negara Ketika Pandemi Covid-19	56
	Muzium Negara mempunyai sistem pengurusan yang terbaik sepanjang saya mengunjungi Muzium Sepanjang pandemik	57
	Maklumat tentang muzium mudah diakses	59
	Staf yang menjaga muzium sangat peramah dengan pelawat dan mempunyai budi pekerti yang baik	60
	Harga tiket yang ditawarkan adalah mampu milik	62
	Sistem pengurusan muzium mendapat tarikan melalui cara pengendalian aktiviti-aktiviti yang menarik	63
4.3.3	Saya pernah menyertai aktiviti yang diadakan oleh pihak muzium	64
	Pameran secara virtual memberi peluang kepada pengunjung yang tinggal di luar Kuala Lumpur untuk melawati muzium secara maya	65
	Saya sangat berpuas hati dengan program-program yang dianjurkan oleh pihak Muzium Negara Malaysia	66
	Lawatan secara maya dapat menarik minat orang awam untuk melawat ke Muzium	67
	Saya pernah melawati pameran yang dianjurkan oleh pihak muzium	68
4.3.4	Pergerakan di dalam muzium mengikut SOP yang ditetapkan	69
	Saya perlu memakai hand sanitizer sebelum masuk ke dalam muzium	70

Koleksi muzium dalam ruangan pameran telah diselenggara mengikut SOP	71
Staf yang menjaga muzium amat menitikberatkan penjarakan sosial	72
Pelawat yang bergejala ataupun kontak rapat tidak dibenarkan untuk masuk ke ruang pameran	73
Pihak Muzium Negara Malaysia amat menitikberatkan tentang keselamatan pelawat	74
Saya perlu menempah slot untuk melawat ke muzium negara	75

SENARAI JADUAL

NO	JADUAL	HALAMAN
2.1.5	Peratusan Pola Lawatan ke Muzium	25
4.3.1	Taburan Responden Mengikut jantina Pelawat	51
	Taburan Responden Mengikut Umur	52
	Taburan Responden Mengikut Pekerjaan	54
	Taburan Responden Mengikut Status	55

KAJIAN TERHADAP PENGURUSAN MUZIUM KETIKA PANDEMIK COVID - 19 DI MUZIUM NEGARA MALAYSIA

ABSTRAK

Kajian ini menumpukan kepada aspek pengurusan Muzium Negara Malaysia. Kajian ini menfokuskan tentang inisiatif pihak muzium dan juga penglibatan pelawat di Muzium Negara Malaysia ketika pandemic Covid-19. Objektif utama kajian ini adalah mengkaji pola lawatan ke Muzium Negara Malaysia ketika Covid-19. Kajian ini penting kerana dapat memberi pengetahuan yang baru kepada masyarakat berkenaan dengan pengurusan muzium ini ketika pandemik. Hal ini juga dapat dilihat dalam usaha muzium negara Malaysia mempromosikan muzium ketika semua muzium di dunia tidak boleh dibuka seperti biasa. Kajian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif melalui kaedah pemerhatian, temubual, teknik pengumpulan data dan rujukan internet. Daripada kajian yang telah dilakukan mendapati bahawa Muzium Negara Malaysia menggunakan cara mempromosikan muzium di semua platform media sosial supaya pelawat daripada luar negeri atau negara dapat mengikuti aktiviti muzium ketika musim pandemik ini. Oleh itu daripada kaedah-kaedah ini membuktikan Muzium Negara Malaysia mempunyai sistem pengurusan yang sangat bagus ketika musim pandemik Covid-19 ini.

**STUDY ON MUSEUM MANAGEMENT DURING COVID PANDEMIC - 19 AT THE
NATIONAL MUSEUM OF MALAYSIA**

ABSTRACT

This study focuses on the management aspects of the National Museum of Malaysia during health pandemic the initiatives of the museum and also visitor involvement in the National Museum of Malaysia during the Covid-19 pandemic. The main objective of this study is to examine the pattern of visits at the National Museum of Malaysia during Covid-19. This study is important because it can provide new knowledge to the community regarding the management of this museum during a pandemic. It can be see from the efforts made by the management in promoting museums when all museums in the world can not be opened as usual. This study also uses qualitative and quantitative approaches through observation methods, interviews, data collection techniques and internet reference. From the findings, it is found that the National Museum of Malaysia mobilizes all of their promotional strategy via all social media platform, so that visitor from local and abroad can follow the museum's activities during this pandemic. Therefore, from these methods, it proves that the National Museum of Malaysia has a very good management system during this Covid-19 pandemic season.

BAB SATU
PENDAHULUAN

**TAJUK: KAJIAN TERHADAP PENGURUSAN MUZIUM KETIKA PANDEMIK
COVID - 19 DI MUZIUM NEGARA MALAYSIA**

1.0 Pengenalan

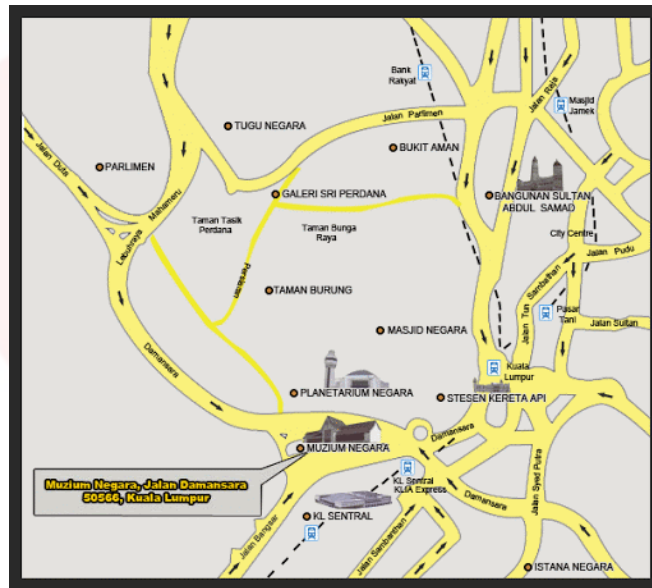
Menurut *World Health Organization*, 2019 COVID-19 (Corona Virus 2019) ini berlaku sejak 2019 lagi. Pada awalnya wabak koronavirus telah dikenalpasti pada pertengahan bulan Disember 2019 di Wuhan, China. Pada masa tersebut, Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) telah mengisytiharkan virus tersebut sebagai pandemik Coronavirus. Wabak ini telah menular di Malaysia pada 24 Januari 2020. Wabak ini pada awalnya dijangkiti oleh rakyat di Johor. Hal ini disebabkan terdapat lapan orang rakyat Johor yang mempunyai kontak rapat dengan pesakit positif koronavirus di Singapura. Pada 25 Januari 2020, terdapat tiga orang warga China telah dijangkiti wabak tersebut, kerana mereka memasuki Malaysia melalui Johor dari Singapura. Selepas mendapat tahu isu penularan Coronavirus ke dalam Malaysia, semua pihak bekepentingan telah mengambil tindakan awal supaya wabak tersebut tidak menular. Antara inisiatif yang mereka telah lakukan adalah seperti Perdana Menteri pada ketika itu iaitu Tun Dr Mahathir Mohamad telah membuat persediaan untuk menghantar kesemua rakyat Wuhan yang berada di Malaysia untuk pulang ke China. Selain itu, pihak pelancongan dan kebudayaan juga telah mengambil langkah berjaga-jaga dan Kementerian Sabah telah membuat keputusan untuk memberhentikan segala penerbangan dari China ke Sabah. Tidak lama kemudian, wabak ini mula menular dan *Pertubuhan Kesihatan Sedunia* (WHO) telah mengisytiharkan koronavirus sebagai darurat kesihatan dunia. Pada 16 Mac 2020, Perdana Menteri, Tan Sri Muhyiddin Yassin telah mengumumkan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) selama 14 hari bermula dari 18 Mac 2020 sehingga 31 Mac 2020. Pada bulan Mac 2020 kes koronavirus telah meningkat

secara mendadak di seluruh dunia, Perdana Menteri Malaysia Tan Sri Dato' Muhyiddin Yassin telah mengambil kira saranan kementerian kesihatan Malaysia dan mengumumkan Perintah Kawalan Pergerakan Berkurung (PKPB) daripada 18 Mac 2020 sehingga Jun 2020 (Berita Harian,2020). Disebabkan perlaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan ini, institut permuziuman telah menghentikan segala aktiviti yang berkaitan dengan muzium. Menurut Muzium Negara Malaysia, 2020 pihak permuziuman juga telah mempromosikan segala ilmu dan pameran ke dalam media sosial (Facebook, Instagram, Youtube dan portal rasmi Muzium Negara). Menurut sumber daripada laman web Rasmi Kementerian Kesihatan Malaysia, (2019) Wabak Covid-19 ini boleh dijangkiti melalui rembesan air liur, seseorang yang mempunyai positif Covid-19. Wabak ini lebih mudah dijangkiti sekiranya masyarakat tidak menjaga penjarakkan sosial dan mereka kerap menyentuh mata, hidung dan mulut. Masyarakat sering diingatkan supaya kerap mencuci tangan, memakai topeng pelitup muka dan menjaga kesihatan diri untuk mengelak daripada terkena wabak Covid-19 ini.

Selain itu, hari demi hari, wabak Covid-19 ini semakin merebak lebih meluas dan menyebabkan kes kematian yang semakin meningkat. Seperti yang dimaklumkan oleh berita harian online, 2020 bahawa wabak Covid-19 ini tidak ada vaksin untuk menyembuhkan penyakit ini. Jadi, pesakit yang terkena wabak ini haruslah dikuarantinkan di tempat yang berasingan daripada orang biasa. Seterusnya, disebabkan Malaysia juga menjadi salah satu negara yang terkena wabak Covid-19 ini, banyak perniagaan dan aktiviti pelancongan telah ditangguhkan kerana Malaysia tidak menerima pelancong dari negara luar untuk melawat ke Malaysia, dan banyak muzium dan tempat-tempat pelancongan di Malaysia ini telah tutup untuk sementara supaya penularan wabak Covid-19 ini berkurang. Menurut Kementerian Kesihatan Malaysia, Vaksin pertama yang sampai di Malaysia adalah Vaksin Pfizer pada 21 februari 2021.

Menurut *World Health Organization*, 2019 Covid-19 adalah singkatan bagi *Coronavirus disease 2019*, dikenali juga sebagai pandemik atau wabak koronavirus. Menurut berita harian,(2020) Pandemik juga dimaksudkan dengan wabak atau penyakit yang mudah dijangkiti dengan begitu meluas hingga merebak ke seluruh dunia. Dan menurut ketua pengarah (WHO) Tedros Adhanom Ghebreyesus pula berkata virus ini telah dijangkiti oleh manusia seramai 118,000 orang di 114 buah negara dan wabak ini juga telah meragut lebih 4 ribu nyawa orang setakat 12 mac 2020 yang lalu.

1.1 Latar belakang Kajian



Rajah 1: Peta Muzium Negara Malaysia

Sumber: Laman Web Rasmi Muzium Negara Malaysia (2019)

Rajah 1.1 adalah peta Muzium Negara Malaysia yang dikeluarkan oleh Muzium Negara Malaysia. Muzium ini ditubuhkan dengan binaan sementara iaitu pada tahun 1953-1959. Pada asalnya, Muzium Negara Malaysia bukanlah muzium tertua di Malaysia ini. Muzium yang tertua di Malaysia adalah muzium perak yang terletak di Taiping. Muzium ini dibina ketika zaman pemerintahan British iaitu pada tahun 1883. Seterusnya diikuti dengan penubuhan muzium kedua yang terletak di Kuching, Sarawak. Muzium Sarawak ditubuhkan pada tahun 1888 oleh Sir Charles Brooke dan pada 1889, Muzium Selangor (Rajah 2) pula dibina. Pada tahun 1910, Muzium Selangor dan Muzium Perak telah duduk dibawah Jabatan Muzium Negeri-Negeri Melayu Bersekutu. Selepas 20 tahun selepas itu, iaitu pada tahun 1930 Muzium Selangor dan Muzium Perak telah dibubarkan daripada berada di bawah Jabatan Muzium Negeri-Negeri Melayu Bersekutu sebagai satu langkah disentralisasi oleh pemerintahan British. Pada 10 Mac 1945, Tentera Udara Pihak Perikatan telah membuat pengeboman ketika

Perang Dunia Kedua dan terkena tempias kepada Muzium Selangor sehingga roboh dan sebahagian besar koleksi di muzium telah rosak (Muzium Negara Malaysia, 2009).



Rajah 2: Muzium Selangor

Sumber: Laman web Rasmi Muzium Negara Malaysia (2016)



Rajah 3: Bangunan sementara Muzium Negara

Sumber: Laman web Rasmi Muzium Negara Malaysia (2016)

Menurut Muzium Negara (2009), pada 11 februari 1953, bangunan Muzium Negara Malaysia sementara (Rajah 3) telah dibina atas cadangan Sir Gerald Templer iaitu Pesuruhjaya Tinggi British. Bangunan ini dibina bertujuan untuk kegunaan orang ramai. Pada 31 Januari 2020 Selepas dua tahun Malaysia merdeka, kerajaan telah mencadangkan untuk membina Muzium Negara dengan berunding dengan seorang arkitek yang bernama Encik Ho Kok Hoe untuk berbincang mengenai rekabentuk muzium seperti yang telah dicadangkan. Kerajaan juga

telah mencadangkan untuk membangunkan Muzium negara pada tapak bangunan muzium Selangor yang roboh akibat terkena bom. Pada tahun 1961, bangunan sementara Muzium Negara telah diruntuhkan bagi memberi ruang untuk menaik taraf pembangunan Muzium Negara yang baru. Pada tahun 1962, pembinaan muzium negara telah bermula dan muzium negara Malaysia telah siap sepenuhnya dibina dengan ukuran 362 kaki x 124 kaki pada hari kemerdekaan negara kita iaitu pada 31 Ogos 1963. Pembukaan Muzium Negara Malaysia ini telah dirasmikan oleh Yang di Pertuan Agong ke-III Tuanku Syed Putra Al-Haj Ibni Almarhum Syed Hassan Jamalullail.

Kajian ini dilakukan di Muzium Negara Malaysia, terletak di bandar Kuala Lumpur. Kajian ini memfokuskan kepada pengurusan Muzium Negara Malaysia keika Covid-19. Seperti yang sedia maklum bahawa negara kita telah dilanda pandemik covid-19, jadi pengkaji ingin tahu bagaimana dengan pengurusan Muzium Negara Malaysia bagi menjalankan juga pameran-pameran walaupun kekurangan pelawat yang hadir.

Menurut Muzium Negara Malaysia, rekabentuk Muzium Negara Malaysia ini diambil daripada bangunan istana melayu tradisional yang diminati oleh Perdana Menteri Malaysia iaitu YTM Tunku Abdul Rahman Putra Al-Haj. Bagi mengekalkan senibina istana melayu tradisional, penggunaan 26 tiang yang diletakan di bahagian timur 13 batang dan 13 batang lagi di bahagian barat. Terdapat 13 tiang ini membawa maksud bahawa Malaysia yang mempunyai 13 buah negeri.

1.2 Pemasalahan kajian

Di dalam era globalisasi ini memerlukan usaha yang lebih dalam mempromosikan sesebuah program yang dijalankan secara atas talian. Memandangkan negara kita sudah mempunyai ramai masyarakat yang celik IT pada masa kini, perkara ini menjadi satu cabaran kepada institusi permuziuman dalam mempromosikan muzium. Setiap institusi permuziuman perlu mempunyai usaha yang lebih dalam menjayakan program-program yang dijalankan. Terdapat beberapa pemasalahan kajian yang terdapat di Muzium Negara Malaysia. Antaranya adalah kelemahan Muzium Negara Malaysia dalam mempromosikan aktiviti-aktiviti dalam talian semasa Covid-19. Hal ini demikian kerana, pada awalnya pengurusan muzium kurang mempromosikan aktiviti-aktiviti yang dijalankan oleh Muzium ke laman sosial ataupun di iklan-iklan atas talian. Muzium Negara Malaysia telah membuat banyak aktiviti secara atas talian, tetapi mereka kurang mendapat sambutan. Perkara ini mendapati bahawa peserta yang menyertai program yang dianjurkan oleh Muzium Negara Malaysia ini adalah mereka yang betul-betul mengikuti perkembangan Muzium Negara Malaysia dan mereka yang melayari laman web Rasmi Muzium Negara Malaysia sahaja akan tahu tentang aktiviti yang dijalankan. (MOTAC, 2021). Sekiranya Muzium Negara Malaysia berjaya mempromosikan muzium secara atas talian, mereka bukan sahaja dapat menarik pelancong datang ke muzium selepas keadaan pulih malah perkara ini juga menjurus pada peningkatan ekonomi negara (Amirul, 2017).

Memandangkan dunia kini dilanda Wabak Covid-19, terdapat 90 peratus muzium di dunia terpaksa ditutup atas sebab kesihatan global, Muzium Negara Malaysia juga tidak terkecuali menjadi salah satu muzium yang terpaksa ditutup (MOTAC, 2021). Penglibatan pelawat secara ritual ke Muzium Negara Malaysia sangat merosot. Hal ini demikian kerana pengunjung tidak tahu akan program yang dilakukan secara ritual. Pada disember lalu, memandangkan kes harian berkurang, institut permuziuman dibenarkan untuk beroperasi

seperti biasa dan perlu menitikberatkan penjarakan sosial (SOP). Di kesempatan itu, pihak Muzium Negara Malaysia telah mengadakan Pameran Wabak Dunia, Pendemik, Epidemik, dan Endemik. Pameran ini dijalankan secara serentak dengan Pameran Kuasa Emas. Dengan prakarsa yang dilakukan oleh pihak muzium ini kurang mendapat sambutan daripada pengunjung. Hal ini kerana, pengunjung tidak tahu bahawa Muzium Negara Malaysia dapat beroperasi seperti biasa pada ketika itu. Selain itu, pelawat juga tidak boleh merentas daerah untuk ke muzium. Jadi, jelaslah bahawa pengurangan pelawat ketika Covid-19 ini amat mempengaruhi statistik pelawat ke muzium.

1.3 Persoalan Kajian

Antara persoalan kajian yang terdapat dalam kajian ini adalah:-

- 1) Adakah pengunjung mengunjungi muzium negara ketika Covid-19?
- 2) Apakah cabaran dan inisiatif muzium negara untuk terus memperkenalkan muzium negara kepada pelancong?
- 3) Bagaimanakah tahap kepuasan pelawat terhadap pengurusan pihak muzium ketika Covid-19

1.4 Objektif kajian

Objektif kajian ini dilakukan bertujuan untuk:-

- 1) Mengkaji pola lawatan ke muzium negara ketika Covid-19
- 2) Mengkaji cabaran dan inisiatif pengurusan muzium ketika Covid-19
- 3) Menganalisis tahap kepuasan pelawat terhadap pengurusan pihak muzium ketika Covid-19

1.5 Skop Kajian



Peta 2: Lokasi Muzium Negara Malaysia

Sumber: Google Map (2021)

Skop kajian yang dipilih adalah Muzium Negara Malaysia yang terletak di ibu Negara Malaysia, iaitu pusat bandaraya Kuala Lumpur. Seperti di dalam Peta 2 Muzium Negara terletak di Jalan Damansara, Kuala Lumpur. Muzium Negara Malaysia telah dibina sekitar tahun 1953-1959. Muzium Negara Malaysia ini juga terletak berdekatan dengan Taman Tasik Perdana. Selain itu, Muzium Negara juga terletak berhampiran dengan stesen MRT Muzium Negara. Hal ini adalah salah satu tarikan pelawat untuk ke Muzium Negara. Tapak kajian ini juga berada di sekitar pusat bandar di mana lokasi ini dapat menjadi tumpuan orang ramai. (Visit KL, 2020)

Di dalam kajian saya ini, skop kajian tertumpu kepada pengunjung dan pihak Muzium Negara dalam penglibatan ke atas Muzium Negara Malaysia semasa covid-19 dalam mengkaji pola lawatan, merancang inisiatif-inisiatif yang bernas dalam terus mempromosikan Muzium negara Malaysia kepada rakyat di Malaysia. Walaupun di dalam

situasi pandemik ini, pihak muzium dan tahap kepuasan pengunjung untuk menyokong dan terus datang ke Muzium Negara Malaysia.

Penglibatan pelawat ke Muzium semasa pandemik Covid-19 adalah sangat berkurang (Astro Awani, 2020). Hal ini disebabkan kerana Muzium Negara Malaysia telah diarahkan untuk ditutup buat sementara waktu, jadi pelawat tidak dapat melawat ke Muzium Negara secara fizikal. Namun begitu, terdapat juga rakyat Malaysia menyokong Muzium Negara Malaysia dengan cara sentiasa mengambil tahu tentang perkembangan semasa ke semasa. Selain itu, penglibatan pelawat bukan sahaja secara virtual malah mereka juga turut menyertai dalam aktiviti-aktiviti yang disyorkan oleh pihak Muzium Negara. Contohnya seperti pertandingan mewarna untuk kanak-kanak Sempena Hari Kemerdekaan (Facebook Rasmi Muzium Negara Malaysia, 2020). Pihak Muzium Negara juga telah membuat pameran secara atas talian. Jadi kepada pelawat yang ingin tahu berkaitan dengan artifak bersejarah yang ada di Muzium Negara Malaysia mereka boleh melihat melalui laman sosial rasmi Muzium Negara. (JMM, 2020)

Menurut facebook Rasmi Muzium Negara Malaysia (2020). Pada bulan Disember 2020, Muzium Negara dibenarkan untuk beroperasi semula dan pada 21 Disember 2020 sehingga 31 Mac 2021, pihak muzium telah mengadakan pameran tentang ‘wabak sedunia, pandemik, endemik dan epidemic’. Selain itu, terdapat juga pameran kuasa emas yang dijalankan serentak. Hal ini adalah salah satu strategi tarikan pelawat untuk datang ke Muzium Negara Malaysia apabila sudah boleh untuk beroperasi semula. (Amirul, 2017)

1.6 Kepentingan Kajian

Terdapat beberapa pihak yang mendapat kepentingan dalam kajian ini, antaranya adalah Pihak Muzium Negara Malaysia, pihak universiti dan pelajar. Hal ini kerana, tiga pihak ini sangat memainkan peranan dalam menjayakan kajian ini. Dalam sesebuah kajian yang dijalankan mestilah mempunyai matlamat untuk mencapai objektif yang ditetapkan. Di samping itu, kajian ini dijalankan agar pengkaji dapat berkongsi sumber-sumber baru dan dapat memberi pendedahan kepada masyarakat.

Selain itu, Pihak universiti mengadakan projek penyelidikan ini supaya dapat melahirkan pelajar yang berpengetahuan, mengkaji topik yang baru dan dapat memberikan sumber maklumat yang baru untuk dijadikan rujukan pada masa akan datang. Memandangkan kajian ini masih tidak banyak rujukan, pihak univeriti boleh menjadikan kajian ini sebagai salah satu rujukan di perpustakaan ataupun untuk rujukan umum.

Seterusnya, Pihak Muzium Negara Malaysia juga mendapat kepentingan kerana dengan hasil kajian yang telah dilakukan ini, pihak muzium dapat meningkatkan sistem pengurusan muzium. Contohnya seperti cara mempromosikan muzium, cara menarik pelawat untuk ke muzium dan sebagainya. Selain itu, pihak muzium juga dapat mengenalpasti pola lawatan pelawat ketika pandemik. Hal ini kerana, dengan adanya kajian ini, pihak muzium tidak perlu mengenalpasti lagi pola lawatan ke Muzium Negara Malaysia ketika Covid-19. Perkata ini, serba sedikit dapat membantu pihak muzium untuk menganalisis laporan akhir mereka. seterusnya, dengan hasil kajian ini dapat meningkatkan mutu permuziuman di Malaysia.

Akhir sekali, dengan hasil kajian yang dijalankan ini pelajar dapat mempelajari perkara baru seperti menganalisis dan mencari maklumat tentang Muzium Negara Malaysia ketika Covid-19. Kajian ini juga dapat menjadikan seseorang pelajar menjadi sistematik dalam apa jua yang akan mereka lakukan. Selain itu, kajian ini juga dapat membuka minda pelajar agar

mencari maklumat yang baru dan menarik. Hal ini kerana topik yang dijalankan ini masih belum pernah dikaji sebelum ini. Disamping itu, pelajar juga dapat memberi sumber rujukan kepada pelajar lain ataupun pihak-pihak yang tertentu.

1.7 Penutup

Secara kesimpulannya, kajian ini menerangkan tentang permasalahan, persoalan, skop, kepentingan pengurusan Muzium ketika pandemik Covid-19 di Muzium Negara Malaysia. Selain itu, kajian ini turut meletakkan objektif dimana dapat menarik perhatian pelawat untuk datang ke Muzium Negara Malaysia dan mengkaji pola lawatan dan tahap kepuasan pelawat yang hadir ke muzium negara Malaysia ketika covid-19. Seterusnya, kesemua ini amat penting dalam mengenalpasti setiap kajian pada peringkat awal.

BAB DUA

SOROTAN KAJIAN

2.0 Pengenalan

Bab ini menerangkan tentang kajian lalu yang telah dikaji mengenai latar belakang muzium, mengenai pandemik Covid-19, maksud pengurusan, inisiatif muzium sebelum dan selepas Covid-19, tahap kepuasan pelanggan dan juga kajian lepas tentang pola lawatan di muzium. Tujuan penubuhan Muzium Negara adalah untuk menyebarkan pengetahuan yang berkaitan dengan sejarah, budaya dan persekitaran warisan Malaysia. Muzium Negara kini dipengerusikan oleh seorang Pengarah dan ditadbir oleh Jabatan Muzium Malaysia, Kementerian Komunikasi dan Kebudayaan Maklumat. Pengkaji akan menganalisis secara menyeluruh tentang kajian-kajian lalu yang telah dilakukan dan kajian ini juga akan berpandukan teori dan metodologi yang sesuai.

Semasa kajian ini dijalankan, pengkaji telah memastikan bahawa kajian yang ingin dikaji ini mempunyai kaitan dengan kajian lepas. Oleh itu pengkaji telah memilih kajian tentang pengurusan muzium di muzium negara Malaysia. Muzium memerlukan banyak latihan dan kajian. Hal ini kerana sesebuah muzium memerlukan pekerja yang berpegetahuan serta pandai dalam bidang yang mereka kerja bagi memantapkan sistem pengurusan di muzium. Selain itu, dengan adanya keperluan latihan kepada staf muzium ini juga dapat memberikan satu impak yang positif dan membangunkan cara sistem pengurusan di muzium. Contohnya, memantapkan program-program yang akan dilakukan di muzium, cara tarikan pelancong dan lain-lain. (Ibrahim 1998). Selain itu, persatuan muzium sedunia telah mencadangkan untuk pembangunan dan pendidikan masyarakat sebagai tujuan yang penting dalam mengumpul,

menjaga, serta mempersembahkan warisan ketara (*tangible*) dan tak ketara (*intangible*) sejarah sesuatu bangsa. Hal penting untuk tujuan berkongsi ilmu dan mendidik masyarakat bahawa pentingnya warisan sejarah untuk sesuatu bangsa.(Ab Samad Kechot, 2012). Seterusnya, Muzium memainkan peranan dalam mengajar masyarakat dan apabila disoal tujuan melawat ke muzium ramai orang ramai menjawab *to learn* (untuk belajar) (Harvey, et al 2004). Dalam pembelajaran bukan formal muzium berada dalam kedudukan tersendiri sebagai bahan pembelajaran berpandukan pengalaman (Kelly, 2007; Przesmitzki & Grenier, 2008).

2.1 Latar Belakang Muzium

Menurut Neumer (2017), muzium ditubuhkan bertujuan untuk mengumpul, memelihara, memulihara dan mempamerkan artifak kepada masyarakat. Selain itu, dengan menggunakan “sense” kad juga dapat member tindakbalas kepada pergerakan artifak. Seterusnya muzium membuat tayangan *Vmware Cloud Director* (VCD). Aplikasi ini membolehkan pelawat mengunjung ke muzium. Dengan menggunakan tayangan sebegini, lebih mudah difahami dan digemari kerana penggunaan gambar, suara, dan pergerakan dalam satu masa. Muzium juga mempunyai kekuatannya tersendiri dimana pameran yang di pameran dengan cara-cara yang unik dan interaktif, tidak kira samada pameran sementara, kekal ataupun bergerak. Contohnya seperti pameran di Jabatan Muzium Malaysia (JMM) iaitu pameran senjata ‘keris.’ Menurut Adnan jusoh (2010). Dengan mengikut kategori bahan-bahan yang ingin ditayangkan seperti, flora, fauna, sejarah, dokumen (arkib), arkeologi, geologi, sains, teknologi dan angkasa lepas. Kebanyakan muzium tidak menghadkan muzium sejarah dan budaya. Antaranya pada masa kini, Pusat Sains Negara juga mempamerkan peralatan masa

lampau. Planetarium Negara dan Institut Kajian Hutan Malaysia (FRIM) pula mempamerkan peralatan angkasa lepas dan bahan flora dan fauna.

Menurut Schwartz (1974) pula kebanyakan pelajaran di sekolah amat sesuai dengan pendidikan permuziuman ini. Hal ini kerana dapat menarik minat pelajar dalam matapelajaran sejarah, sains, geografi, kesenian dan sastera. Perkara ini dapat menanam rasa minat dan menjadikan pembelajaran itu sangat menyeronokkan kerana mereka dapat melihat bukan sahaja di dalam buku tetapi dapat melihat secara langsung.

Terdapat dua kaedah pembelajaran iaitu secara langsung dan tidak langsung. Pembelajaran secara langsung ini adalah melalui pameran, manakala pembelajaran secara tidak langsung ini lebih kepada data yang diperolehi dari sumber-sumber yang sahih. Contohnya seperti perpustakaan, pemerhatian dan temubual bebas (Mahmud, 2011)

Menurut Susan, (1999,) Asalnya, Institusi muzium ini berfungsi bagi memperkenalkan bahan-bahan sejarah sahaja. Namun, pada masa kini, muzium ini telah menjadi suatu platform yang penting untuk menaikkan nama negara dalam bidang pendidikan dan pelancongan. Selain itu, muzium juga mampu meningkatkan kefahaman minda kepada masyarakat melalui aktiviti pameran. Muzium juga boleh dijadikan sebagai *role model* untuk pendidikan luar. Namun pada masa kini, muzium perlu menampilkan dengan imej yang lebih baik kepada masyarakat tanpa meninggalkan elemen sensitif dan emosi kepada pengunjung. (Dzulfawati, 1999). Menurut Dzulfawati (1999) juga ada menyatakan bahawa muzium sudah wujud sejak 1886 dan mampu berada di Malaysia sehingga kini. Hal ini mampu mewujudkan sebuah pendidikan yang berkonsepkan warisan.

Muzium awam pertama di Malaya adalah Muzium Perak, yang didirikan oleh orang Britain di bandar perlombongan timah Taiping pada tahun 1883. Selepas beberapa tahun Muzium Selangor menjadi prestij yang lebih besar dan lebih baik dari dua institusi pada masa perang,

tetapi dirosakkan dengan teruk oleh bom pada awal 1945 dan banyak koleksinya telah musnah. Pada 1959, Perdana menteri Tunku Abdul Rahman ditugaskan untuk merekabentuk muzium negara di tapak yang sama. Selepas 4 tahun, 31 ogos 1963, Raja di negara kita, Malaysia telah merasmikan pembukaan muzium negara Malaysia (Richard Harris, 2006). Memandangkan negara dilanda Covid-19, institut permuziuman perlu sentiasa bersedia dalam apa sahaja cabaran yang akan mereka hadapi. Antaranya adalah, muzium terpaksa ditutup, jadi institut permuziuman perlu mempunyai perancangan jangka panjang, jika pandemik lambat beransur pulih (JMM, 2020)

2.1.1 Pendemik Covid-19

Menurut Lee (2020) muncul pneumonia yang tidak dikenali di Wuhan, China pada 31 disember 2019. Pada awal tahun 2020 dunia digemparkan berkenaan penularan wabak Covid-19. Pada mulanya wabak ini bermula dari Wuhan, China dan merebak ke seluruh dunia. Seterusnya, wabak ini juga akan memberi kesan kepada orang lain jika pesakit yang mempunyai Covid itu mendekati orang lain. Langkah pencegahan yang utama adalah mengawal pergerakan orang yang berisiko tinggi dan makan makanan yang sihat serta sentiasa mengamalkan SOP yang ditetapkan. (Hadi et al, 2020). Pada awal tahun 2020 dunia digemparkan dengan penularan wabak Covid-19. Pada mulanya wabak ini bermula dari wuhan, China dan merebak ke seluruh dunia. Seterusnya, wabak ini juga akan memberi kesan kepada orang lain jika pesakit yang mempunyai Covid itu mendekati orang lain. Langkah pencegahan yang utama adalah mengawal pergerakan orang yang berisiko tinggi dan makan makanan yang sihat serta sentiasa mengamalkan SOP yang ditetapkan. (Handayani et al, 2020). Peningkatan kes Covid-19 di negara ini telah menghentikan banyak lawatan pelancong. Hal ini telah menyebabkan penurunan bilangan pelawat ke Malaysia untuk dapat menahan virus

sepenuhnya, wabak ini akan memberi risiko yang sangat besar bagi yang mengunjung ke kempen *Visit Malaysia 2020* (VM2020) kerana 50 peratus pelancong Malaysia yang berasal dari Singapura dan China. Perdana Menteri Malaysia menganggarkan bilangan kes Covid-19 akan terus meningkat dan beliau telah mengumumkan 4 fasa Perintah Kawalan Pergerakan (Pejabat Perdana Menteri, 2020). Dasar yang berkesan untuk membantu industri adalah penting dan larangan semasa PKP juga akan mengikat kontrak industri pelancongan Malaysia (Foo.L.P et al, 2020). Umum mengetahui bahawa, 90 peratus muzium terpaksa ditutup semasa Covid-19 dan juga kurang mendapat sambutan oleh pelawat ketika Covid-19. Pihak pengurusan muzium telah merancang strategi bagi mempromosikan muzium ketika pandemik ini melanda dunia. (Amirul, 2020)

2.1.2 Maksud Pengurusan

Di dalam sesebuah muzium sangat mementingkan pengurusan yang bagus dan sistematik (JMM, 2018). Walaupun dunia dilanda pandemik Covid-19 ini, Pengurusan muzium telah merancang pelbagai aktiviti untuk pelawat, melawat ke muzium (iskandar, 2020). Pengurusan meliputi proses bagi tujuan sesuatu badan organisasi semasa pergerakan anggota yang terdapat dalam organisasi dan menggunakan banyak kaedah agar tercapai matlamat.(Robiah,2003). Pengurusan adalah sebuah seni yang dilakukan secara kerjasama dan usaha untuk mencapai matlamat yang di tuju. Mary Parker Follett dalam Samuel (1996). Menurut Aizzat etal, 2006, pengurusan bermaksud suatu proses yang dilaksanakan dalam mencapai sesebuah matlamat dengan cekap dan berkesan. Selain itu, jika mengikut perspektif Olum (2004) pengurusan dikaitkan dengan seni dan sains dalam mencapai matlamat. Pengurusan juga sering difahamkan dengan ketua akan melakukan kerja-kerja pengurusan yang merangkumi merancang, memberi tugas, mengetuai dan pengawasan. Tambahan pula, semua pengurusan mempunyai istilah yang hampir sama iaitu, ingin meningkatkan kualiti kerja secara produktif dan efisien. Seterusnya, menurut Joan Magretta (2012) pengurusan adalah

disiplin, kerana setelah menguasai ia akan membantu dalam kajian dengan lebih terperinci dalam sesebuah organisasi sendiri. Selain itu, beliau juga berkata bahawa pengurusan ini menjadikan sesuatu perkara itu realiti kerana pengurusan yang bagus akan meliputi semua organisasi tersebut.

2.1.3 Inisiatif muzium sebelum dan ketika COVID-19

Seperti yang diketahui bahawa negara kita dilanda wabak coronavirus, semua muzium di dunia ini telah membuat inisiatif bagi tidak menghentikan pameran mereka di muzium dengan cara membuat pameran secara atas talian. Di Musée d'Orsay, London Natural Museum dan beberapa lagi muzium yang telah mereka mencipta pameran secara atas talian ini dari sebelum COVID-19 lagi. Pihak muzium mereka menggunakan platform google art and culture bagi membolehkan pengunjung berjalan 360 darjah setiap sudut yang mereka inginkan di dalam muzium itu. Namun, pelawat mungkin mempunyai masalah seperti tidak dapat akses dengan baik. Lawatan pelawat secara maya adalah satu kelebihan kepada pelawat kerana tidak perlu untuk bersesak dengan orang ramai jika pergi secara virtual, tetapi, rangkaian internet yang perlahan di kawasan pelawat atas talian juga menjadi satu asbab mereka tidak dapat mengakses dengan baik. Seterusnya, mereka telah merancang untuk membuat pameran versi digital ini daripada sebelum Covid-19 lagi, tetapi disebabkan Covid-19 ini, mereka telah menjadikan rangkaian digital ini jauh lebih luas daripada yang telah dirancang. Salah satu respons paling mendapat perhatian di dunia ialah daripada penyanyi opera Black Peter Brathwaite, yang memulakan dengan memposting lukisannya versi figura seorang berkulit gelap pada tahun 1770 walaupun tidak diadakan di Muzium The Getty pada 10 April 2020. Pada akhir bulan Julai Brathwaite telah menghasilkan 75 gambar pada akhir abad keempat belas dan merangkumi subjek figura manusia berkulit gelap, kebanyakan yang dipegang oleh muzium. Sumbangannya untuk Getty Challenge, yang dilabelnya sebagai "Bayangan semula, gangguan dan penguatan kembali," telah mendapat perhatian media yang meluas sebagai

campur tangan tepat pada masanya memandangkan kedua-dua perbezaan kesan Covid-19 terhadap komuniti berkulit gelap dan pemberontakan #BlackLivesMatter serentak. Sumbangan Brathwaite mengungkapkan bahawa apabila muzium dapat diakses, ia dapat memberi inspirasi dan kekuatan. Oleh itu, pameran secara maya ini sangat penting ketika muzium-muzium yang diarahkan ditutup kerana wabak Covid-19 dan inisiatif ini tidak memerlukan pelaburan dan secara tidak langsung dapat mempromosikan warisan budaya yang di pameran di muzium. Namun, apabila muzium dibenarkan beroperasi seperti asal, mereka juga boleh menerima pelawat secara maya.

Lawatan secara maya berfungsi sangat baik apabila mereka memberikan satu nisbah satu untuk mengganti lawatan muzium secara langsung. Lawatan yang paling bermanfaat yang adalah dengan menyediakan kandungan yang mungkin tidak terlalu mahal, berbeza atau fantastik untuk ruang atau institusi yang terhad. Perkara ini memberikan gambaran yang jelas untuk tema menyeluruh atau paparan kronologi yang mendominasi koleksi nasional. Bahagian Seni dan Budaya untuk Muzium Sejarah Alam (London) telah memperluaskan pameran mereka sendiri melalui pameran mengenai wanita dalam sejarah sains, kepelbagaian biologi dan seni bina telah membuat lawatan ke ruang 'tersembunyi' yang dapat diakses oleh khalayak yang ramai. Institusi lain, seperti Smithsonian, mengadakan lawatan maya 360 darjah di ruang muzium. Hal ini membolehkan pelawat digital melakukan perjalanan bukan hanya dapat menjimatkan ruang, tetapi juga masa. Lebih banyak tawaran termasuk British Library Simulator, pengalaman yang meniru Nintendo awal estetika permainan yang menggunakan interaksi permainan secara terang-terangan, mengakui bahawa lawatan secara maya dapat menjadikan sebagai pengalaman. Percubaan itu telah memberi maklumbalas yang lebih menarik dengan membiarkan pelawat virtual (yang lebih sesuai daripada 'pelawat' dalam konteks ini) mengenai had potensi pelancongan digital. Lawatan maya peripatetik datang dalam pelbagai bentuk, masing-masing mempunyai cabaran dan faedah, dan banyak dari

mereka menunjukkan kepintaran dan imaginasi dalam sektor pendekatan muzium untuk warisan dalam talian.

Menurut Elizabeth (2020) para pelawat kini sudah celik digital. Namun, dia bimbang bahawa pelawat yang lebih tua, yang mungkin terus berpusu-pusu itu tidak akan terlibat semula dengan muzium dan dihalang oleh jalur lebar yang lemah di lokasi terpencil. Dalam semua kes ini, hasilnya berpotensi saling berlaku muzium menunjukkan kesetiaan kepada khalayak, dengan harapan ia akan membalasnya dalam beberapa bulan yang akan datang ketika ini penonton harus menjadi penyokong muzium yang paling berkesan. Manakala menurut Barry (2009) pula ada menyatakan bahawa lawatan yang meniru lawatan ke koleksi fizikal dapat menunjukkan sekiranya luas objek institusi, menolong pelawat berpotensi merancang lawatan mereka, dan apa kebiasaannya yang kita fikirkan ketika mempertimbangkan 'lawatan maya'. Namun semasa gaya *Street View* lawatan memberikan gambaran penting mengenai seni bina dan pengalaman institusi fizikal, pelancongan digital menjadi tersendiri apabila memberikan alternatif pengalaman daripada itu yang asli, mengulas bagaimana kita mengalami koleksi dalam format seperti itu, atau membenarkan perjumpaan baru dan asal akan berlaku. Jelaslah bahawa disini, terdapat pelbagai inisiatif pihak pengurusan muzium telah lakukan untuk membuka pameran kepada pelawat ketika Covid-19.

Di dalam kajian lepas juga ada membincangkan tentang penglibatan pelawat di muzium negara pada tahun 2014. Muzium negara menarik minat pelawat dengan cara mengadakan aktiviti seperti pameran dan aktiviti-aktiviti yang dapat memberi tarikan kepada pelawat untuk datang ke Muzium Negara Malaysia (sarah, 2016). Selain itu, Pihak muzium juga mempromosikan tiket masuk muzium ketika adanya setiap perayaan. Hal ini dapat lebih menarik minat pelawat tempatan atau antarabangsa untuk hadir ke Muzium Negara Malaysia. Selain itu, pada 2012, Muzium Negara Malaysia telah mendapat jumlah pelawat tertinggi diantara muzium-muzium lain di Malaysia iaitu sebanyak 806 428 pelawat. Di samping itu,

muzium juga selalu disalah anggap sebagai tempat yang memamerkan artifak lama, yang hanya dapat menjadi sesuatu yang menarik bagi sebilangan kecil orang (Muhammad et al, 2011). Ini banyak menyebut tentang rakyat Malaysia yang nampaknya lebih berminat untuk mengunjungi tempat-tempat menarik yang lain.

Tinjauan Pelancong Domestik menyatakan bahawa 70.6 peratus pelancong domestik lebih berminat mengunjungi rakan dan saudara, menghabiskan masa untuk makan, membeli-belah dan bercuti, sedangkan tidak ada satu pun catatan yang menunjukkan bahawa mengunjungi tempat-tempat warisan dan muzium sebagai pilihan percutian. Di Malaysia, terdapat 186 muzium, 166 muzium negeri dan 20 Muzium Swasta. (Muzium Negara, 2012). Muzium yang paling kerap dikunjungi di Malaysia adalah muzium bersejarah iaitu Muzium Negara Malaysia di Kuala Lumpur dan banyak muzium lain yang terletak di Melaka. Berbanding dengan muzium Melaka, Muzium Nasional terletak di tengah bandar Kuala Lumpur. Reka bentuk struktur istana yang dibina dalam gaya seni bina Minangkabau, Muzium Nasional ini pernah mempunyai sekitar tiga juta pengunjung pada akhir 70-an-80-an. Tetapi pada tahun 90-an hingga beberapa tahun kebelakangan ini, jumlah pelawat menurun secara dramatik sebanyak 60% (Muzium Negara, 2012). Berdasarkan data yang disebutkan di atas, peratusan tahun yang dipilih menunjukkan bahawa jumlah pelawat dari luar negara melebihi jumlah pelancong tempatan (Muzium Negara, 2012). Justeru itu, usaha yang dilakukan mungkin akan menjadi sia-sia jika keperluan pengunjung ke muzium tidak dipenuhi dan jika masyarakat tidak mengetahui tentang kewujudan muzium di negara ini. Oleh itu, Dickenson et al. (2006) menunjukkan bahawa muzium bukan hanya tempat untuk mengumpul artifak, tetapi juga sebuah organisasi untuk membantu orang menggunakan sejarah untuk memeriksa kehidupan seharian mereka.

Penglibatan pelawat ke Muzium Negara pada tahun 2014 dapat dilihat daripada data dikumpulkan dari 550 pengunjung Muzium Negara baik pelawat domestik dan antarabangsa.

Populasi untuk kajian ini merangkumi semua pengunjung Malaysia dan antarabangsa yang berumur 18 hingga 64 tahun yang mengunjungi Muzium Negara dalam tempoh tinjauan, membeli tiket dan dapat menyatakan pendapat mereka mengenai persepsi mereka mengenai kualiti perkhidmatan terhadap Muzium Negara seperti yang dikehendaki oleh kajian ini. Pelawat di bawah umur 18 tahun dan lebih dari 64 tahun, dan pengunjung tiket percuma tidak termasuk. Semua peserta dimaklumkan bahawa mereka akan mendapat insentif (cenderamata muzium) untuk meningkatkan penyertaan mereka.

Seterusnya, menurut Dickenson et al. (2006) menunjukkan bahawa muzium bukan sahaja tempat untuk mengumpulkan artifak, tetapi sebuah organisasi untuk membantu orang menggunakan sejarah untuk mengenalpasti kehidupan seharian mereka. Manakala Menurut Anderson (2005), perkembangan pengunjung bermaksud "memberi ilmu dan pengalaman kepada pengunjung dengan menolong mereka belajar dengan lebih mendalam untuk menikmati apa yang muzium tawarkan. Oleh itu, elemen dari perkembangan pelawat adalah "Tindakan yang diambil untuk melibatkan orang untuk memahami keperluan dan minat mereka dalam mewujudkan persekitaran dan pengalaman yang menarik bagi mereka". Jadi, jelaslah bahawa penglibatan pelawat ke muzium bukan sahaja tempat mengumpul artifak, malah muzium juga menjadi tempat tarikan pelawat untuk melawat kerana mempunyai banyak faedah yang diperolehi oleh pelawat dan muzium juga sentiasa mendapat sambutan yang tinggi oleh pelawat di dalam ataupun dari luar negara.

Menurut Wan Suzita (2015) Pelancongan merupakan salah satu industri terpenting di dunia yang mampu menjana pendapatan ekonomi kepada negara dalam mengembangkan aspek fizikal, sosial, budaya, ekonomi, politik dan teknologi. Pelancongan juga telah menjadi salah satu warisan yang boleh meningkatkan aktiviti pelancongan di negara ini. Seterusnya, menurut (Norhasimah, 2014) Perbezaan etnik dalam kalangan masyarakat Malaysia telah mengajar pelbagai peraturan dan pengetahuan tempatan yang mencerminkan gabungan warisan dan

budaya yang berwarna-warni dari aspek senibina, kraftangan, pakaian tradisional, muzik dan tarian Seperti yang dapat kita lihat bahawa banyak warisan dari segi pakaian dan lain-lain, yang telah dipamerkan di muzium negara Malaysia

Sementara itu, menurut (amirul, 2015) setiap muzium perlu mempunyai strategi dalam mempromosikan muzium tersebut. Melalui teori pemasaran campuran 4Ps yang bermaksud (Product) Produk, (Price) harga, (Promotion) promosi, dan (Place) tempat. 4 campuran ini turut membantu dan memberi impak yang positif dalam mendapat tarikan daripada pengunjung. Muzium merupakan satu badan organisasi yang bermotifkan keuntungan. Jadi, fungsi muzium sentiasa berubah mengikut peredaran zaman. Menurut Ritchie BW (2003) muzium juga dikategorikan dalam pelancongan pendidikan. Hal ini kerana pendidikan dan pelancongan sangat penting dalam pelancongan dari aspek ekopelancongan, semulajadi dan pelancongan warisan budaya. Menurut (Jabil mapjabil 2012) daripada pendidikan dapat membentuk tingkah laku masyarakat. Memandangkan negara kita dilanda wabak Covid-19, pihak pengurusan muzium telah mengadakan pameran secara maya yang membolehkan pelawat menyertai menggunakan satu gajet yang sama bersama rakan-rakan atau ahli keluarga. (Razis, 2021)

2.1.4 Pola lawatan

Dari sudut lain, semua sektor permuziuman telah menjalankan lawatan satu jari yang membolehkan pelawat menyertai pelbagai program atau melawat pameran secara maya. Hal ini juga dapat memberi pendedahan kepada generasi muda untuk melawat ke muzium tanpa dipantau oleh ibu bapa (Jobstor, 2021). Menurut kamus dewan edisi ke empat pola bermaksud contoh, berpolakan atau menggunakan sesuatu sebagai pola. Selain itu, maksud pelanggan lebih luas kegunaannya berbanding dengan menggunakan istilah 'pelawat' atau 'pengunjung'. Disamping itu, istilah pelanggan juga digunakan dalam sesuatu lawatan ataupun kunjungan ke pameran yang melibatkan proses penyelidikan pembelajaran, penyertaan, pengajaran dalam

konteks ilmiah. (Hasnul, Nor Laila dan Safinawati 2010). Kajian pelanggan ataupun pelawat digunakan untuk mengenalpasti cara berfikir pelanggan, profil, selera, kehendak, motivasi. Kaedah kajian pelanggan kebiasaannya menggunakan kaedah interview secara tak formal, soal selidik. Selain itu, rakaman video, rakaman suara soal selidik melalui telefon juga diperlukan. Dan setiap pelanggan berhak menyuarakan pandangan mereka. (Screven, 1990). Menurut Hasnul (2011) berkaitan dengan pola lawatan ke tempat pameran e-CITRA yang mendapat sambutan pelawat sebanyak 3551 orang. Menurut artikel tersebut menjelaskan bahawa pameran e-CITRA ini mendapat sambutan daripada kalangan pelajar sekolah rendah, pelajar USM, pelajar IPTA/IPTS, pelancong asing, golongan yang berkeluarga, jabatan kerajaan, kakitangan USM, individu, jabatan swasta, pelajar sekolah menengah dan pelajar tadika. Seperti dapat dilihat pada rajah tersebut dimana golongan pengunjung terbesar adalah daripada kalangan pelajar sekolah menengah iaitu sebanyak tiga puluh enam peratus dan golongan yang sedikit adalah golongan individu, kakitangan USM, dan Jabatan swasta iaitu sebanyak satu peratus sahaja. Manakala peratusan golongan lain pula iaitu sekolah rendah sebanyak sepuluh peratus, Pelajar dari USM sebanyak tujuh peratus, seterusnya lima peratus pada golongan IPTA/IPTS dan pelancong asing dan akhir sekali, sebanyak dua peratus untuk golongan berkeluarga dan jabatan kerajaan. Jelaslah bahawa penglibatan daripada pelajar sekolah menengah menjadi peratusan terbesar semasa pameran e-CITRA itu berlangsung. (Hasnul j. saidon et al 2011). Tuntasnya, daripada pola lawatan ini, kita dapat mengenalpasti kumpulan-kumpulan pelawat yang hadir di muzium. Perkara ini mudah untuk mengetahui tahap kepuasan pelawat melalui kumpulan umur (wan et al, 2020)

2.1.5 Tahap Kepuasan pelanggan

Kajian pelanggan pernah dijalankan, antaranya pada tahun 1916 oleh Benjamin Gilman. Menurut Lewis (1988). Beliau mengkaji berkaitan dengan kekurangan pada rekabentuk pameran. Pengunjung muzium juga menginginkan pameran yang realistik mendapat

tarikan kerana tidak terlalu penuh dengan maklumat ataupun perkataan dan bahan pameran dapat disentuh. Seterusnya terdapat kakitangan muzium yang membantu dalam menjawab soalan berkaitan dengan pameran. Disamping itu, pelawat muzium inginkan sesuatu memori yang dapat diingati daripada lawatan ke muzium dan menjadikan ia sebagai pengalaman yang menyeronokkan. Pengunjung juga perlukan cara pembelajaran yang dapat meningkatkan keyakinan dan kefahaman terhadap pameran tersebut. (Kelly, 2002). Kajian pelanggan oleh Lynda (2006) pula mengkaji bahawa kunjungan utama pelanggan adalah untuk mengisi masa lapang bersama keluarga dengan melakukan perkara yang memberi faedah, menerusi pengalaman yang baru, keseronokan dan hiburan serta kepuasan peribadi (*Australia Museum 2005–2007*). Kanak-kanak amat menggemari pameran yang berbentuk interaktif. Hal ini kerana kanak-kanak hanya boleh fokus selama 30 minit awal sahaja. Oleh itu, kebanyakan pengunjung yang datang banyak menghabiskan masa dengan melihat pameran-pameran berbanding membaca penerangan pada pameran tersebut. (Hein, 1998). Menurut Lewis 1988 mendapati peratusan pelakuan pengunjung ketika melawat ke muzium adalah seperti Jadual 1.

Perlakuan pengunjung	Peratus (%)
Dengar	10%
Baca	30%
Nampak	50%
Perbuatan	90%

Jadual 1: Peratusan pola lawatan ke muzium
Sumber: Lewis (1988)

Seterusnya, dalam mencapai matlamat dalam membuat program untuk mengeratkan hubungan sesama masyarakat. Pelancongan Bandar Diraja Kuala Kangsar berkonsepkan seperti makanan dan perayaan, aktiviti bersama dan perbincangan mengenai isu masyarakat. Jadi Pelancongan Bandar Diraja dapat memberikan kepuasan kepada pelancong di tempat bersejarah di situ. Malah, pelancongan bandar diraja ini bukan sahaja tertumpu kepada pelancongan sahaja, ia juga mempunyai sifat dan tradisi, mengubah bentuk budaya dan alam semulajadi (Natalie,2016)

Setiap destinasi pelancongan perlulah menyediakan aktiviti dan keperluan yang sesuai dan boleh memberi kepuasan kepada pelawat (Rashid, 2013). Seterusnya, Menurut Ukessays, (2015) setiap tempat pelancongan perlulah menyediakan kemudahan kepada pelawat contohnya seperti pengangkutan, penginapan, tempat yang menarik dan perkara-perkara yang memberi kepuasan kepada pengunjung. Terdapat satu kajian di Kedah adalah bertujuan untuk mengenalpasti faktor pemilihan pelancong dan apa yang mempengaruhi pelancong untuk bercuti di Kedah. Selepas kajian dijalankan, pengkaji mendapati bahawa destinasi yang menjadi tarikan di Kedah adalah di Langkawi, Alor Setar, Sungai Sedim, Bujang Valley dan Bukit Kayu Hitam. (Daud et al 2012). Kajian mendapati bahawa tahap kepuasan pelawat terhadap kemudahan Kilim Karst Geoforest Park (KKGP), Langkawi mendapati bahawa tahap kepuasan pelawat adalah sangat rendah dan pengkaji memberi cadangan untuk penambahbaikan dari segi pengurusan dan perkhidmatan yang disediakan.

2.2 Kerangka Teori

Pengkaji memilih *Social Presence Theory* ataupun Teori Kehadiran Sosial. Teori ini bermaksud dikembangkan oleh psikologi sosial John Short, Ederyn Williams, dan Bruce Christie, pengarang bersama buku 1976 *The Social Psychology of Telecommunications*, di mana mereka mendefinisikan Teori Kehadiran Sosial sebagai kemampuan media komunikasi

untuk menyebarkan isyarat sosial. Teori ini wujud kerana memperhatikan perbezaan jarak fizikal yang nyata yang terdapat dalam penggunaan pelbagai media komunikasi. Hal ini dapat kita lihat bahawa teori ini digunakan oleh pihak muzium untuk mengkaji keberkesanan mempamerkan secara maya atau reality lebih berkesan kepada pelawat. Seperti yang dapat dilihat, pelawat secara maya yang lebih dapat memahami dan melihat secara nyata dan mendalam, dengan cara penyampaian yang jelas (Lee, 2002) Dengan kata lain, semakin sedikit pengguna teknologi yang merasakan pengalaman buatan atau perantaraan, kehadiran sosial semakin kuat (Kang & Gretzel, 2012; Lee, 2002). Dengan adanya teori ini kita dapat melihat bahawa cara penyampaian secara talian juga dapat memberi manfaat kepada pelawat yang tidak dapat hadir ke muzium disebabkan pandemik ini. Jadi dengan adanya teori ini, pihak muzium dapat meneruskan pameran secara maya ini secara berterusan.

2.3 Penutup

Secara keseluruhannya bab ini telah membincangkan mengenai kajian lalu yang sudah dibuat oleh pengkaji-pengkaji lain. Pengkaji menggunakan artikel yang berkaitan dengan topik pengkaji supaya dapat gambaran tentang kajian ini.

BAB TIGA

METODOLOGI KAJIAN

3.0 Pengenalan

Metodologi kajian ini digunakan bagi mendapatkan data daripada tempat yang dikaji atau dari mana-mana yang berkaitan. Metodologi ini juga menggunakan cara teknik pengumpulan data dengan mengedarkan soalan seperti soalan soal selidik dan lain-lain (Zaenal, 20) Menurut sugiyono (2006), metodologi kajian meliputi kaedah kualitatif dan kuantitatif. Bab ketiga ini pengkaji akan menerangkan berkaitan dengan kaedah-kaedah yang akan digunakan untuk melakukan penyelidikan. Tanpa metodologi yang jelas, data yang diperolehi boleh menjadi tidak betul atau diragukan. Jadi, hasil kajian yang diperolehi bergantung kepada metodologi yang diterapkan di dalam kajian. Metodologi kajian merupakan teknik dan kaedah dalam mengumpul, menganalisis dan merekabentuk agar dapat memperolehi hasil kajian yang kukuh bagi menyokong sesuatu kajian sehingga dapat menghasilkan kajian yang berkualiti.

3.1 Pendekatan kajian

Dalam kajian pengurusan Muzium ketika pandemik covid-19 di Muzium Negara Malaysia adalah menggunakan pendekatan kajian kes. Kajian kes merupakan satu kaedah yang sering digunapakai kerana ia dapat mengkaji dengan lebih tepat untuk setiap kajian kes dan ia perlu untuk menjawab soalan. (Andrew, 2017). Kajian kes yang bagus mesti memiliki ciri-ciri berikut. Antaranya adalah ia diambil daripada kehidupan sebenar tetapi identiti dirahsiakan. Selain itu, ia mempunyai maklumat yang lengkap untuk audiens dengan tujuan untuk memulihkan sesuatu masalah dan isu-isu yang dibincangkan. (Kardos dan smith, 1979) Terdapat tiga fungsi utama kajian kes. Antaranya adalah kajian kes eksploratori, kajian kes jenis penjelasan dan kajian kes jenis diskriptif. (iqmal, 2019)

Dalam kajian ini pengkaji akan cuba untuk mendapatkan maklumat yang berkaitan dengan pengurusan muzium ketika pandemik covid-19 di Muzium Negara dari segi pola lawatan, inisiatif pihak muzium dan tahap kepuasan pelawat. Kajian kes ini adalah berbeza dengan kajian yang lain dan mempunyai kaedah yang tertentu untuk memperolehi maklumat dan data.

3.2 Rekabentuk kajian

Rekabentuk kajian adalah teknik yang digunakan bagi mendapatkan data yang akan digunakan untuk penyelesaian sesuatu masalah. Kajian yang dijalankan ini adalah kajian deskriptif dan berbentuk kualitatif dan kuantitatif iaitu memberi gambaran kepada sesuatu fenomena yang berlaku. Rekabentuk juga adalah satu cara menghuraikan data yang dikutip berdasarkan perancangan khusus dan sistematik terhadap konsep pembentukan rangkaian, hubungan antara pembolehubah yang terlibat dalam sesuatu kajian. (Kerlinger, 19970)

Rekabentuk kajian merupakan satu kajian yang menentukan kaedah yang digunakan dalam kajian ini. Rekabentuk kajian bertujuan untuk memfokuskan kepada pengumpulan data, analisis dan penulisan yang terperinci serta sistematik terhadap isu yang pengkaji bakal hadapi semasa menjalankan kajian ini. Pengkaji perlu memilih kaedah kajian yang sesuai dengan kajian pengkaji. Jadi, rekabentuk kajian yang bakal pengkaji gunakan adalah pendekatan fenomenologi. Fenomenologi adalah satu pendekatan yang memberi tumpuan untuk menerangkan tentang kesamaan semua peserta kerana mengalami fenomena yang sama.

3.3 Unit Analisis

Unit analisis merupakan manusia, tempat, organisasi dan teks. Di dalam unit analisis ini telah mengkaji tentang objek seperti manusia dan fenomena pandemik Covid-19, iaitu manusia sebagai pelawat dan pihak pengurusan muzium negara Malaysia dan fenomena ketika dunia dilanda wabak covid-19. Di dalam kajian ini, pengkaji telah memfokuskan kepada pengurusan muzium ketika pandemik Covid-19 di Muzium Negara Malaysia. Iaitu

cara pihak muzium itu sendiri mempromosikan Muzium Negara Malaysia kepada pelawat. Selain itu, kajian ini juga tertumpu kepada pelawat yang hadir ke Muzium Negara Malaysia. Hal ini kerana, pengkaji ingin mengenalpasti pola lawatan pelawat dan juga tahap kepuasan pelawat berkaitan dengan pengurusan Muzium Negara Malaysia ketika Covid-19.

Seterusnya, Pengkaji memilih lokasi Muzium Negara Malaysia ini kerana muzium merupakan bangunan warisan di Malaysia. Muzium juga adalah salah satu tempat tumpuan pelancong jika datang ke Malaysia. Unit analisis yang digunakan dalam kajian ini adalah di Muzium Negara Malaysia. Lokasi ini dipilih oleh pengkaji kerana ianya merupakan tempat yang berdekatan dengan tempat tinggal pengkaji. Selain itu, kajian di lokasi Muzium Negara Malaysia kurang dilakukan oleh pengkaji yang lain. Seterusnya lokasi ini juga menjadi pusat tumpuan pelancong, jadi pengkaji mengambil kesempatan untuk mengkaji pengurusan muzium ketika pandemik ini. Selain itu, pelawat dan pihak muzium juga merupakan komponen yang diperlukan dalam menolong pengkaji untuk mendapatkan maklumat dalam menjayakan kajian ini.

3.4 Kaedah kajian

Kaedah kajian ini bertujuan untuk menghubungkan persoalan atau objektif kajian dengan hasil kajian. (Marson et al 1998) Pengkaji akan menggunakan kaedah kualitatif dan kaedah kuantitatif semasa menjalankan kajian ini. Kaedah ini digunakan bagi mendapatkan data yang lengkap dan lebih teliti berkenaan dengan kajian pengkaji. Kaedah ini merupakan cara untuk melaksanakan kajian seperti temuramah, soal selidik, rujukan internet, rujukan akhbar dan sebagainya. Kajian ini mengkaji pola lawatan pengunjung ke muzium negara Malaysia ketika pandemik, inisiatif atau cabaran pihak muzium dalam pengurusan muzium dan pengkaji juga mengkaji tahap kepuasan pelawat ketika pandemik ini berlaku. Pengkaji telah menggunakan beberapa kaedah iaitu:-

3.4.1 Kaedah Kualitatif

Menurut Lexy (2007) “Pendekatan kualitatif ialah prosedur penyelidikan yang menghasilkan gambaran data yang boleh diamati”. Menurut Kirk & Miller, (1986) pula “Ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung kepada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berkait dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan peristilahannya”.

Kaedah kualitatif adalah kaedah temubual yang bakal pengkaji lakukan. Pengkaji akan menemubual staf di Muzium Negara Malaysia. Berkaitan dengan inisiatif dan cabaran pihak pengurusan muzium negara dan mendapatkan maklumat berkaitan dengan pola lawatan pelawat ke muzium negara Malaysia.

3.4.2 Kaedah kuantitatif

Kuantitatif yang merujuk kepada perkataan kuantiti, Kaedah kuantitatif pula bermaksud kaedah yang menggunakan borang soal selidik kepada informen. Selain itu, Pendekatan kuantitatif adalah kajian yang tertumpu kepada objektif yang dikawal melalui pengumpulan dan analisis data (Nana, 2005; Chua, 2006; Fraenkel, 2007). Kajian kuantitatif adalah jenis penyelidikan pendidikan di mana pengkaji menentukan apa yang hendak dikaji, bertanya soalan khusus, mengecilkan skop soalan, menganalisis nombor-nombor tersebut. (John W. Cresswell, 2008)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Kaedah pengumpulan data adalah satu kaedah yang membolehkan pengkaji mendapat dan mengumpulkan semua maklumat yang bakal diperolehi melalui cara penelitian yang terperinci dan melibatkan beberapa sumber yang akan diperolehi secara langsung atau tidak langsung. Pengkaji juga menggunakan proses analisis tematik iaitu pengkaji akan pergi menemubual dan merekod perbualan bersama informan. Pengkaji akan menemubual staf yang bekerja di Muzium Negara Malaysia. Seterusnya pengkaji akan merumus semula semua maklumat-maklumat yang pengkaji dapat dalam bentuk perbualan. Sumber data dapat dibahagikan kepada dua iaitu data primer dan data sekunder.

3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang didapati daripada sumber pertama samada daripada individu ataupun kumpulan contohnya daripada hasil pengisian soalan (Husein omar, 2013). Data primer ini merangkumi temubual, soal selidik dan pemerhatian. Data primer adalah data utama dikumpulkan dengan objektif untuk mengenal pasti beberapa faktor khusus yang diperlukan oleh penyelidik (kuncoro, 2009) Bagi data primer ini, pengkaji membuat temubual dengan kaedah temubual ini, pengkaji mendapat maklumat terus dari pihak yang merasakan fenomena tersebut. Contohnya di dalam kajian ini adalah staf Muzium Negara Malaysia. Selain itu, pengkaji juga akan mendapat maklumat yang sahih dan lebih tepat juga menggunakan kaedah temubual ini, dan tiada yang penambah cerita yang kurang sahih di dalam kajian ini. Di samping itu, pengkaji juga boleh menjalankan kaedah pemerhatian untuk melihat sendiri pola lawatan pelawat yang hadir ke Muzium Negara Malaysia.

Memandangkan negara kita dilanda pandemik covid-19 dan Perintah Kawalan Pergerakan oleh kerajaan ini telah menghadkan pergerakan pengkaji untuk ke lokasi kajian.

Jadi pengkaji telah mengambil inisiatif lain dalam menjalankan kajian tentang pengurusan muzium ini. Pengkaji menggunakan kaedah campuran iaitu merangkumi temubual secara dalam talian dan juga tinjauan secara dalam talian.

I. Temubual

Pengkaji akan menemubual pihak pengurusan Muzium Negara Malaysia dengan menggunakan rangkaian *Google Meet* dan pengkaji juga akan merekod kesemua perbualan di antara pengkaji dan pihak muzium supaya tidak ada maklumat yang tercicir. Selain itu, pengkaji juga akan menggunakan kaedah tematik untuk menjadikan maklumat tersebut sah dan tepat. Pengkaji telah menemubual dua orang informen daripada Muzium Negara Malaysia iaitu Encik Muhammad Azam Bin Adnan dan Encik Mohd Jamil Bin Haron. Kedua-keduanya adalah kurator

II. Pemerhatian secara dalam talian

Selain itu, pengkaji akan membuat pemerhatian secara dalam talian dengan melihat setiap aktiviti yang dijalankan oleh pihak muzium negara Malaysia melalui laman sosial mereka iaitu *Instagram*, *facebook* dan laman web rasmi Muzium Negara Malaysia. Pengkaji juga akan mencari maklumat berkaitan pola lawatan pelawat menerusi media sosial rasmi Muzium Negara Malaysia.

III. Soal Selidik

Pengkaji akan mengedarkan borang soal selidik melalui *Google Form* dalam bentuk QR code dan link. Seterusnya, *Google Form* dalam bentuk *QR code* ini, pengkaji akan memberi kepada pihak muzium negara Malaysia untuk meminta para pengunjung untuk scan *QR code* tersebut untuk menjawab soalan *survey*. Manakala link google form pula pengkaji

akan sebarkan di laman rasmi Facebook Muzium Negara Malaysia dan kenalan pengkaji yang pernah melawati Muzium Negara ketika covid-19.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder pula adalah data yang diperolehi dari maklumat yang sedia ada. Seperti di surat khabar, televisyen, buku-buku atau jurnal dan banyak lagi. Data sekunder ini kebiasaanya pengkajinya telah menganalisis mengikut kajian mereka, jadi jika pengkaji ingin menggunakan data sekunder ini, mungkin tidak semua maklumat yang berkaitan dengan kajian pengkaji sesuai digunakan dan boleh diambil. Tetapi, data sekunder juga dapat membantu serba sedikit pengkaji dalam menyelesaikan kajian ini.

I. Sumber Internet

Dalam menghasilkan kajian ini, sebahagian besar maklumat yang pengkaji dapat adalah daripada sumber internet. Hal ini kerana, berkaitan dengan wabak yang telah melanda dunia ini agak menyukarkan pengkaji untuk mendapatkan maklumat daripada sumber lain selain daripada sumber *online*. Justeru itu, memandangkan zaman sekarang adalah zaman IT, semua maklumat ada di internet. Jadi perkara ini juga dapat memudahkan pengkaji untuk mencari bahan rujukan. Pengkaji telah mendapatkan maklumat dan rujukan tentang tajuk kajian pengkaji iaitu pengurusan muzium ketika pandemik Covid-19 daripada sumber internet seperti *google scholar*, *academia*, *research gate*, Laman-laman web rasmi, blog, Wikipedia dan sebagainya. Kesemua maklumat yang didapati itu sah daripada penulisnya.

II. Surat Khabar Online

Pengkaji juga memperolehi maklumat daripada surat khabar online yang ditemui daripada carian online. Hal ini kerana, surat khabar akan melaporkan berita-berita terkini yang berlaku pada ketika itu. Melalui sumber ini, pengkaji mendapat banyak maklumat berkaitan isu-isu semasa yang berkait rapat dengan kajian pengkaji. Contohnya adalah seperti berkaitan pandemik Covid-19, Selain itu, berkaitan dengan waktu operasi muzium negara ketika pandemik Covid -19 dan maklumat tentang pembukaan atau penutupan sementara muzium negara Malaysia pada ketika itu. Ke semua maklumat yang pengkaji dapati daripada surat khabar online ini didapati benar dan sahih disetiap perincian fakta yang tertulis.

III. Jurnal

Selain itu, pengkaji juga mendapatkan maklumat daripada jurnal-jurnal yang berkait dengan tajuk pengkaji dan bertujuan untuk dijadikan sebagai rujukan kepada kajian ini. Hal ini kerana, jurnal merupakan bahan rujukan yang boleh dipercayai kerana ianya menempatkan koleksi kajian saintifik oleh pengkaji terdahulu berkenaan tajuk kajian pengkaji. Isi-isi kandungan yang terdapat di dalam jurnal ini dapat membantu memberikan idea kepada pengkaji semasa menyelesaikan kajian.

IV. Tesis

Tesis juga digunakan untuk kajian yang berkaitan dengan tajuk pengkaji dalam menambahkan lagi maklumat serta dapat dijadikan sebagai sumber rujukan kepada pengkaji. Pengkaji juga banyak menggunakan tesis daripada Universiti-universiti yang terkenal di Malaysia seperti Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM) Universiti Putra Malaysia (UPM) dan sebagainya.

3.6 Pensampelan

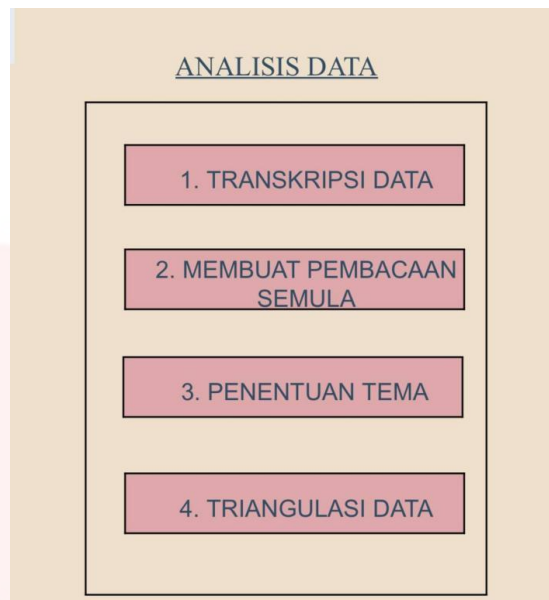
Menurut Laja & Chabu, (2011) "Sampel ialah kumpulan (orang, institusi, tempat, atau fenomena) yang menjadi sumber maklumat yang diperlukan oleh pengkaji". Pensampelan 'bola salji' atau *snowball sampling* merujuk kepada aturan persampelan iaitu, responden diminta untuk mencadangkan responden lain untuk membantu pengkaji menjawab soalan berkaitan kajian. Teknik pensampelan terbahagi kepada dua bahagian iaitu Pensampelan kebarangkalian dan Pensampelan bukan kebarangkalian. Dalam sosiologi pensampelan bola salji merujuk kepada teknik pensampelan meminta seorang pengkaji mula dengan populasi individu kecil yang dikenali dan memperluaskan sampel dengan meminta daripada orang pertama untuk mengenalpasti orang lain yang perlu mengambil bahagian dalam kajian ini. Dalam maksud lain, sampel ini bermula kecil tetapi bebola salji akan menjadi lebih besar melalui penyelidikan. Selain itu pengkaji juga menggunakan pensampelan kebarangkalian secara rawak mudah. Penyelidik perlu mengenalpasti sampel kajian yang akan dipilih (Syahremie, 2016). Pensampelan kebarangkalian secara rawak mudah ini memerlukan populasi yang agak homogen dari segi ahli populasi (kamarul, 2015).

Di dalam kajian ini pengkaji menggunakan teknik *Snowball*. Hal ini kerana dengan teknik snowball ini dapat memberi maklumat tentang apa yang pelawat dapat lihat tentang Muzium Negara Malaysia semasa Covid-19 dan teknik ini juga membantu pengkaji untuk mendapatkan maklumat-maklumat tentang kajian pengkaji melalui kakitangan Muzium Negara Malaysia. Pengkaji akan mudah untuk mengenalpasti siapa yang bakal disoal selidik dengan menggunakan teknik Snowball ini. Contohnya, pengkaji akan menemubual staf yang menjaga kaunter tiket ataupun menjaga bahagian hadapan muzium. Seterusnya, pengkaji akan rujuk kepada informan pertama untuk siapa yang sesuai untuk ditemubual seterusnya sehinggalah pengkaji dapat mengumpul data yang mencukupi dan lengkap menjawab setiap objektif pengkaji.

Selain itu, pengkaji akan menggunakan pensemplan kebarangkalian secara rawak mudah untuk menganalisis data kuantitatif yang telah dijalankan. Pengkaji menggunakan kalkulator sampling raosoft dan menggunakan 95% kebolehpercayaan. Pengkaji memerlukan 260 orang responden daripada pelawat Muzium Negara Malaysia ketika Covid-19 ini. Pengkaji akan mengedarkan borang soal selidik menggunakan google form, dimana pelawat hanya perlu scan QR code untuk menjawab soalan berkaitan kajian pengkaji. Pengkaji memilih 260 orang responden kerana memandangkan pandemik Covid-19 ini masih mencatatkan kes yang tinggi, jadi jangkakan pelawat yang akan datang ke Muzium Negara Malaysia juga berkurang. Jika ramai sekalipun, tidak semua pelawat rajin untuk mengisi borang soal selidik tersebut. Jadi bagi pengkaji 260 orang responden yang telah mengikut populasi.

3.7 Analisis Data

Analisis data adalah metod dalam memproses data menjadi maklumat. Saat melakukan sesuatu penelitian, kita perlu menganalisis data agar data tersebut mudah untuk difahami. Analisis data juga diperlukan supaya dapat memberi penyelesaian atas permasalahan penelitian yang sedang dikerjakan. (deni purbowati, 2021) Analisis data secara analisis tematik dan analisis deskriptif telah dilakukan di dalam kajian ini yang menunjukkan kaedah untuk mengenalpasti, menganalisis dan melaporkan pola-pola di dalam data-data yang terkumpul (Braun, 2016).



Rajah 4: Proses Analisis Data

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Langkah pertama yang perlu pengkaji lakukan adalah proses transkripsi data, iaitu memindahkan rakaman perbualan dalam bentuk tulisan. Hal ini membolehkan pengkaji untuk menulis dengan ayat yang lebih cantik dan susunan ayat yang lebih teratur dan jelas, agar dapat memudahkan pengkaji untuk mengenalpasti point utama. Selepas itu, pengkaji perlu membuat pembacaan semula, iaitu setiap penulisan dan jawapan dari informan yang telah dipindahkan ke dalam laporan haruslah dibaca semula agar penulisan dengan jawapan responden relevan dan sama dengan apa yang ditulis oleh responden. Seterusnya pengkaji juga perlulah memastikan agar susunan ayat yang telah ditulis disusun dengan ayat yang mudah difahami oleh pembaca. Pengkaji juga perlu memeriksa semula penulisan yang telah dipindahkan daripada audio ke dalam bentuk tulisan agar semua maklumat yang dibualkan pengkaji bersama informen semuanya ditulis. Proses ini dapat dilihat, difahami dan cuba untuk menetapkan isi-isi penting yang menjadi fokus bagi matlamat kajian yang ingin dicapai.

Seterusnya adalah pembacaan dan penentuan data yang penting, pengkategorikan dan membahagikan mengikut kumpulan objektif. Pembahagian data ini amat memudahkan dan berkesan dalam mendapatkan jawapan bagi objektif itu lebih jelas. Pembahagian data-data

mengikut kajian pengkaji seperti pola lawatan pelawat ke muzium, inisiatif pihak muzium dan tahap kepuasan pelawat muzium negara. Penyusunan data-data mengikut kategori amat penting untuk menjawab segala persoalan di dalam kajian ini.

Langkah terakhir adalah melakukan proses triangulasi terhadap sumber-sumber data yang diperolehi, teori, dan teknik metodologi yang digunakan sepanjang kajian ini untuk memastikan kajian ini mempunyai hubung kait dan mempunyai ketulenan kajian yang pengkaji lakukan. Selain itu, maklumat yang menjadi sumber-sumber rujukan pengkaji seperti sumber internet, surat khabar online, jurnal serta segala data-data daripada hasil temuramah juga akan digabungkan.

Setiap maklumat yang yang pengkaji perolehi itu akan digabungkan dan mempengaruhi hasil kajian ini samada mencapai objektif kajian atau tidak. Sememangnya jika kesemua objektif tercapai, maka kajian yang dijalankan oleh pengkaji ini adalah berjaya dan usaha dan penat lelah selama ini membuahkan hasil.

3.8 Penutup

Kesimpulannya, Bab ini telah memperkenalkan metodologi atau kaedah-kaedah yang perlu digunakan ketika menjalankan apa-apa kajian. Pemilihan kaedah yang betul dapat membantu dan memudahkan pengkaji dalam menyiapkan projek ini. Metodologi merangkumi teori rangka kerja, rekabentuk kajian, unit analisis, jenis kaedah kajian, teknik pengumpulan data yang terbahagi kepada sumber primer dan sekunder, pensampelan dan analisis data.

BAB EMPAT

DAPATAN KAJIAN

4.0 Pengenalan

Bahagian ini membincangkan tentang hasil dapatan kajian yang diperolehi oleh pengkaji sewaktu proses pengumpulan data dilakukan terhadap para responden yang terlibat. Segala maklumat tersebut adalah data-data yang dikumpul melalui proses temuramah, borang soal selidik, pemerhatian dan juga tinjauan. Dapatan kajian ini mengandungi maklumat dan data yang lengkap tentang kategori profil pelancong yang melawat Muzium Negara Malaysia pada musim pandemik Covid-19. Kajian ini juga dijalankan untuk elemen pendidikan yang digunakan oleh Muzium Negara Malaysia. Di samping itu, data-data yang diperolehi juga adalah sering berkait rapat dengan maklumat yang berkaitan dengan pengurusan Muzium Negara Malaysia ketika pandemik Covid-19. Dapatan kajian ini telah diperincikan melalui gambarajah, carta dan graf yang bersesuaian seperti yang dibincangkan di dalam subtopic seterusnya.

4.1 Pola Lawatan Ke Muzium Negara Malaysia Ketika Covid-19

Muzium adalah salah satu tempat penyimpanan khazanah atau barang-barang lama di dalam sebuah bangunan lama (JMM, 2014). Menurut Schwartz (1974) pula kebanyakan pelajaran di sekolah amat sesuai dengan pendidikan permuziuman ini. Hal ini kerana dapat menarik minat pelajar dalam mata pelajaran sejarah, sains, geografi, kesenian dan sastera. Terdapat dua kaedah pembelajaran iaitu secara langsung dan tidak langsung. Pembelajaran secara langsung ini adalah melalui pameran, manakala pembelajaran secara tidak langsung ini lebih kepada data yang diperolehi dari sumber-sumber yang sahih. Contohnya seperti perpustakaan, pemerhatian dan temubual bebas (Mahmud,2011). Menurut susan, (1999,)

Asalnya, Institusi muzium ini berfungsi bagi memperkenalkan bahan-bahan sejarah sahaja. Namun, pada masa kini, muzium ini telah menjadi suatu platform yang penting untuk menaikkan nama negara dalam bidang pendidikan dan pelancongan.

Hasil daripada temubual yang telah dilakukan oleh pengkaji terhadap informen dari Muzium Negara Malaysia yang berkaitan dengan pola lawatan ke Muzium Negara Malaysia ketika pandemik Covid-19 ini telah menjawab objektif yang pertama yang telah dikemukakan oleh pengkaji dalam kajian yang telah dilakukan. Muzium Negara Malaysia adalah Muzium yang menjadi tarikan pelancong dalam dan luar negara. Jadi pengkaji ingin mengkaji pola lawatan pelawat di Muzium tersebut.

Menurut informan dari Jabatan Muzium Malaysia iaitu Encik Muhammad Azam bin Adnan dan Encik Mohd Jamil bin Haron selaku Kurator Jabatan Muzium Malaysia bersetuju untuk ditemubual dengan persoalan-persoalan yang dikemukakan semasa sesi temu ramah dijalankan. Soalan pertama yang dikemukakan adalah berapakah purata harian pelawat yang melawat ke muzium ketika Covid-19:

“Pelawat yang datang selepas fasa-fasa yang kerajaan membenarkan Muzium untuk dibuka. Jadi, setakat pandemik tu purata hanyalah sebanyak 250 orang. Tapi bila musim sekarang ni dah cecah 800 orang. Ia bergantung juga kepada event yang dijalankan.”

(R1, 2 Disember, temubual atas talian, 2021)

Hal ini kerana, semasa fasa pertama pandemik, semua sektor permuziuman dan pelancongan terpaksa ditutup. Jadi semasa sesi interview ini dijalankan, Muzium Negara Malaysia baru boleh dibuka, jadi Pelawat yang datang tidak ramai dan muzium tidak dapat menerima pelawat dari luar negara dan luar negeri juga adalah menjadi salah satu faktor halangan bagi pelawat untuk datang ke muzium.

Selain itu, Muzium Negara Malaysia ini juga menjadi tarikan kepada pelancong, tetapi pada musim pandemik ini, pelawat luar daripada Kuala Lumpur dan juga pelancong dari luar negara tidak dapat melawat ke muzium negara pada musim pandemik ini atas faktor-faktor yang dihadkan oleh kerajaan. Disamping itu, Muzium ini adalah salah satu tarikan pelancong untuk menyinggah ke muzium ini. Hal ini kerana pelbagai artifak dan khazanah yang menarik yang boleh dilihat di muzium ini. Antaranya adalah seperti sejarah-sejarah melayu zaman dahulu, pakaian-pakaian pelbagai kaum dan banyak lagi.

Menurut informan dari Jabatan Muzium Malaysia, Encik Muhammad Azam bin Adnan selaku Kurator Jabatan Muzium Malaysia menjawab bagi soalan kedua iaitu Adakah pola lawatan di muzium menunjukkan pola penurunan sepanjang pandemik ini:

“Yaa.. memang sangat menunjukkan pola penurunan lah, sebab.. kalau before covid sebenarnya memang kita boleh terima pelawat yang agak ramai on weekdays. macam sebelum ni before covid memang pelawat luar negara tu memang penyumbang terbesar pelawat yang datang ke muzium negara. And then, kita juga kekurangan pelawat yang datang secara berkumpulan.. maksudnya pelawat yang datang dengan bas ataupun tour guide dan sebagainya kerana tu pun salah satu penyumbang tersebsarlah pelawat yang datang ke muzium. Untuk sekarang ni pelawat yang datang hanyalah pelawat tempatan sajalah. So that’s why menunjukkan pola penurunan lah sepanjang pandemik ni”

(R1, 2 Disember, temubual atas talian, 2021)

Pada musim pandemik, pola lawatan di muzium negara telah menunjukkan penurunan. Hal ini kerana sebelum bilangan pelawat yang tinggal di luar kawasan Kuala Lumpur dan luar negara sangat menyumbang kepada bilangan pelawat di muzium negara. Jadi apabila dunia dilanda pandemik sebegini, Muzium Negara Malaysia terpaksa menghadapi cabaran ini. Namun begitu, Muzium negara mempunyai ramai pelawat yang menyertai pameran-pameran secara maya.

Di Muzium Negara Malaysia mempunyai pelbagai aktiviti yang bersesuaian dengan semua peringkat umur. Bukan sahaja pameran malah pihak Muzium juga membuat aktiviti yang sesuai dengan pengunjung yang muda atau yang tua. Bagaimanakah dengan golongan umur yang paling besar dan kecil.

Menurut Informen iaitu Encik Muhammad Jamil bin Haron bersetuju untuk menjawab persoalan yang dikemukakan semasa sesi temubual.

“Kalau paling besar... selalunya around 13-25 tahun.. remaja lah.. so yang paling sedikit warga emaslah dalam 55 keataslah..”

(R2, 3 Disember, temubual atas talian, 2021)

Manakala bagi menyokong jawapan temubual tersebut terdapat kajian lepas menjelaskan bahawa “pameran e-CITRA ini mendapat sambutan daripada kalangan pelajar sekolah rendah, pelajar USM, pelajar IPTA/IPTS”

(Hasnul, Kajian lepas, 2010)

Bilangan pelawat yang paling besar adalah sekitar 13-25 tahun. Hal ini kerana, remaja kini berminat untuk ke tempat-tempat yang bersejarah dan tempat yang viral, jadi, mereka lebih minat untuk datang secara santai bersama rakan-rakan dan dalam masa yang sama dapat mempelajari ilmu yang baru. Manakala bagi warga emas pula, kebanyakan mereka tiada tujuan untuk ke Muzium Negara Malaysia dan kebanyakan mereka sudah tidak larat untuk berjalan kecuali ada anak-anak yang membawa mereka.

Muzium Negara Malaysia adalah sebuah muzium yang terbuka dan mereka juga membuat aktiviti yang membolehkan kanak-kanak dan dewasa untuk menyertainya.

Menurut Informen dua iaitu Encik Mohd Jamil bin Haron bersetuju untuk menjawab persoalan yang dikemukakan semasa sesi temubual.

Kalau ikut status.. golongan dewasa lah.. tapi kita consider dewasa tu 13 tahun keatas lah, walaupun 13 tahun tu masih lagi dalam remaja kan..sebab kita ikut harga tiket sebenarnya. Kalau kat muzium negara ni, tiket tu kalau bawah 12 tahun kita kira sebagai kanak-kanak..sebab free.. Kalau yang dewasa yang saya perhatikan.. dewasa dalam umur 30-an keatas dia datang dengan family.. bawak anak-anak dia, pastu yang 13-18 tahun tu selalunya dia akan datang dengan kawan-kawan lah.

(R2, 3 Disember, temubual atas talian, 2021)

Golongan yang paling ramai mengunjungi Muzium Negara Malaysia semasa pandemik ini adalah golongan dewasa. Hal ini kerana golongan dewasa seperti pelajar akan datang ke muzium bersama rakan-rakan mereka untuk meneroka artifak-artifak yang ada di muzium itu.

Pola lawatan memainkan peranan di semua Muzium, lagi-lagi apabila musim pandemik yang menunjukkan perbezaan yang ketara dalam statistik pelawat yang datang melawat ke muzium Negara Malaysia berdsarkan kelompok usia:

Menurut Informen iaitu Encik Mohd Jamil bin Haron bersetuju untuk menjawab persoalan yang dikemukakan semasa sesi temubual.

Okay... jumlah perbezaanya sebanyak 336,544. Kalau ikut kelompok usia awak boleh tengok kita punya laporan tahunan.

(R2, 3 Disember, temubual atas talian, 2021)

Mengikut Informan 1 pula iaitu Encik Azam Bin Adnan berkata:

“Kalau mengikut kelompok umur.. sama juga kelompok remaja lah yang paling ramai..”

(R1, 2Disember, temubual atas talian,2021)

Kelompok usia remaja adalah paling ramai daripada sebelum dan semasa Coid. Hal ini kerana, ramai remaja kini yang gemar untuk pergi ke tempat-tempat yang bersejarah bersama rakan-rakan mereka. Memandangkan musim pandemik ini, semua tempat termasuklah muzium telah menghadkan jumlah pelawat pada satu masa atas sebab

mengikut langkah SOP daripada kerajaan. Jadi adakah Muzium Negara menerima rombongan daripada institusi ataupun pelajar.

Menurut Informen iaitu Encik Azam bin Adnan bersetuju untuk menjawab persoalan yang dikemukakan semasa sesi temubual.

Setakat ni memang kita tak terima pelawat rombongan daripada pelajar ataupun institusi, sebab kita masih lagi tertakluk kepada SOP yang ditetapkan oleh MKN yang bagitahu yang kita memang tak boleh terima lawatan berkumpulan.

(R1, 2 Disember, temubual atas talian, 2021)

Ketika musim pandemik ini, pihak muzium tidak menerima pelawat secara berkelompok kerana mematuhi SOP yang ditetapkan oleh kerajaan dan untuk mengelakkan penyularan wabak Covid-19 ini. Selain itu, pihak muzium juga akan memastikan bilangan pengunjung yang memasuki muzium pada satu masa agar keadaan di dalam muzium tidak terlalu padat. Pihak Muzium Negara Malaysia juga menitikberatkan tentang vaksin. Dimana, pelawat yang hendak memasuki muzium haruslah mendapat vaksin yang cukup.

4.2 Cabaran dan inisiatif muzium negara untuk terus memperkenalkan muzium negara kepada pelancong

Di dalam sesebuah muzium sangat mementingkan pengurusan yang bagus dan sistematik (JMM, 2018). Walaupun dunia dilanda pandemik Covid-19 ini, Pengurusan muzium telah merancang pelbagai aktiviti untuk pelawat, melawat ke muzium (iskandar, 2020). Pengurusan meliputi proses bagi tujuan sesuatu badan organisasi semasa pergerakan anggota yang terdapat dalam organisasi dan menggunakan banyak kaedah agar tercapai matlamat (Robiah, 2003). Pengurusan adalah sebuah seni yang dilakukan secara kerjasama dan usaha untuk mencapai matlamat yang di tuju. Mary Parker Follett dalam Samuel (1996).

Muzium-muzium di Malaysia mengalami cabaran yang sama dalam menjayakan atau mempromosikan muzium masing-masing. Jadi apakah cabaran pihak pengurusan muzium ketika dilanda pandemik ini.

Menurut Informen iaitu Encik Muhammad Azam bin Adnan bersetuju untuk menjawab persoalan yang dikemukakan semasa sesi temubual.

Cabaran utama dia adalah because of covid dan pandemik ni kita banyak program yang kita tak dapat laksanakan secara fizikal, because of pandemik ni muzium tutup, so kalau muzium tutup kita memang ada satu cabaran utama sebab tak dapat nak sampaikan maklumat tu secara realistik. and then kita juga ada satu cabaran untuk mnyampaikan maklumat. So kita perlukan alternative baru untuk sampaikan maklumat muzium kepada orang ramai dan kita terpaksa beralih arah dengan mengadakan program dalam talian. Program dalam talian juga adalah satu cabaran kepada pihak pengurusan muzium.. kami pada mulanya agak tercari-cari apakah program dalam talian yang mana yang sesuai untuk kitaorang Tarik orang luar untuk sertai program kitakan..

(R1, 2 Disember, temubual atas talian, 2021)

Terdapat banyak cabaran yang dihadapi oleh pihak muzium ketika covid ini. Antaranya adalah muzium ditutup dan tidak dapat menyampaikan maklumat secara realistik. Hal ini kerana, pelawat akan lebih faham dan menghayati jika mereka lihat artifak secara realistic. Banyak program-program yang wajib dilakukan setiap tahun tidak dapat dilakukan secara realistic. Contohnya seperti bermalam di muzium pada hari kemerdekaan. Selain itu, pihak muzium juga menghadapi cabaran dari segi kewangan, kerana pendapatan muzium adalah daripada bayaran tiket masuk pengunjung. Jadi, apabil muzium ditutup, pendapatan muzium juga telah berkurang.

Memandangkan muzium terpaksa untuk ditutup untuk beberapa fasa PKP apakah inisiatif yang dilakukan oleh pihak muzium ketika pandemik.

Menurut Informen satu iaitu Encik Azam bin Adnan bersetuju untuk menjawab persoalan yang dikemukakan semasa sesi temubual

Kami perlu memikirkan cara alternatif dari segi penyampaian maklumat, kalau sebelum ni penyampaian maklumat sebelum covid, banyak kepada program secara fizikal jadi semasa pandemik ni semuanya kena secara dalam talian. Jadi kami di muzium negara memang banyak membuat program dalam talian. Contohnya kalau tengok kat facebook program ceria muzium negara. Ceria muzium negara ni tumpu kepada kanak-kanak dimana cara-cara untuk membuat diy, koleksi kraftangan, cara membuat tengkolok, cara nak buat batik dan sebagainya. Selain itu, kita membuat hebahan dalam sosial media dan kita juga ada followers yang baik di facebook, instagram dan tiktok.. Di tiktok banyak sambutan daripada budak sekolah. So dari situ lah kami try Tarik perhatian audiens daripada sosial media. Saya rasa sosial media memang banyak membantu kami dalam melakukan hebahan atau penyampaian maklumat.

(R1, 2 Disember, temubual atas talian, 2021)

Banyak alternatif yang pihak muzium lakukan untuk menghidupkan muzium walaupun ketika muzium diarahkan untuk tutup. Antara inisiatif pihak muzium lakukan adalah mempromosikan aktiviti di muzium secara atas talian. Perkara ini sangat membantu pihak muzium dalam memperkenalkan muzium dan juga menyebarkan ilmu-ilmu baharu kepada pelawat di atas talian. Selain itu, pihak muzium bukan sahaja membuat aktiviti ceramah atau lebih kepada bercakap sahaja. Pihak muzium juga telah membuat beberapa pertandingan yang telah menarik minat pelawat untuk menyertainya. Hal ini dapat menimbulkan rasa minat dan praktikal kepada generasi muda tentang artifak yang mereka buat seperti tengkolok dan lain-lain.

Dalam menghadapi cabaran yang dihadapi oleh pihak muzium sepanjang musim pandemik ini banyak cara yang dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pihak muzium:

Menurut Informen iaitu Encik Azam bin Adnan bersetuju untuk menjawab persoalan yang dikemukakan semasa sesi temubual.

Kalau dari segi menyelesaikan masalah... saya rasa mengadakan program yang dilakukan adalah menjadi salah satu cara jalan alternatif untuk menyampaikan maklumat kepada orang ramai. and then, dari segi pengurusan muzium sendiri pun pada pandemik ni kami ada masa... Contohnya pada sebelum ni muzium dibuka untuk orang ramai, tapi masa pandemik haritu, muzium tutup.. so kami ada masa untuk buat house keeping dan lakukan a few research tentang our collection.

Macam saya sebelum ni masa pandemik, saya ada juga masa lakukan penyelidikan mengenai baju berakyat yang dipamerkan di galeri B di muzium negara. Baju berakyat tu macam sebelum ni kita macam takde banyak maklumat, tapi lepas saya jalankan penyelidikan ni saya dapat penambahan maklumat lah...so saya rasa itu adalah salah satu dari segi pengurusan muzium secara internal.

(R1, 2 Disember, temubual atas talian, 2021)

Bagi menyokong jawapan temubual bersama staf muzium. Terdapat petikan daripada kajian lepas mengenai cabaran yang dihadapi oleh pihak muzium.

“Para pelawat kini sudah celik digital. Namun, dia bimbang bahawa pelawat yang lebih tua, yang mungkin terus berpusing-pusing itu tidak akan terlibat semula dengan muzium dan dihalang oleh jalur lebar yang lemah di lokasi terpencil”

(Elizabeth, Kajian Lepas, 2020)

Jelaslah bahawa pihak muzium Berjaya menyelesaikan masalah yang mereka hadapi ketika pandemik ini. Pihak muzium juga telah menjadikan muzium-muzium di luar negara untuk menjadikan contoh mereka menghadapi cabaran dan rintangan yang mereka hadapi ini. Contohnya mereka sudah Berjaya menjalankan aktiviti atas talian dan mendapat sambutan daripada pelawat secara maya.

Sepanjang pandemik Covid-19 ini, muzium negara Malaysia telah banyak menjalankan aktiviti secara dalam talian. Hal ini adalah untuk menarik minat pelawat luar yang tidak dapat berkunjung ke muzium negara dan juga untuk mengikut SOP yang ditetapkan oleh MKN. Jadi banyak aktiviti-aktiviti yang telah disertai oleh ramai pengunjung daripada serata negeri. Jadi dari manakah pihak muzium mendapat idea dalam melakukan aktiviti-aktiviti tersebut.

Menurut Informen iaitu Encik Azam bin Adnan bersetuju untuk menjawab persoalan yang dikemukakan semasa sesi temubual.

Okay... nak cakap dah biasa buat tu pun tak biasalah juga..sebab masa first time kami buat masa pandemik mac 2020 tu memang agak macam benda baru. Sebab kami pun kene start cari kamera yang cantik, kene ada lighting semua la kan. Tapi sebelum

ni memang kami dah quite aware mengenai program dalam talian ni kan. Terutama yang dilakukan oleh muzium-muzium di luar negara, sebab muzium luar negara lebih aktif, so kami hanya mengikut contoh daripada muzium luar negara dan kami try untuk lakukan program kami sendiri dan juga mempunyai style sendiri lah.. dan kami juga menambahbaik daripada program sebelumnya tu lah.

(R1, 2 Disember, temubual atas talian, 2021)

Seperti yang kita dapat lihat, pihak muzium telah berjaya menjalankan pameran secara atas talian. Hal ini kerana sebelum pihak muzium membuat pameran secara atas talian ini, mereka sudah sedia maklum daripada awal kerana banyak muzium di luar negara telah melakukan pameran secara atas talian ini sejak sebelum dunia dilanda Covid-19 lagi. Dan dalam fasa musim pandemic ini, hamper semua aktiviti harian seperti kerja, sekolah, dan lain-lain adalah menggunakan kaedah secara atas talian. Jadi ini adalah peluang kepada pihak muzium untuk menambahbaik program-program yang dilakukan agar dapat menarik lebih ramai lagi pelawat secara atas talian.

Di Samping itu, Muzium Negara Malaysia telah mengadakan aktiviti-aktiviti yang melibatkan orang dewasa dan kanak-kanak. Muzium juga ada membuat aktiviti secara dalam talian dan juga secara virtual. Jadi banyak program yang telah diadakan oleh pihak muzium yang memerlukan penglibatan penduduk tempatan untuk menyertainya. Jadi adakah aktiviti-aktiviti tersebut mendapat tarikan daripada pelawat:

Menurut Informen iaitu Encik Azam bin Adnan bersetuju untuk menjawab persoalan yang dikemukakan semasa sesi temubual.

Bagi saya semua program yang kami lakukan dapat tarikan daripada pelawat dan setiap program tu mempunyai tarikan audiens yang tersendiri lah.. sebab dia ikut atas program yang kita lakukan. Bagi saya kalau program yang kami aim kepada kanak-kanak tu memang paling banyak sekali lah. Macam contohnya program ceria at Muzium Negara. Lepastu kalau program kanak-kanak secara online ni memang banyak lah penyertaan sebab satu Malaysia boleh join. Kalau macam sebelum ni face to face kami kene hadkan penyertaan untuk berapa-berapa orang je kan.

(R1, 2 Disember, temubual atas talian, 2021)

Ketika pandemik ini, kebanyakan aktiviti yang dijalankan oleh pihak muzium mendapat sambutan yang baik oleh pelawat-pelawat. Hal ini kerana pelawat tidak perlu ke muzium untuk menyertai aktiviti yang diadakan. Hanya daripada rumah dan secara santai-santai tidak ada gangguan bunyi dan sebagainya. Menurut En. Azam aktiviti yang melibatkan kanak-kanak telah mendapat sambutan paling ramai. Hal ini kerana ibu bapa ingin mendedahkan kepada anak-anak tentang sejarah-sejarah dan artifak yang perlu dijaga agar tidak pupus begitu sahaja.

Muzium Negara Malaysia telah membuat promosi di media sosial untuk memperkenalkan muzium negara kepada orang ramai samada masyarakat di dalam Malaysia ataupun di luar negara. Jadi di platform manakah lagi pihak muzium mempromosikan aktiviti-aktiviti muzium:

Menurut Informen iaitu Encik Azam bin Adnan bersetuju untuk menjawab persoalan yang dikemukakan semasa sesi temubual.

So... sebelum ni memang kami giat jugalah menjalankan promosi, terutamanya di radio dan televisyen. Selalunya kami banyak lakukan promosi di RTM lah sebab kami agensi kerajaan kan, dengan RTM memang kami dapat free promotion. Kami juga ada lakukan program dokumentari kemerdekaan dan jalur gemilang dan disiarkan di tv9 dan tv3. Kalau radio pun kami ada lakukan juga.. bekerjasama dengan nasional fm, RTM. Selain daripada media massa, kami juga ada lakukan hebahan melalui media cetak. Contohnya seperti surat khabar. Tapi kami ada press conference dengan the star dan utusan. Kebiasaanya bila kami ada lakukan program secara maya pun kami akan panggil the star untuk membuat liputan berkenaan dengan pameran kami lah. And then dari segi banner, kami ada pasang banyak banner di sekeliling kawasan muzium negara dan even sebelum time covid pun.. masa time PKP time fasa 1, fasa 2, fasa 3, fasa 4 tu pun kami ada banyak hantar pamplate dan bahan cetakan mengenai muzium negara di agensi-agensi yang berkaitan dan di kawasan tourist spot di kawasan hotel-hotel dan sebagainya.

(R1, 2 Disember, temubual atas talian, 2021)

Jelaslah bahawa terdapat banyak usaha pihak muzium dalam mempromosikan Muzium Negara Malaysia kepada masyarakat-masyarakat diluar. Pihak muzium telah berkolaborasi dengan beberapa siaran televisyen dan radio di Malaysia ini. Antaranya seperti RTM, Suria FM, Tv 3, Tv 9 dan lain-lain. Perkara ini dapat membantu pihak muzium mengajak lebih ramai lagi

pengunjung untuk menyertai program yang diadakan. Selain itu, jika ada warga yang berumur dan kurang mahir dengan gajet, mereka boleh tahu tentang muzium negara yang disiarkan di televisyen atau di radio. Kebanyakan masyarakat yang sudah berumur, mereka kurang menggemari dan kurang mahir tentang media sosial seperti Facebook, Instagram dan lain-lain.

4.3 Tahap Kepuasan Pelawat Terhadap Pengurusan Pihak Muzium Ketika Covid-19

4.3.1 Data Demografi Responden

Data ini mengandungi data-data yang berkaitan dengan latar belakang sosio demografi para responden yang terlibat dalam melengkapkan kajian ini. Maklumat ini diperolehi berdasarkan bahagian-bahagian soalan yang telah dijawab oleh responden di Muzium Negara Malaysia melalui Qr code dan link *google form* yang mengandungi soalan soal selidik. Maklumat-maklumat tersebut adalah berhubung dengan jantina, umur, bangsa, pekerjaan dan status. Maklumat para responden telah dialihkan ke dalam bentuk rajah seperti yang ditunjukkan di bawah.

Jantina	Frekuensi	Peratus (%)
Lelaki	110	42.3%
Perempuan	150	57.7%

Jadual 1: Taburan Responden Mengikut Jantina Pelawat

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan Jadual satu menunjukkan dapatan kajian yang menunjukkan bahawa seramai 110 orang ataupun (42.3%) daripada responden kajian adalah terdiri daripada golongan lelaki, manakala seramai 150 orang ataupun (57.7%) daripada responden adalah wanita. Jumlah responden wanita adalah melebihi daripada responden lelaki. Hal ini berkemungkinan lelaki agak kurang berminat untuk menjawab soalan-soalan yang banyak berbanding dengan wanita. Seterusnya, dapatan kajian ini juga telah mengenalpasti jumlah responden mengikut umur seperti yang dipaparkan di bawah:

Umur	Frekuensi	Peratus (%)
18 Tahun dan kebawah	17	6.5%
19 Tahun – 29 Tahun	166	63.8%
30 Tahun – 39 Tahun	55	21.2%
40 Tahun – 49 Tahun	14	5.4%
50 Tahun dan Keatas	8	3.1%

Jadual 2: Taburan Responden Mengikut Umur

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Jadual dua menunjukkan seramai 17 orang responden ataupun (6.5%) yang berusia 18 tahun dan kebawah. Manakala seramai 166 orang atau (63.8%) responden yang berumur sekitar 19 tahun hingga 29 tahun. Responden yang berumur 30 tahun hingga 39 tahun pula mempunyai frekuensi seramai 55 orang ataupun (21.2%). Responden yang berumur 40 tahun hingga 49 tahun pula adalah seramai 14 orang ataupun (5.4%) dan bilangan responden yang paling rendah adalah golongan responden yang berumur 50 tahun dan keatas. Hal ini berkemungkinan bahawa golongan responden yang berumur 50 tahun keatas ini agak kurang mahir untuk

menggunakan teknologi ini seperti google form atau scan QRcode. Kemungkinan jika pengkaji mengedarkan borang ini dalam bentuk kertas, mungkin peratusan golongan responden yang berumur 50 Tahun keatas adalah tinggi sedikit. Bagi menyokong pernyataan ini, hasil daripada temubual informan 2 iaitu Encik Jamil Bin Haron

“Jumlah pelawat yang datang di muzium negara ini dari segi umur adalah remaja lah 13-25 tahun”

(R2, 3Disember, temubual atas talian)

Manakala taburan responden mengikut bangsa pula adalah seperti berikut:

Bangsa	Frekuensi	Peratus (%)
Melayu	217	83.5%
Cina	31	11.9%
India	5	1.9%
Kristian	6	2.3%
Indonesia	1	0.4%

Jadual 3: Taburan responden mengikut bangsa

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Jadual tiga menunjukkan bahawa seramai 217 orang atau (83.5%) responden adalah dalam kalangan bangsa melayu iaitu kelompok terbesar daripada kelompok bangsa yang lain. Selain itu, responden daripada kaum cina menunjukkan seramai 32 orang ataupun (11.9%) responden, manakala responden daripada kaum india pula adalah seramai 5 orang ataupun (1.9%). Seramai 6 orang ataupun (2.3%) responden yang terdiri daripada bangsa Kristian dan kelompok bangsa yang paling rendah adalah Indonesian adalah sebanyak seorang responden sahaja ataupun bersamaan (0.4%). Mungkin seorang yang berbangsa Indonesia itu telah menetap di

Malaysia untuk satu tempoh yang tidak kekal. Seterusnya, taburan responden mengikut pekerjaan pula seperti yang dinyatakan di bawah:

Pekerjaan	Frekuensi	Peratus (%)
Pelajar	97	37.3%
Kerajaan	44	16.9%
Swasta	55	21.2%
Bekerja Sendiri	51	19.6%
Pesara	5	2%
Suri Rumah	5	2%
Fresh Grad	2	0.8%
Menganggur	1	0.4%

Jadual 4: Taburan Responden Mengikut Pekerjaan

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Jadual empat menunjukkan taburan responden mengikut pekerjaan. Kelompok yang paling tinggi adalah responden daripada kalangan pelajar iaitu seramai 97 orang ataupun (37.3%). Responden daripada kalangan kerajaan pula menunjukkan frekuensi seramai 44 orang ataupun (16.9%). Seramai 55 orang atau (21.2%) responden adalah daripada kalangan pekerja swasta dan seramai 51 orang ataupun (19.6%) responden daripada kalangan bekerja sendiri. Disamping itu, jumlah frekuensi kelompok pesara dan suri rumah adalah sama iaitu 5 orang ataupun (2%) manakala, kelompok pekerjaan fresh grad adalah sebanyak 2 orang sahaja ataupun (0.8%) dan kelompok menganggur hanyalah seorang sahaja ataupun (0.4%). Peratusan pelajar yang paling tinggi berbanding dengan yang lain. Hal ini kerana, majoriti pelajar sedang menjalani kelas mereka secara atas talian, jadi mereka datang ke Muzium Negara untuk

mencari maklumat ataupun menimba ilmu baru. Menurut En Azam, 2021 beliau ada mengatakan bahawa jumlah pola lawatan mengikut umur, yang tertinggi adalah golongan remaja. Seterusnya adalah taburan responden mengikut status pula adalah seperti yang berikut:

Status	Frekuensi	Peratus (%)
Bujang	147	56.5%
Berkeluarga	113	43.5%

Jadual 5: Taburan Responden Mengikut Status

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

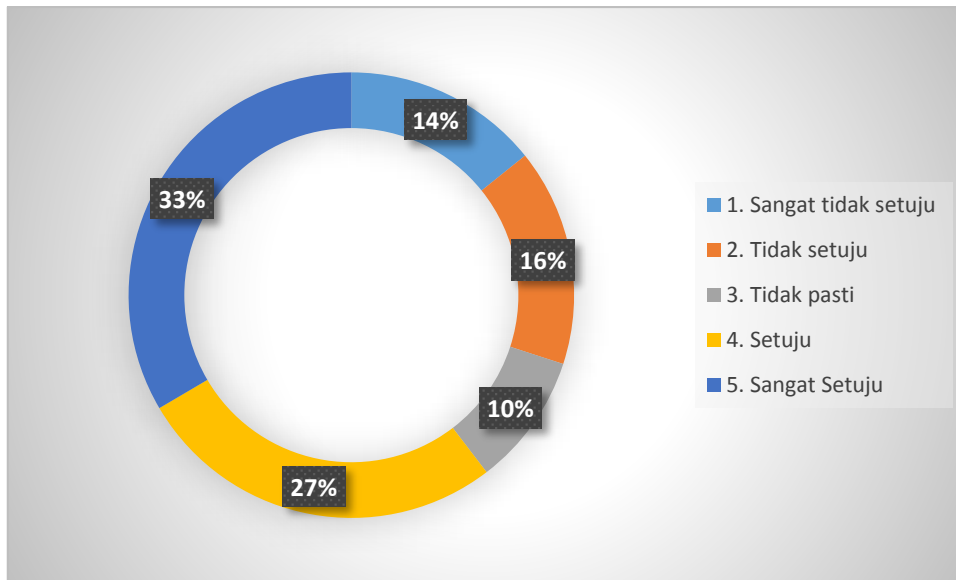
Jadual lima menunjukkan responden mengikut status. Responden yang berstatus bujang adalah lebih ramai daripada status berkeluarga. Seramai 147 orang ataupun (56.5%) responden daripada status bujang. Manakala responden yang berstatus berkeluarga adalah seramai 113 orang ataupun (43.5%). Responden yang berstatus bujang ini kebiasannya adalah daripada golongan pelajar dan remaja. Menurut En Azam, 2021. Kebiasannya golongan yang berstatus bujang ini datang ke muzium bersama rakan-rakan mereka dan mereka juga adalah golongan yang mahir dengan teknologi, jadi mereka sudah memahami cara-cara untuk menjawab soal selidik ini menggunakan link *google form* ataupun *QR code*. Bagi menyokong pernyataan ini, hasil daripada temubual informan 1 iaitu En. Azam Bin Adnan

“Bilangan pelawat yang datang ke sini adalah remaja, mereka datang bersama kawan-kawan”

(R1, 2Disember, temubual atas talian, 2021)

Daripada jawapan temubual dengan staf muzium itu menunjukkan bahawa bilangan remaja yang dimaksudkan itu adalah bujang. Hal ini kerana kebiasannya pelawat yang sudah berkahwin, mereka akan datang bersama pasangan mereka.

4.3.2 Tahap Kepuasan Pelawat Terhadap Pengurusan Pihak Muzium Ketika Pandemi



Rajah 5: Saya Pernah Mengunjungi Muzium Negara Ketika Pandemi Covid-19.

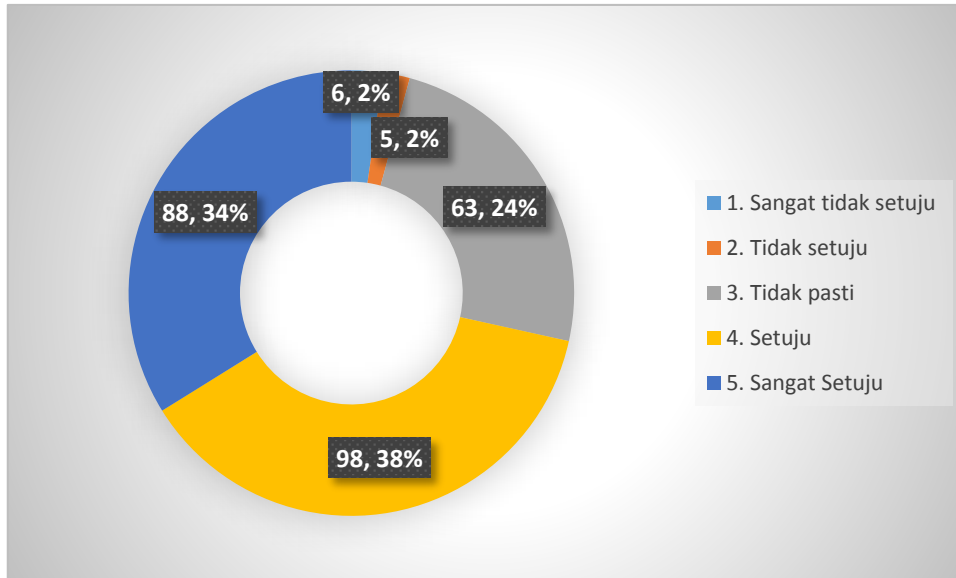
Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Rajah lima di atas menunjukkan tahap kepuasan Pelawat dalam aspek saya pernah mengunjungi muzium negara ketika pandemik. Hasil kajian mendapati seramai 87 ataupun 33% responden yang memilih sangat setuju, 70 ataupun 27% responden yang memilih setuju dan yang memilih tidak pasti adalah seramai 25 orang ataupun 25%, manakala yang memilih tidak setuju adalah 41 orang atau 16% dan yang memilih sangat tidak setuju adalah sebanyak 14% ataupun seramai 37 orang.

Nilai peratusan seperti yang ditunjukkan pada rajah di atas adalah tentang pelawat yang pernah mengunjungi muzium negara ketika pandemik. Bilangan responden yang sangat bersetuju adalah yang berwarna biru pekat di dalam chart di atas yang mereka pernah mengunjungi muzium negara Malaysia ketika pandemik adalah seramai 87 orang ataupun sebanyak 33%. Hal ini kerana, responden yang menjawab sangat setuju ini adalah dari kalangan responden yang pengkaji cari di Muzium Negara. Manakala responden yang setuju pula adalah berwarna kuning di dalam chart di atas ini adalah seramai 70 orang ataupun sebanyak 27%. Hal

ini kerana responden yang menjawab setuju juga dari kalangan responden daripada Muzium Negara dan mungkin mereka berasa keliru dengan perkataan pandemik, kerana semasa mereka melawat muzium adalah pada fasa-fasa yang muzium sudah dibenarkan buka. Seterusnya, responden yang menjawab tidak pasti pula adalah seramai 25 orang sahaja ataupun sebanyak 10%. Seperti yang dapat dilihat dalam carta pai di atas, responden yang menjawab tidak pasti berada pada warna kelabu. Pada carta pai yang berwarna oren, terdapat 41 responden ataupun 16% yang menjawab tidak setuju. Dan akhir sekali, pada ruang berwarna biru cair, terdapat 37 orang responden ataupun 14% responden yang memilih sangat tidak setuju. Hal ini kerana, mungkin responden ini terdiri daripada pelawat secara maya ataupun mereka mengisi soal selidik ini melalui link yang telah pengkaji post di ruangan komen-komen di facebook Rasmi Muzium Negara Malaysia.

Kebanyakan responden terdiri yang menjawab sangat setuju adalah mempunyai peratusan tertinggi. Hal ini kerana Majoriti responden yang menjawab soal selidik ini adalah daripada kalangan pelajar yang datang secara bersemuka di Muzium Negara Malaysia. Malah selebihnya adalah responden daripada media sosial.



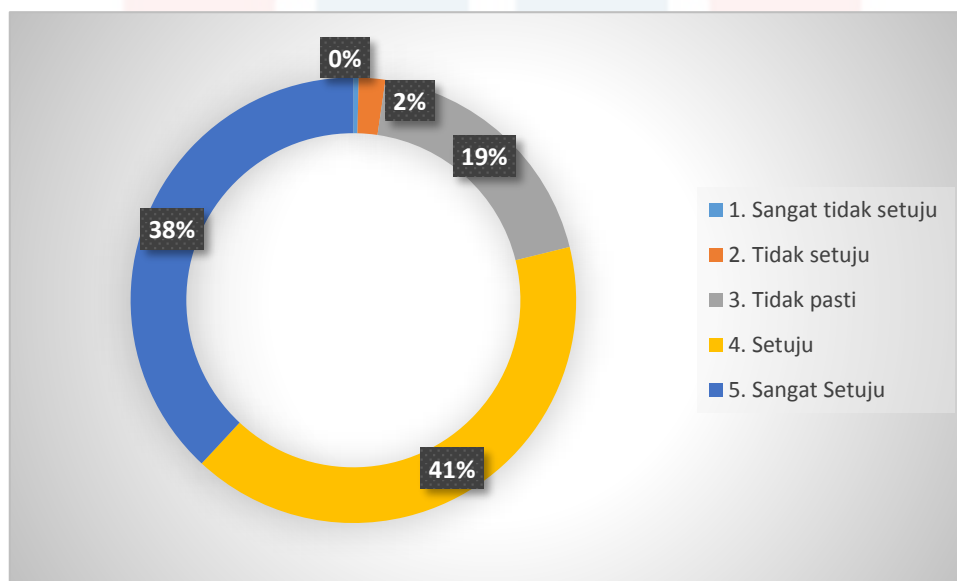
Rajah 6: Muzium Negara mempunyai sistem pengurusan yang terbaik sepanjang saya mengunjungi muzium ketika pandemik

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah enam diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 34% ataupun 88 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 98 orang ataupun 38% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 63 orang ataupun 24% dan bilangan responden yang menjawab Tidak Setuju adalah sebanyak 2% ataupun hanya 5 orang sahaja dan akhir sekali, bilangan responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju adalah menunjukkan jumlah kedua sedikit iaitu seramai 6 orang ataupun 2%.

Nilai peratusan sangat setuju iaitu ruang yang berwarna biru adalah menunjukkan bilangan kedua tertinggi iaitu sebanyak 88 orang responden bersamaan dengan 34%. Dan ruangan yang berwarna kuning iaitu jumlah responden yang menjawab setuju pula menunjukkan jumlah tertinggi diantara yang lain, iaitu sebanyak 98 orang responden yang bersamaan dengan 38%. Hal ini kerana responden ini telah mengunjungi muzium dan telah

menilai sendiri dengan apa yang meeka rasa terhadap pengurusan muzium ketika mereka mengunjungi muzium. Selain itu, pada ruangan yang bewarna kelabu adalah ruangan tidak pasti. Terdapat 63 orang responden atau bersamaan 24% yang tidak pasti dengan sistem pengurusan muzium baik atau tidak sepanjang pandemik ini. Mungkin responden yang menjawab tidak pasti ini adalah dalam kalangan pelawat yang tidak pernah datang ke muzium ketika pandemik. Seterusnya terdapat 5 orang ataupun 2% responden yang menjawab tidak setuju pada ruangan yang bewarna oren di Carta Pai di atas, dan juga terdapat 6 orang ataupun 2% juga responden yang menjawab sangat tidak setuju pada ruangan yang bewarna biru cair. Hal ini kerana mungkin terdapat beberapa kekurangan yang responden kurang berpuas hati ketika responden-responden ini melawat ke muzium negara. Secara Keseluruhannya, pelawat berpuas hati dengan sistem pengurusan muzium secara nyata atau secara maya ketika musim pandemik ini.



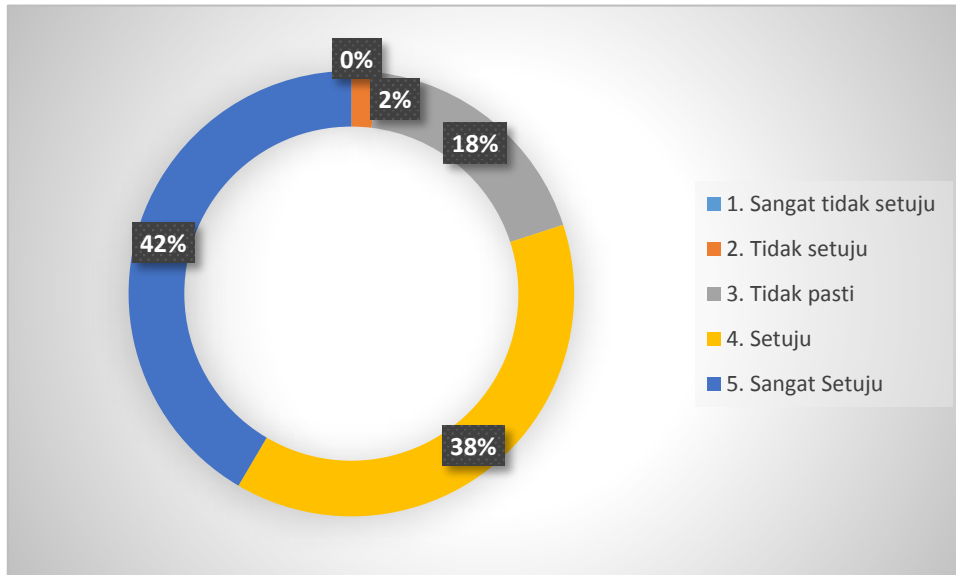
Rajah 7: Maklumat tentang Muzium mudah diekses

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah tujuh diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 38% ataupun 99 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 106 orang ataupun 41% responden. Seterusnya, Responden yang

menjawab tidak pasti adalah seramai 49 orang ataupun 19% dan bilangan responden yang menjawab Tidak Setuju adalah sebanyak 2% ataupun hanya 5 orang sahaja dan akhir sekali, bilangan responden menjawab Sangat Tidak Setuju adalah menunjukkan jumlah paling sedikit iaitu seramai seorang sahaja ataupun 0%.

Jumlah responden yang menjawab sangat setuju adalah seramai 99 orang ataupun 41%. Responden yang menjawab sangat setuju adalah berada pada ruangan yang berwarna biru pekat, manakala jumlah yang tertinggi adalah pada ruangan yang berwarna kuning iaitu setuju adalah sebanyak 41% ataupun 106 orang responden. Hal ini kerana mereka bersetuju bahawa maklumat-maklumat muzium mudah diakses. Memandangkan kita berada zaman IT, semua maklumat-maklumat boleh dapatkan di google atau laman web rasmi Muzium Negara Malaysia. Selain itu, pada ruangan yang berwarna kelabu itu adalah responden yang menjawab tidak pasti. Bilangan responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 49 orang ataupun 19%. Hal ini kerana mungkin responden ini tidak pernah mencari apa-apa maklumat yang berkaitan dengan Muzium Negara Malaysia. Dan akhir sekali pada ruangan yang berwarna oren adalah menunjukkan jumlah responden yang menjawab tidak setuju adalah seramai 5 orang ataupun 2% dan hanya seorang sahaja responden yang menjawab Sangat tidak setuju. Hal ini kerana, mungkin maklumat yang mereka inginkan tidak ada di dalam laman web rasmi muzium. Secara keseluruhannya, peratusan responden yang menjawab sangat setuju adalah paling tinggi kerana aktiviti ataupun program yang dilakukan oleh pihak muzium akan keluar di profil depan page rasmi Muzium Negara Malaysia. Jadi, mudah untuk pelawat terus menyertai program yang dianjurkan dan tak perlu untuk mencari-cari di website.



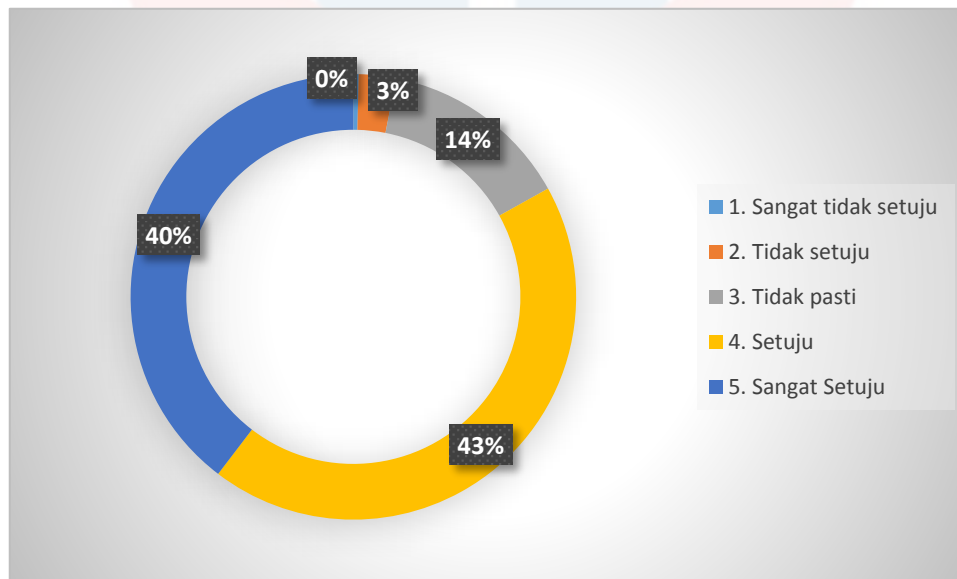
Rajah 8: Staf yang menjaga muzium sangat peramah dengan pelawat dan mempunyai budi pekerti yang baik

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah lapan diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 42% ataupun 108 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 100 orang ataupun 38% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 47 orang ataupun 18% dan bilangan responden yang menjawab Tidak Setuju adalah sebanyak 2% ataupun hanya 5 orang sahaja dan akhir sekali, bilangan responden menjawab Sangat Tidak Setuju adalah menunjukkan jumlah paling sedikit kerana tiada yang menjawab pilihan itu.

Jumlah terbesar dalam carta pai ini adalah ruangan yang berwarna biru pekat iaitu Sangat Setuju. Terdapat 108 responden bersamaan dengan 42% dan bilangan responden yang kedua banyak adalah pada ruangan yang berwarna kuning iaitu setuju. Jumlah responden yang menjawab setuju adalah seramai 100 orang ataupun 38%. Hal ini kerana, para responden sangat berpuas hati dengan layanan staf yang menjaga muzium negara. Selain itu, pada ruangan yang berwarna kelabu adalah pilihan tidak pasti yang mempunyai 47 orang responden ataupun 18%. Hal ini kerana mungkin mereka tidak pernah bersua degan staf-staf di muzium negara

Malaysia. Dan akhir sekali terdapat 2% ataupun 5 orang responden pada ruangan tidak setuju ataupun ruangan yang berwarna oren dan tiada responden yang menjawab sangat tidak setuju pada bahagian ini. Jadi, secara keseluruhannya staf pihak muzium mempunyai budi pekerti yang baik dan mampu melayan semua pengunjung dengan baik.



Rajah 9: Harga tiket yang ditawarkan adalah mampu milik

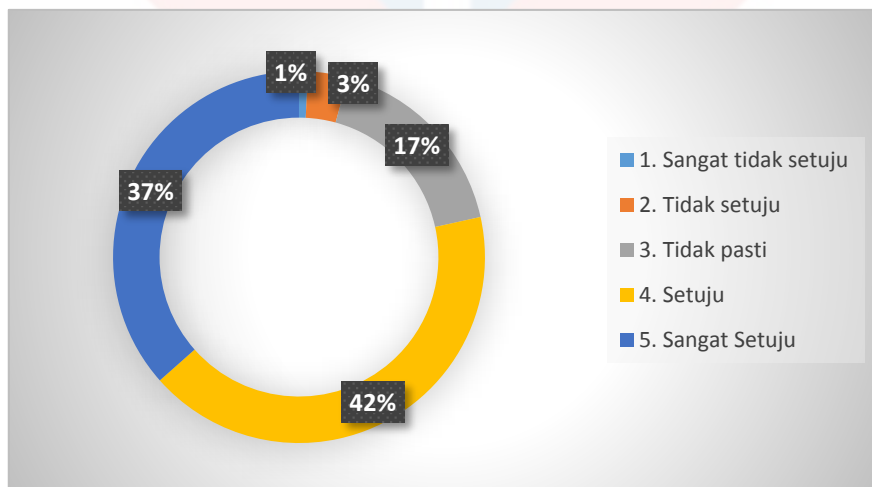
Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah sembilan diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 43% ataupun 103 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 113 orang ataupun 40% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 36 orang ataupun 14% dan bilangan responden yang menjawab Tidak Setuju adalah sebanyak 3% ataupun hanya 7 orang sahaja dan akhir sekali, bilangan responden menjawab Sangat Tidak Setuju adalah menunjukkan jumlah paling sedikit iaitu seramai seorang sahaja ataupun 0%. Peratusan yang paling banyak adalah daripada responden yang memilih setuju. Hal ini kerana mereka bersetuju dengan harga yang ditawarkan oleh pihak muzium iaitu sebanyak Rm 2 sahaja bagi orang dewasa. Bilangan peratusan

daripada pernyataan ini disokong dengan ulasan temubual pengkaji bersama informan 1 iaitu Encik Muhammad Azam Bin Adnan

“Harga tiket yang kita tawarkan pun hanya RM 2 untuk dewasa.. umur 13 tahun kita kira dia sebagai dewasa dah laa dan untuk kanak-kanak bermur 13 tahun ke bawah tiket masuk percuma je”

(R1, 3 Disember,temubual atas talian)



Rajah 10: Sistem pengurusan muzium mendapat tarikan melalui cara pengendalian aktiviti-aktiviti yang menarik

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah sepuluh diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 37% ataupun 95 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 109 orang ataupun 42% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 45 orang ataupun 17% dan bilangan responden yang menjawab Tidak Setuju adalah sebanyak 3% ataupun hanya 9 orang sahaja dan akhir sekali, bilangan responden menjawab Sangat Tidak Setuju adalah menunjukkan jumlah paling sedikit iaitu hanya 2 orang sahaja ataupun 1%. Jumlah peratusan yang paling tinggi adalah daripada responden yang menjawab setuju. Oleh itu, pelawat yang melawati muzium berpuas hati

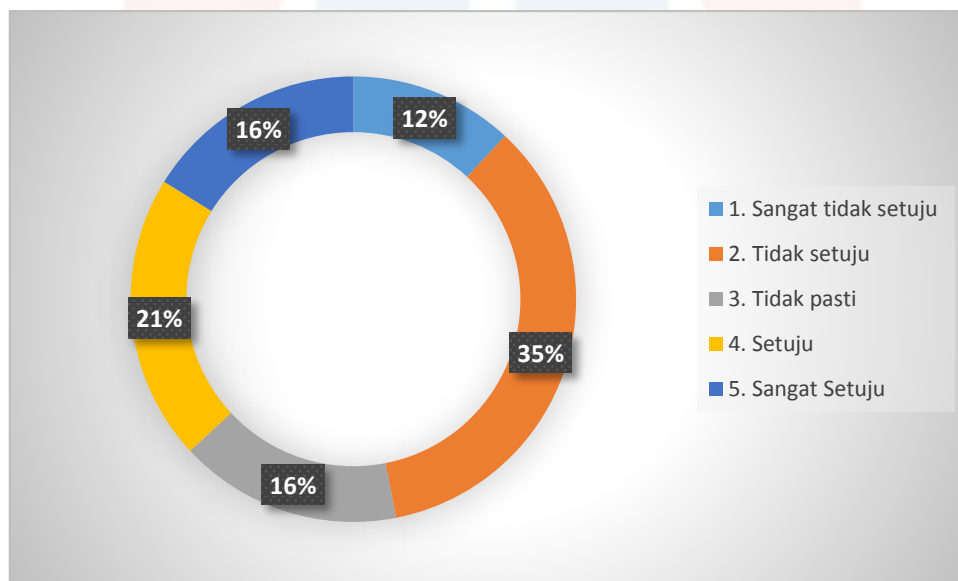
dengan sistem pengurusan muzium dengan cara mereka mengendalikan aktiviti-aktiviti yang menarik. Bagi menyokong jawapan daripada responden. Hasil daripada temubual informan 2 iaiti Encik Jamil bin Haron

“Banyak program yang kami dah lakukan secara dalam talian contohnya macam program ceria at muzium negara.. program ni macam diy yang buat kraf,batik dan sebagainya”

(R2, 3Disember, temubual atas talian)

Jelaslah bahawa Muzium Negara Malaysia mempunyai sistem pengurusan yang baik sehingga dapat menarik perhatian pelawat secara atas talian dan berjaya merancang aktiviti-aktiviti yang menarik kepada para pelawat walaupun secara atas talian.

4.3.3 Tahap Kepuasan Terhadap Program

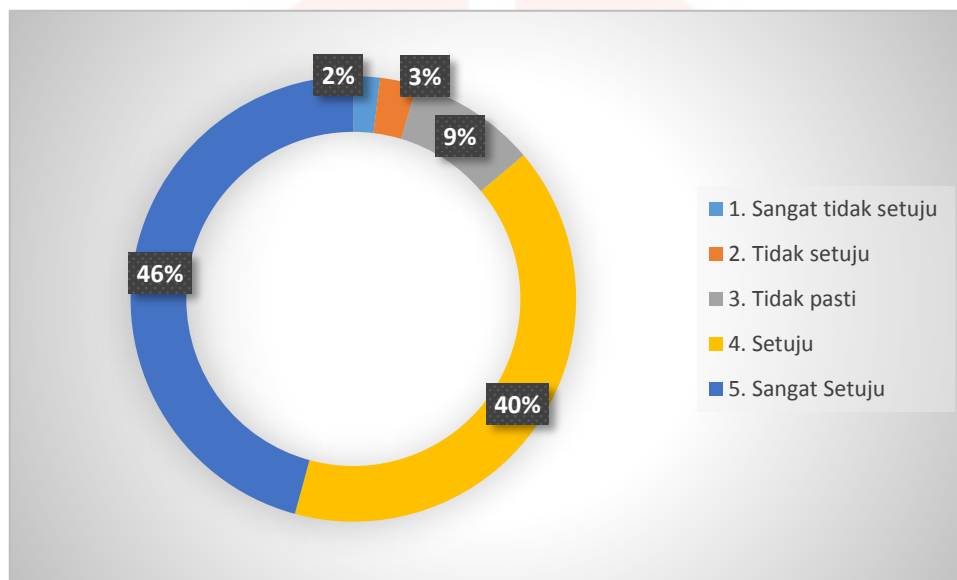


Rajah 11: Saya pernah menyertai aktiviti yang diadakan oleh pihak muzium

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah 11 diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 16% ataupun 42 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 54 orang ataupun 21% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti

adalah seramai 42 orang ataupun 16% dan bilangan responden yang menjawab Tidak Setuju adalah sebanyak 35% ataupun hanya 91 orang sahaja dan akhir sekali, bilangan responden menjawab Sangat Tidak Setuju adalah 31 orang ataupun 12%. Responden yang menjawab tidak setuju menjadikan peratusan paling tinggi diantara yang lain. Hal ini berkemungkinan kerana responden tersebut hanya datang untuk mengunjungi muzium dengan melihat pameran-pameran, mereka tidak menyertai sebarang aktiviti ataupun program yang diadakan oleh pihak muzium.



Rajah 12: Pameran secara virtual memberi peluang kepada pengunjung yang tinggal di luar Kuala Lumpur untuk melawati muzium secara maya

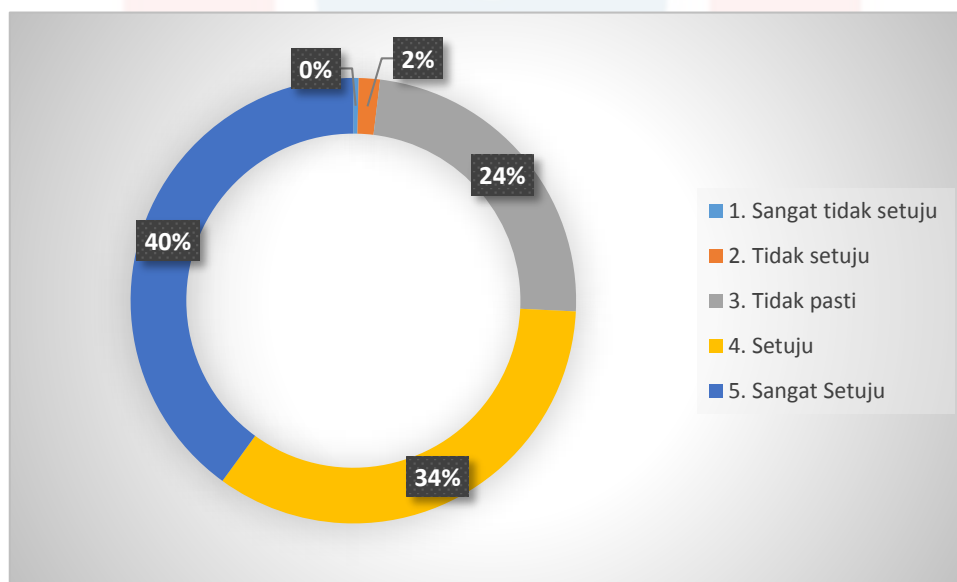
Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah 12 diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 46% ataupun 119 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 105 orang ataupun 40% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 24 orang ataupun 9% dan bilangan responden yang menjawab Tidak

Setuju adalah sebanyak 3% ataupun hanya 7 orang sahaja dan akhir sekali, bilangan responden menjawab Sangat Tidak Setuju adalah 5 orang ataupun 2%. Oleh itu pameran secara virtual ini amat memudahkan pelawat yang tidak dapat mengunjungi muzium negara ketika pandemik ini, mereka dapat menyertai program dan menghayati pameran-pameran yang diadakan oleh pihak muzium. Contohnya seperti belajar membuat Diy batik, tengkolok dan lain-lain secara maya sahaja. Bagi menyokong ulasan ini, terdapat hasil daripada temubual bersama informan 1 iaitu Encik Azam Bin Adnan

“Banyak program yang kami lakukan dan mendapat sambutan lah daripada pelawat secara atas talian.. lebih-lebih lagi kalau aktiviti yang tertumpu kepada kanak-kanak lah yang paling ramai sebab kalau sebelum ni kita buat aktiviti secara bersemuka kita terpaksa hadkan kepada berapa orang yang boleh join.. ni bila secara atas talian ni memang terbuka dan banyak lah penyertaan”

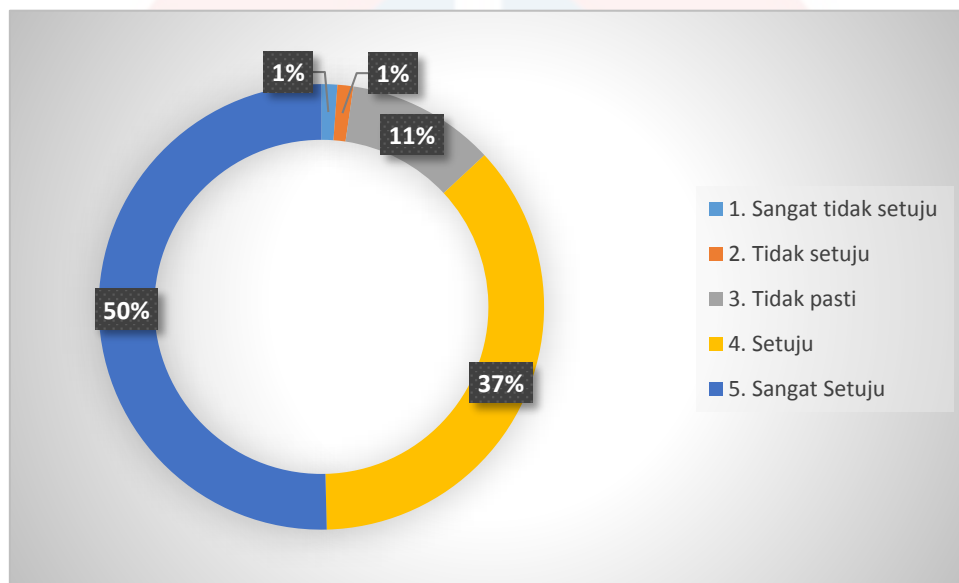
(R1, 2Disember, temubual atas talian)



Rajah 13: Saya sangat berpuas hati dengan program-program yang dianjurkan oleh pihak Muzium Negara Malaysia

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah 13 diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 40% ataupun 104 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 89 orang ataupun 34% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 62 orang ataupun 24% dan bilangan responden yang menjawab Tidak Setuju adalah sebanyak 2% ataupun hanya 4 orang sahaja dan akhir sekali, bilangan responden menjawab Sangat Tidak Setuju adalah seorang sahaja iaitu bersamaan 0%. Secara keseluruhannya, pelawat sangat berpuas hati dengan program-program yang dianjurkan oleh pihak muzium. Hal ini kerana, segala program yang dianjurkan itu mendapat sambutan yang menggalakkan daripada pelawat.



Rajah 14: Lawatan secara maya dapat menarik minat orang awam untuk melawat ke Muzium

Negara Malaysia

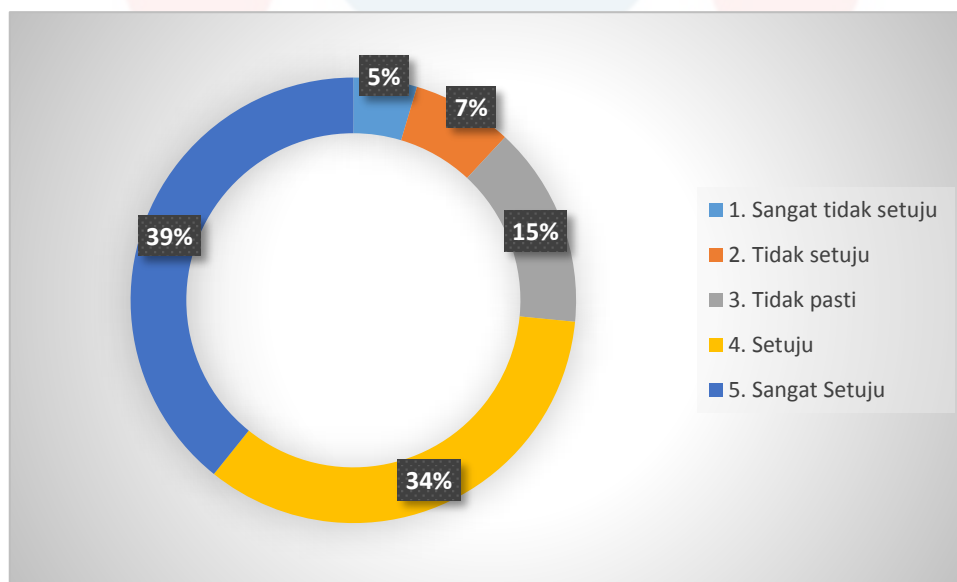
Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah 14 diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 50% ataupun 131 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 95 orang ataupun 37% responden. Seterusnya, Responden yang

menjawab tidak pasti adalah seramai 28 orang ataupun 11% dan bilangan responden yang menjawab tidak Setuju dan sangat tidak setuju adalah sebanyak 1% ataupun hanya 3 orang sahaja. Lawatan secara maya ini sangat dapat menarik pelawat yang tidak dapat ke muzium, secara tidak langsung pihak muzium telah melahirkan generasi yang meminati dalam bidang permuziuman. Selain itu, dengan adanya lawatan secara maya ini akan menimbulkan keinginan dalam diri pelawat untuk datang secara ritual ke muzium negara. Bagi menyokong peratusan tertinggi iaitu lawatan secara maya dapat menarik minat orang awam untuk melawat ke muzium. Terapat petikan daripada kajian lepas iaitu

“Lawatan secara maya berfungsi sangat baik apabila mereka memberikan satu nisbah satu untuk mengganti lawatan muzium secara langsung. Lawatan yang paling bermanfaat yang adalah dengan menyediakan kandungan yang mungkin tidak terlalu mahal, berbeza atau fantastik untuk ruang atau institusi yang terhad”

(Elizabeth, kajian lepas, 2020)

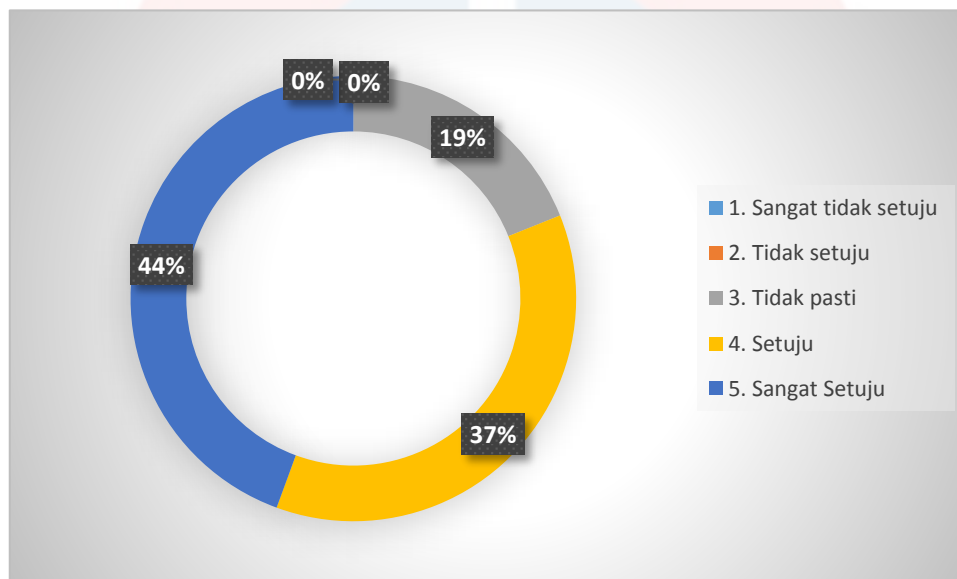


Rajah 15: Saya pernah melawati pameran yang dianjurkan oleh pihak muzium

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah 15 diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 39% ataupun 102 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 89 orang ataupun 34% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 38 orang ataupun 15% dan bilangan responden yang menjawab Tidak Setuju adalah sebanyak 7% ataupun hanya 19 orang sahaja dan akhir sekali, bilangan responden menjawab Sangat Tidak Setuju adalah 12 orang ataupun 5%. Secara keseluruhannya, majoriti responden adalah dalam kalangan pelawat yang datang ke muzium. Hal ini kerana peratusan responden yang menjawab pernah melawati pameran yang dianjurkan oleh pihak muzium adalah leboh ramai berbanding dengan yang lain.

4.3.4 Tahap Kepuasan Terhadap Keselamatan

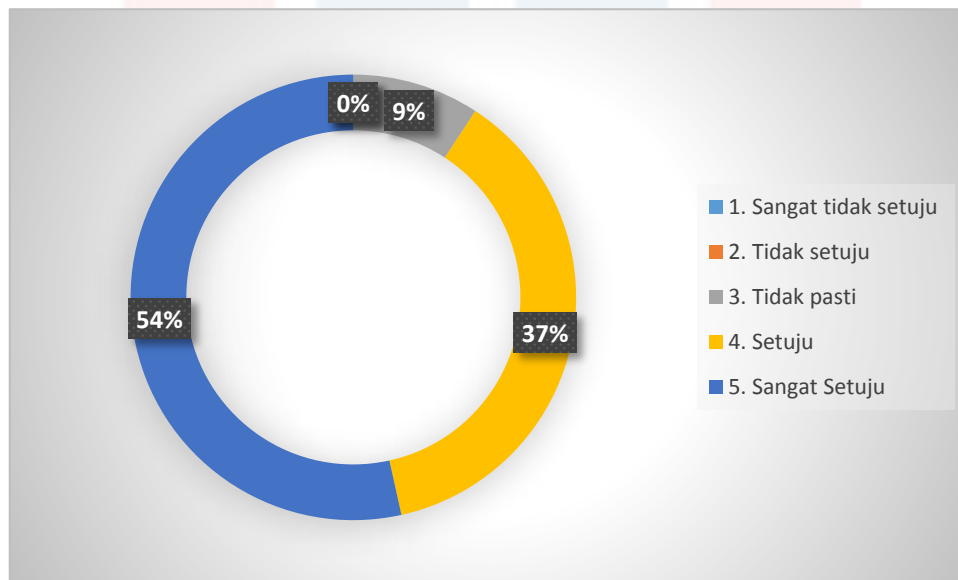


Rajah 16: Pergerakan di dalam muzium mengikut SOP yang ditetapkan

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah 16 diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 44% ataupun 115 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 95 orang ataupun 37% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 49 orang ataupun 19% dan tiada responden yang menjawab Tidak Setuju

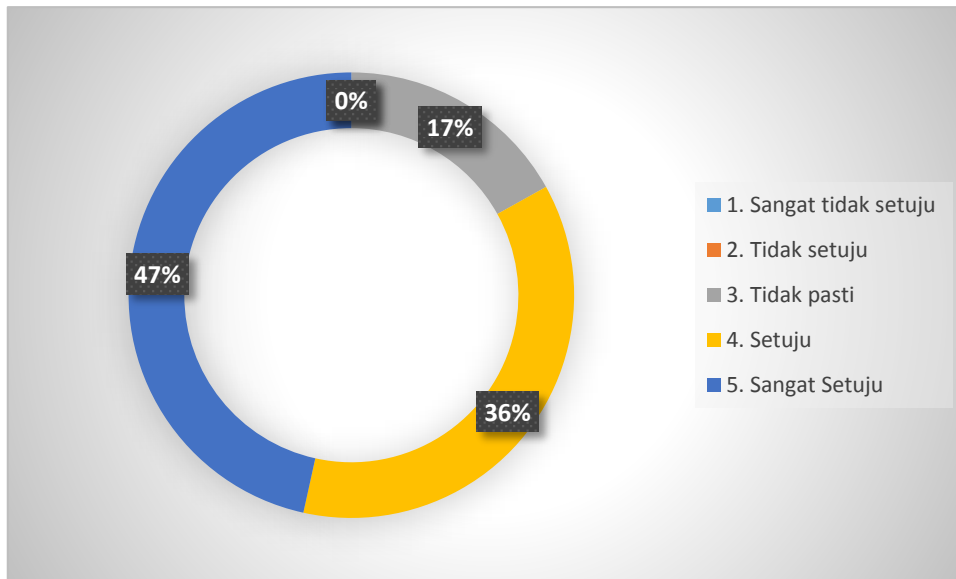
dan sangat tidak setuju. Oleh itu, terdapat bilangan yang paling besar yang bersetuju bahawa pergerakan di dalam muzium telah ditetapkan mengikut SOP. Hal ini kerana untuk mengelakkan penularan wabak Covid-19.



Rajah 17: Saya perlu memakai hand sanitizer sebelum masuk ke dalam muzium

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

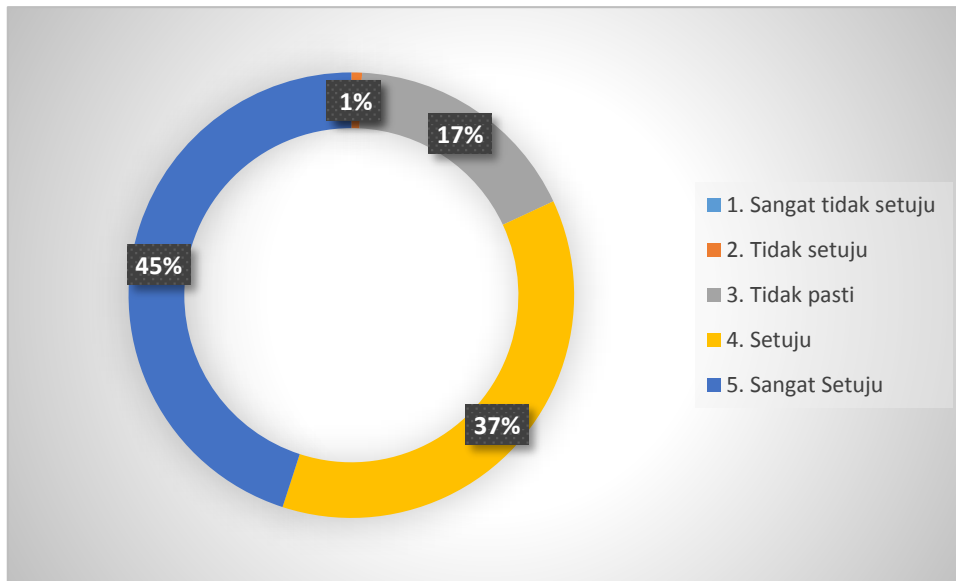
Berdasarkan rajah 17 diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 54% ataupun 139 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 97 orang ataupun 37% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 24 orang ataupun 9% dan tiada responden yang menjawab Tidak Setuju dan sangat tidak setuju. Secara keseluruhannya, majoriti responden telah memilih sangat bersetuju dengan pernyataan, dimana mereka perlu memakai hand sanitizer sebelum masuk kedalam muzium. Hal ini kerana staf yang bertugas akan berada di pintu hadapan untuk memastikan mereka memakai hand sanitizer.



Rajah 18: Koleksi muzium dalam ruangan pameran telah diselenggara mengikut SOP

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

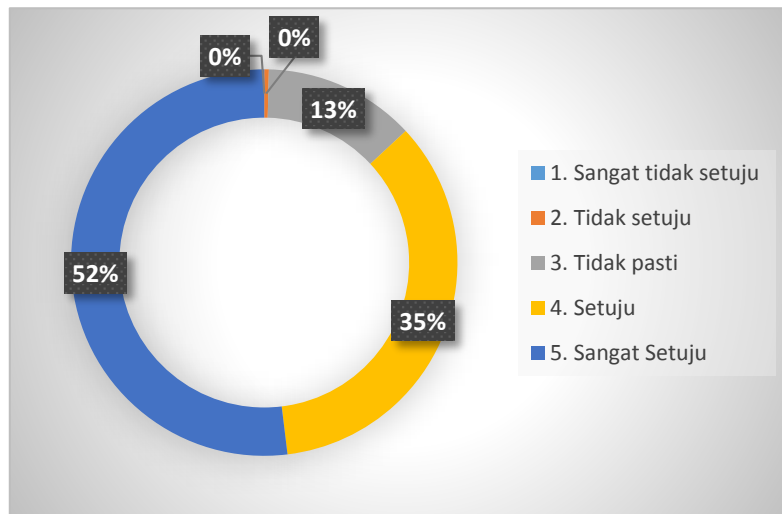
Berdasarkan rajah 18 diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 47% ataupun 121 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 95 orang ataupun 36% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 44 orang ataupun 17% dan tiada responden yang menjawab Tidak Setuju dan sangat tidak setuju. Oleh itu, semua koleksi muzium sudah di selenggara sebelum pelawat dibenarkan masuk ke dalam muzium. Selain itu, pelawat dapat dilihat bahawa koleksi-koleksi berada dalam keadaan yang bersih. Jadi responden sangat bersetuju dengan pernyataan berikut.



Rajah 19: Staf yang menjaga muzium amat menitikberatkan penjarakan sosial

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

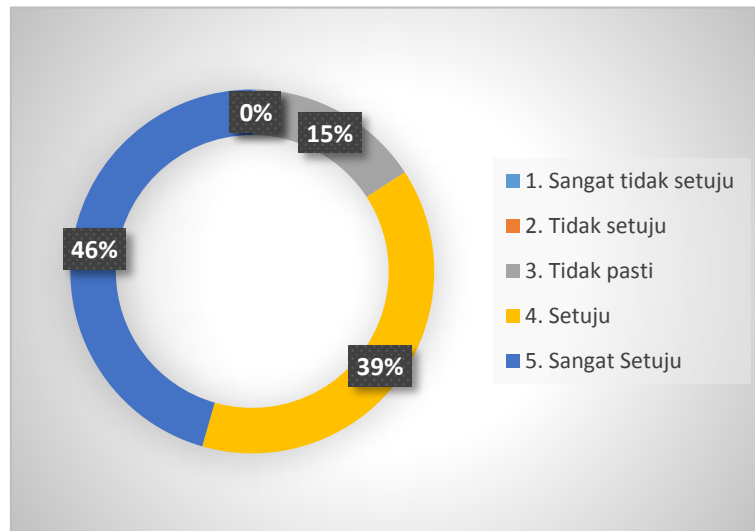
Berdasarkan rajah 19 diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 45% ataupun 117 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 96 orang ataupun 37% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 45 orang ataupun 17% dan responden yang menjawab Tidak Setuju adalah 2 orang sahaja iaitu 1% dan tiada responden yang memilih sangat tidak setuju. Responden yang memilih sangat setuju adalah lebih ramai daripada yang lain. Hal ini kerana pelawat sentiasa diingatkan untuk menjaga penjarakan sosial oleh staf dan juga disetiap tempat ada peringatan yang ditampal di dinding di dalam muzium.



Rajah 20: Pelawat yang bergejala ataupun kontak rapat tidak dibenarkan untuk masuk ke ruang pameran

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah 20 diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 52% ataupun 135 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 91 orang ataupun 35% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 33 orang ataupun 13% dan responden yang menjawab Tidak Setuju hanya seorang sahaja iaitu 0% dan tiada responden yang memilih sangat tidak setuju. Secara keseluruhannya responden yang menjawab sangat setuju adalah lebih tinggi daripada yang lain. Hal ini kerana sebelum pelawat masuk ke dalam muzium, staf yang menjaga di bahagian hadapan akan melihat My Sejahtera pelawat untuk memastikan pelawat tersebut bebas daripada kontak rapat dan bergejala.

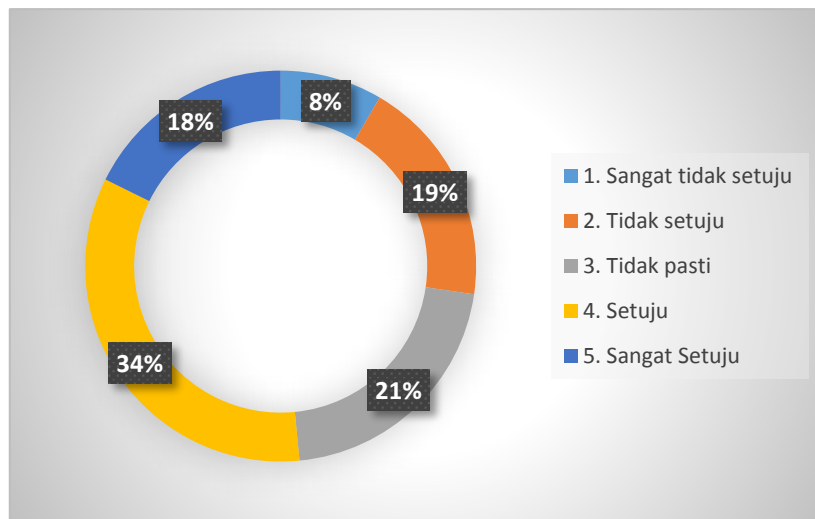


Rajah 21: Pihak Muzium Negara Malaysia amat menitikberatkan tentang keselamatan pelawat

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah 21 diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 46% ataupun 118 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 100 orang ataupun 39% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 40 orang ataupun 15% dan tiada responden yang menjawab Tidak Setuju dan seorang responden yang memilih sangat tidak setuju. Di muzium negara Malaysia, mereka amat menjaga keselamatan dari segala aspek. Mereka sentiasa memantau pergerakan pengunjung yang berada di dalam galeri. Bagi menyokong data diatas dengan hasil temubual pengkaji bersama informan 1 iaitu Encik Muhammad Azam Bin Adnan “masa pandemik ni kita juga akan menghadkan pelawat yang datang ke muzium. Contohnya kami akan menghadkan 60 orang sahaja pada satu masa”

(R1, 2Disember, Temubual atas talian, 2021)



Rajah 22: Saya perlu menempah slot untuk melawat ke muzium negara

Sumber: Kajian Lapangan, 2021

Berdasarkan rajah 22 diatas, bilangan responden yang memilih Sangat Setuju adalah sebanyak 18% ataupun 46 orang responden. Manakala bilangan responden yang menjawab Setuju adalah seramai 88 orang ataupun 34% responden. Seterusnya, Responden yang menjawab tidak pasti adalah seramai 55 orang ataupun 21% dan bilangan responden yang menjawab Tidak Setuju adalah sebanyak 19% ataupun hanya 49 orang dan akhir sekali, bilangan responden menjawab Sangat Tidak Setuju adalah 22 orang ataupun 8%. Oleh itu, peratusan pelawat yang tidak setuju adalah 19% kerana daripada kalangan mereka pernah melawat ke muzium ketika fasa menempah slot. Dan bagi yang tidak pasti pula, mungkin mereka tidak tahu tentang menempah slot di muzium negara. Pelawat yang menempah slot ke muzium adalah dalam satu fasa awal pkp 3.0. Hal ini demikian kerana pihak muzium ingin menghadkan pelawat daripada datang secara serentak.

BAB LIMA

CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.0 Pengenalan

Dalam bab ini, pengkaji akan membincangkan tentang cadangan dan rumusan setelah pengkaji memperolehi maklumat daripada hasil dapatan kajian dari bab 1 hingga bab 5. Bab ini juga merangkumi bab satu sehingga bab lima untuk memastikan pengurusan Muzium Negara Malaysia dapat mengatasi cabaran-cabaran yang dihadapi ketika musim pandemik Covid-19 ini. Selain itu, pengkaji juga telah mengambil masa yang panjang untuk mengumpul data daripada responden kerana tidak semua pengunjung ingin menjawab soal selidik tersebut, jadi pengkaji menggunakan inisiatif lain, dimana pengkaji memberi soalan soal selidik ini di platform media sosial dan juga di ruang-ruangan komen Facebook Rasmi Muzium Negara Malaysia. Oleh itu, kajian ini telah melibatkan pelbagai pihak bagi menjayakan dan melaksanakan kajian ini.

Kesimpulan daripada bab satu yang membincangkan tentang latar belakang kajian, permasalahan, persoalan, objektif, skop dan kepentingan kajian. Latar belakang kajian, pengkaji meletakkan di Muzium Negara Malaysia yang terletak di Kuala Lumpur. Permasalahan kajian pula, memandangkan dunia kini dilanda Wabak Covid-19, terdapat 90 peratus muzium di dunia terpaksa ditutup atas sebab kesihatan global, Muzium Negara Malaysia juga tidak terkecuali menjadi salah satu muzium yang terpaksa ditutup. Jadi pelbagai cabaran yang pihak muzium hadapi ketika musim pandemik ini bagi terus menghidupkan Muzium Negara Malaysia. Antaranya adalah cabaran dalam mendapat tarikan pelawat, aktiviti yang dilakukan berkesan atau tidak untuk menarik perhatian pelawat dan lain-lain. Oleh itu, pengkaji telah mengkaji pengurusan Muzium Negara Malaysia ketika Pandemik Covid-19. Seterusnya pula adalah kepentingan kajian ini adalah

untuk mengkaji pengurusan Muzium Negara Malaysia untuk dijadikan rujukan kepada pihak berkepentingan untuk meambahbaik kekurangan pengurusan di Muzium Negara Malaysia.

Manakala bab 2 pula membincangkan tentang sorotan kajian. Bab ini membincangkan tentang kajian lepas yang berkaitan dengan inisiatif dan pengurusan muzium-muzium di dunia dan cara mereka mengatasi masalah tersebut. Contohnya seperti muzium yang membuat pameran secara virtual atau 3D yang boleh diekses melalui internet sahaja. Selain itu, pengkaji juga mengkaji tentang Covid-19 yang melanda dunia. Maksud dan juga mengapa covid-19 terlibat di dalam pengurusan muzium. Kajian ini mempunyai hubungkait dengan pengurusan Muzium Negara Malaysia ketika Covid-19. Kajian ini amat mementingkan sorotan kajian untuk dijadikan sebagai rujukan dan untuk menjadikan kajian ini mempunyai sumber rujukan yang sahih dan berilmiah dalam setiap apa yang ditulis.

Di dalam bab ketiga ini, pengkaji telah menerangkan tentang kaedah yang akan digunakan untuk membuat analisis pengumpulan data. Pengkaji juga membuat rujukan berkenaan dengan muzium-muzium yang dilanda Covid-19 ini. Selain itu, pengkaji juga mengkaji teknik apa yang akan digunakan untuk menjalankan kajian ini. Pengkaji menggunakan teknik snowball dimana pengkaji akan mencari maklumat daripada staf yang menjaga pintu hadapan sehinggalah ke pegawai atasan. Segala rujukan daripada kajian lepas adalah berkait rapat dengan pengurusan muzium ketika covid-19.

Seterusnya di dalam bab empat pula, pengkaji telah merangka tema dan soalan bagi soal selidik mengikut objektif dan pengkaji juga menyediakan soalan untuk menemubual staf di Muzium Negara Malaysia. Pengkaji telah membuat analisis pengumpulan data,

dimana, pengkaji menggunakan kaedah campuran, iaitu kaedah kualitatif dan kuantitatif. Pengkaji menemubual beberapa staf daripada Muzium Negara Malaysia mengenai pengurusan muzium ketika pandemik dan pengkaji juga mengedarkan borang soal selidik kepada pelawat yang mengunjungi muzium dan juga pelawat daripada dalam talian Contohnya seperti di ruangan komen facebook Rasmi Muzium Negara Malaysia dan juga pelawat yang datang secara bersemuka di Muzium Negara Malaysia. Pengkaji memilih untuk menggunakan kaedah campuran kerana untuk memastikan bahawa jawapan soal selidik daripada informen berkait dan menjawab kepada jawapan responden pada borang soal selidik. Pengkaji telah mengemukakan 12 soalan untuk temubual, iaitu 6 soalan bagi objektif satu dan 6 soalan bagi objektif kedua. Manakala bagi objektif ketiga pengkaji menggunakan kaedah kuantitatif, dimana pengkaji telah membahagi kan soalan kepada tiga tema iaitu mengenai tahap kepuasan pelawat terhadap muzium ketika pandemic, tahapkepuasan terhadap program dan tahap kepuasan terhadap keselamatan. Di setiap tema-tema ini mempunyai lima hingga lapan soalan. Selain itu, data-data yang diperolehi adalah sangat berkait rapat dengan pemerhatian, temubual dan soal selidik yang telah dijalankan di Muzium Negara Malaysia dan segala data yang dipeolehi telah menjawab ketiga-tiga objektif kajian pengkaji, iaitu yang pertama adalah mengkaji pola lawatan ke Muzium Negara Malaysia ketika Covid-19. Pola lawatan di muzium negara menunjukkan pola penurunan sangat ketara diantara sebelum dan ketika Covid-19. Hal ini kerana muzium belum membenarkan lagi pelawat secara berkumpulan untuk datang ke muzium negara. Kebiasannya pola lawatan ke muzium negara sebelum covid adalah lebih daripada empat ribu pelawat sebulan tetapi apabila dilanda pandemik ini pola lawatan ketika muzium baru dibuka ketika pandemik adalah sebanyak 800 pengunjung sahaja. Selain itu, objektif kedua pengkaji adalah mengkaji cabaran dan inisiatif pengurusan muzium. Terdapat beberapa cabaran dan inisiatif yang pihak muzium hadapi ketika pandemic ini. Antaranya adalah

mengkaji cara penyampaian maklumat secara atas talian, membuat program dan aktiviti, dan sebagainya. Dalam mengharungi cabaran ini, pihak muzium telah berjaya membuat aktiviti dan program secara atas talian dengan mendapat sambutan daripada pelawat dari serata negeri. Pihak muzium juga telah berjaya menarik perhatian peawat untuk menyertai pertandingan-pertandingan yang dijalankan oleh pihak muzium itu sendiri. Objektif ketiga pengkaji adalah mengkaji tahap kepuasan pelawat ke muzium ketika pandemik. Secara keseluruhannya tahap kepuasan pelawat adalah sangat memuaskan kerana majoriti responden bersetuju dengan pernyataan yang dikemukakan.

5.1 Cadangan

Dalam memastikan Muzium sentiasa mendapat sambutan dan lawatan daripada orang awam, Pihak muzium perlu melakukan satu inisiatif baru dan menarik agar dapat menarik perhatian pelawat yang kurang minat menjadi minat. Seperti yang kita tahu, peratusan yang datang melawat ke muzium adalah tidak ramai seperti tempat-tempat lain. Jadi, pihak muzium boleh membuat kolaborasi dengan sekolah ataupun institusi untuk menerapkan kepada pelajar bahawa banyak artifak-artifak yang perlu dipelihara dan dijaga sebelumnya ianya pupus begitu sahaja tanpa penjagaan. Hal ini adalah untuk menarik perhatian dan tarikan kepada pengunjung untuk terus melawat ke Muzium Negara Malaysia samada ketika pandemik ini ataupun selepas tidak ada pandemik.

5.1.1 Pengurusan Muzium Negara Malaysia

Selain itu, seperti yang kita lihat, penglibatan pelawat dalam kalangan warga emas kurang mendapat sambutan berbanding dengan golongan remaja. Jadi pihak muzium boleh mengadakan dengan lebih banyak aktiviti yang melibatkan warga emas supaya muzium mendapat lebih ramai penyertaan daripada semua golongan umur.

Selain itu, Pihak muzium boleh juga mengasah bakat staf muzium berkaitan dengan cara membuat program secara atas talian supaya semua staf didedahkan tentang bab ini. Hal ini juga dapat memberi kesan yang positif, jika pihak muzium menggalakan semua staf untuk belajar mengenai teknologi kini, dan mungkin akan ada di antara mereka yang menjumpai kaedah atau cara yang lain daripada lain untuk membuat program secara dalam talian. Program secara dalam talian ini sudah semestinya akan digunakan dalam tempoh yang panjang.

Akhir Sekali adalah Pihak Muzium Negara boleh membuat kolaborasi dengan siaran televisyen atau apa-apa media awam supaya dapat mempelbagaikan aktiviti-aktiviti yang ada. Contohnya kolaborasi dengan siaran Tv 3, Mungkin masyarakat akan lebih kenal dengan Muzium Negara dan secara tidak langsung perkara ini akan meningkatkan mutu Muzium itu sendiri.

5.2 PENUTUP

Secara tuntasnya, semua muzium di dunia mempunyai pengurusannya yang tersendiri tambahan pula ketika musim pandemic ini menjadikan semua muzium berpandangan jauh dan kreatif dalam merancang aktiviti-aktiviti yang mendapat sambutan yang baik, bukan sahaja aktiviti secara nyata, malah aktiviti secara atas talian juga mendapat sambutan yang sangat memberangsangkan. Pengurusan muzium sangat penting dalam membina sesebuah kredibiliti dan dalam fasa pembangunan sesebuah muzium. Oleh itu, pengurusan muzium ketika pandemik covid-19 ini sangatlah penting kepada muzium dan juga kepada pelawat-pelawat. Hal ini kerana dengan adanya pengurusan yang baik, kualiti muzium tersebut juga turut menjadi bagus.

Oleh itu, harapan pengkaji adalah semoga kajian ini dapat memberi manfaat dan membuka mata semua pihak bahawa pentingnya pengurusan muzium dalam memelihara artifak-artifak di muzium. Hal ini dapat memberi kesedaran kepada generasi baru agar khazanah yang disimpan itu terjaga dengan baik. Seterusnya adalah diharapkan kajian ini dapat menerbitkan pemikiran bahawa pengurusan muzium amat penting untuk memelihara segala aspek yang berkaitan.

RUJUKAN

- Ab Samad Kechot, Z. H., & Yunos, Y. (2010). Proses Pendidikan Muzium: Satu Kajian Awal. *Jurnal Melayu*, 5.
- Abd Jalal, A. F., Yusuf, A., Abd Hamid, A. F., & Abd Rahim, R. A. (2019). Kesedaran Muzium Baru Di Malaysia. *Jurnal Melayu Sedunia*, 2(1), 93-111.
- Ahmad, A. T. (2014). *Museums, history and culture in Malaysia*. NUS Press
- Arifin, Z. (2020). Metodologi penelitian pendidikan. *Jurnal Al-Hikmah*, 1(1).
- Azlin Norhaini, M. (2004, December). Amalan Pengurusan Pengetua: Satu Kajian Kes. In *Seminar Nasional Pengurusan dan Kepimpinan Pendidikan Ke-12 2004* (pp. 255-265). Institut Aminuddin Baki.
- Aziz, I. N. B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kedatangan Pengunjung Ke Muzium Sabah.
- Burke, V., Jørgensen, D., & Jørgensen, F. A. (2020). Museums at home: Digital Initiatives in Response to Covid-19. *Norsk museumstidsskrift*, 6(02), 117-123.
- Crooke, E. (2020). Communities, change and the COVID-19 Crisis. *Museum and Society*, 18(3), 305-310.
- Dzia-Uddin, D. N. D. U., & Zakaria, N. S. (2018). KEMUDAHAN DESTINASI DAN TARIKAN DESTINASI TERHADAP KEPUASAN PELANCONG ASING DI GEORGETOWN, PULAU PINANG. *Journal of Hospitality and Networks*, 1(1), 12-17.
- Farid, A.(2020, April). Bermula Di China, Ini Kronologi Virus Korona Yang Makin PARAH! From <https://hellodoktor.com/coronavirus/covid19/perkembangan-covid19-dunia/#gref>

- Foo, L. P., Chin, M. Y., Tan, K. L., & Phuah, K. T. (2020). The impact of COVID-19 on tourism industry in Malaysia. *Current Issues in Tourism*, 1-5.
- Herliandry, L. D., Nurhasanah, N., Suban, M. E., & Kuswanto, H. (2020). Pembelajaran pada masa pandemi covid-19. *JTP-Jurnal Teknologi Pendidikan*, 22(1), 65-70.
- Hamid, S. A., Aman, R., Hassan, Z., & Jamal, D. H. D. (2017). Pendidikan warisan di muzium: Kajian berkaitan penggunaan laras bahasanya (The language of heritage education in Malaysian museums). *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space*, 8(8).
- Harris, R. (2006). The National Museum of Malaysia: A Case Study in the Representation of National Identity. *Chukyo keiei kenkyu*, 16(1), 95-115.
- Hein, G. E. (2002). *Learning in the Museum*. routledge.
- Handayani, D., Hadi, D. R., Isbaniah, F., Burhan, E., & Agustin, H. (2020). Corona virus disease 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*, 40(2), 119-129.
- Ibrahim, S. M. I. (2020, March 29). *Kunjungi muzium tanpa risau COVID-19*. Berita Harian. <https://www.bharian.com.my/hujung-minggu/kembara/2020/03/670555/kunjungi-muzium-tanpa-risau-covid-19>
- Jung, T., tom Dieck, M. C., Lee, H., & Chung, N. (2016). Effects of virtual reality and augmented reality on visitor experiences in museum. In *Information and communication technologies in tourism 2016* (pp. 621-635). Springer, Cham.

- Karim, N. A., Harun, S. N., & Ayob, S. (2020). Exploring the Roles of Heritage Museums in Promoting Intangible and Tangible Heritage in Kelantan (Meneroka Peranan Muzium Warisan dalam Mempromosikan Warisan Tidak Ketara dan Ketara di Kelantan). *Akademika*, 90(2).
- Ligun, S. A., Awang, M. M., Ahmad, A. R., Hamzah, M. I., & Hasan, N. W. (2017). Muzium Sebagai Instrumen Pembelajaran Sejarah Luar Bilik Darjah. *JuKu: Jurnal Kurikulum & Pengajaran Asia Pasifik*, 5(1), 19-30.
- Magretta, J. (2012). What management is. Simon and Schuster.
- Marzuki, S. N., Atang, D. S. A. N., Arsat, A. A. N., Abidin, N. L. Z., Nawi, N. F. M., & Choy, E. A. (2021). TARIKAN PELANCONGAN BERASASKAN WARISAN DI KUALA LUMPUR. *e-Bangi*, 18(2).
- Michael, S., & Ambotang, A. S. (2019). Hubungan Pengurusan Kokurikulum dengan Penglibatan Pelajar dalam Aktiviti Kokurikulum Sekolah Menengah. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 4(7), 202-207
- Muhamad Amirul Hafiz, Z. (2017). *Strategi pemasaran pameran muzium: Kajian kes Muzium Kesenian Islam Malaysia/Muhamad Amirul Hafiz Zulkifli* (Doctoral dissertation, University of Malaya).
- Ou, J. (2020). China Science and Technology Museum boosting fight against COVID-19. *Museum Management and Curatorship*, 35(3), 227-232.

- Parizi, R. M., Abdullah, A., & Ramalingam, H. (2015). Learning of Web quality evaluation: a case study of Malaysia National Museum web site using WebQEM approach. In *Taylor's 7th Teaching and Learning Conference 2014 Proceedings* (pp. 593-608). Springer, Singapore.
- Radam, S. F. M. F. A., Ya'cob, M. R., & Samdin, Z. (2016). THE CURRENT CONDITION ABOUT VISITORS' PERCEPTION OF SERVICE QUALITY TOWARDS MUZIUM NEGARA AS CULTURAL AND HERITAGE ATTRACTION. *Environment*, 1(2), 1-14.
- Radam, S. F. M. F. A., Ya'cob, M. R., & Samdin, Z. (2016). THE CURRENT CONDITION ABOUT VISITORS' PERCEPTION OF SERVICE QUALITY TOWARDS MUZIUM NEGARA AS CULTURAL AND HERITAGE ATTRACTION. *Environment*, 1(2), 1-14.
- Saidon, H. J. (2011). Penyesuaian Hasil Dapatan Kajian Pelanggan Muzium & Galeri Tuanku Fauziah (MGTF) Universiti Sains Malaysia (USM) dengan Strategi Kuratorial Pameran e-CITRA. *Wacana Seni Journal of Arts Discourse*, 10.
- Saidi, Z. A., Ahmad, H., & Jusoh, H. (2020). Pelancongan Bandar Diraja: Satu Pola Kunjungan Pelancong Domestik di Kuala Kangsar. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 5(1), 15-31.
- Thomson, G. (2013). *The museum environment*. Elsevier.

Hooper-Greenhill, E. (Ed.). (1999). *The educational role of the museum*. Psychology Press.

TERPILIH, A. D. M. M. N., & ISMAIL, I. KEPERLUAN LATIHAN BAGI STAF DI

JABATAN MUZIUM DAN ANTIKUITI.

Yau, Y. H., Chew, B. T., & Saifullah, A. Z. A. (2013). A field study on thermal comfort of occupants and acceptable neutral temperature at the national museum in Malaysia. *Indoor and built environment*, 22(2), 433-444.



UNIVERSITI
MALAYSIA
KELANTAN

LAMPIRAN



جباتن موزيوم مليسيا

JABATAN MUZIUM MALAYSIA
DEPARTMENT OF MUSEUMS MALAYSIA
Kementerian Pelancongan, Seni dan Budaya Malaysia
Ministry of Tourism, Arts and Culture Malaysia
Jalan Damansara
50566 Kuala Lumpur
Malaysia



Tel : 603-2267 1000
Faks : 03-2284 9103
www.jmm.gov.my

Ruj. Tuan :

Ruj. Kami: JMM.PYD.600-4/2/2(64)

Tarikh : 17 November 2021

Siti Nurul Ain binti Abd Razak
Universiti Malaysia Kelantan
16310 Bachok, Kelantan
Malaysia

Puan,

KEBENARAN MEMBUAT KAJIAN TERHADAP PENGURUSAN MUZIUM KETIKA PENDEMIK COVID DI MUZIUM NEGARA

Dengan hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa Jabatan Muzium Malaysia memberi kebenaran serta tiada halangan di atas permohonan kajian Terhadap Pengurusan Muzium Ketika Pendemik Covic-19 di Muzium Negara. Bagi penyelarasan tarikh temujanji untuk tujuan tersebut puan disyorkan untuk menghubungi Kurator di Muzium Negara seperti butiran di bawah;

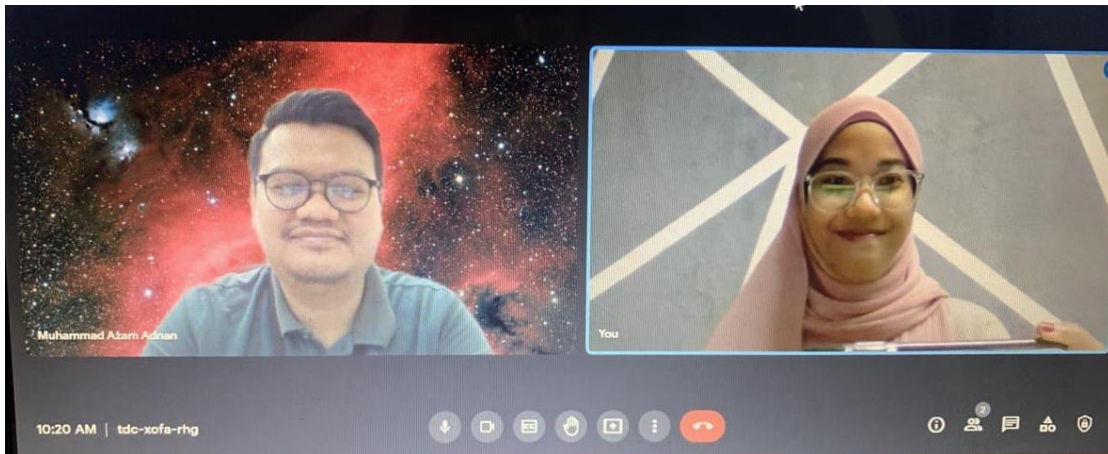
Bil	Penyelaras	No. Dihubungi
1.	Kurator Muzium Negara	Encik Muhammad Azam bin Adnan 03-22671000 (samb:213) Emel:azam@jmm.gov.my

3. Sehubungan dengan itu, penyelidik diminta menghantar sesalinan hasil daripada penyelidikan yang lengkap dalam bentuk bercetak secara pos atau serahan tangan dan salinan cakera lembut (softcopy) ke e-mel research.jmm@gmail.com.

Gambar 1: Surat kebenaran menjalankan kajian di Muzium Negara Malaysia

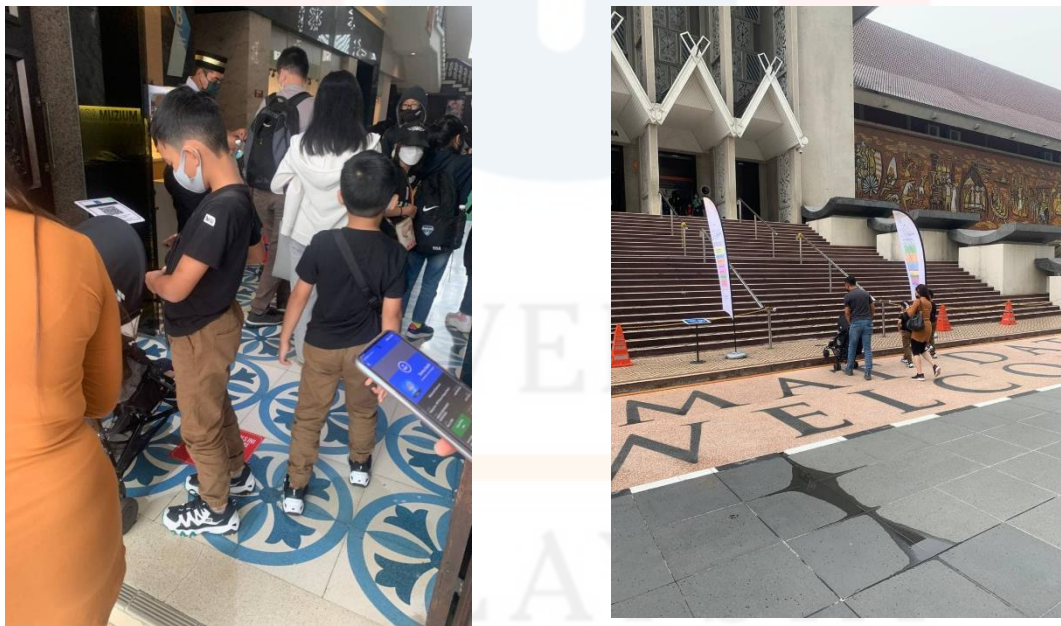
Sumber: Email pelajar, 2021

KELANTAN



Gambar 2: Temubual bersama Encik Muhammad Azam bin Adnan (kurator Muzium Negara Malaysia)

Sumber: Google meet, 2021



Gambar 3: Pemerhatian di Muzium Negara Malaysia

Sumber: Kajian Lapangan, 2021



Gambar 4: Qr Code soal selidik yang diedarkan di Muzium Negara

Sumber: Kajian Lapangan,2021

Fakulti Teknologi Kreatif dan Warisan
Faculty of Creative Technology and Heritage

UMK.A02.600-47/4 JILID 2 (98)
BUK. KAMI (Our ID) NOVEMBER 2021
TARIKH (Date) :

UNIVERSITI MALAYSIA KELANTAN

Jabatan Muzium Malaysia
Jln Damansara
Perdana Botanical gardens,
50566 Kuala Lumpur
Wilayah persekutuan Kuala Lumpur

Tuan/Puan,

MEMOHON KEBENARAN UNTUK PELAJAR UMK MENJALANKAN KAJIAN / PENYELIDIKAN / TEMURAMAH

Dengan hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa senarai nama di bawah adalah merupakan pelajar dari Fakulti Teknologi Kreatif Dan Warisan, Universiti Malaysia Kelantan yang akan menjalankan kajian/ penyelidikan/ temuramah di organisasi tuan/ puan. Tujuan menjalankan kajian/ penyelidikan/ temuramah ini adalah bagi memenuhi keperluan kursus Projek Penyelidikan II (CFT 4134). Nama pelajar adalah seperti butiran berikut:


Bil.	Nama Pelajar	No Matrik	No. Kad Pengenalan	Program
1	Siti Nurul Ain Binti Abd Razak	C18A0423	981229565 124	Ijazah Sarjana Muda Pengajian Warisan dengan Kepujian

3. Sukacita sekiranya pelajar ini mendapat kerjasama daripada tuan/puan.

Kerjasama tuan/puan dalam hal ini amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan ribuan terima kasih. Sekian.

"RAJA BERDAULAT, RAKYAT MUFAKAT, NEGERI BERKAT"
"WAWASAN KEMAKMURAN BERSAMA 2030"
"BERKHIDMAT UNTUK NEGARA"

Saya yang menjalankan amanah,


PROF. MADYA TS. DR. KHAIRUL AZHAR BIN MAT DAUD
Timbalan Dekan (Akademik dan Pembangunan Pelajar)

UNIVERSITI MALAYSIA KELANTAN | اونیورسیتی ملیسیا کِلانتن | Kampus Bachek (Bag Bersewa) (Gaduh Dag) No. 61, 16300 Bachek, KELANTAN, MALAYSIA | Tel: 609 779 7296 Fax: 609 779 7292

Gambar 5: Surat Kebenaran daripada Universiti Malaysia Kelantan

Sumber : Universiti Malaysia Kelantan, 2021

LATAR BELAKANG INFORMAN

Informan 1

Nama informan	Encik Muhammad Azam Bin Adnan
Peranan	Kurator Muzium Negara Malaysia
Tarikh/Hari Temubual	2 Disember 2021 (Khamis)
Masa Temubual	9: 00 – 9.:40 Pagi
Lokasi	Pautan Google meet

Informan 2

Nama Informan	Encik Mohd Jamil Bin Haron
Peranan	Kurator Muzium Negara Malaysia
Tarikh/Hari Temubual	3 Disember 2021 (Jumaat)
Masa Temubual	9:00 – 9: 30 Pagi
Lokasi	Pautan Google meet

TRANSKRIP TEMUBUAL

1. Pola Lawatan

a. Purata harian pelawat harian pelawat ke Muzium Negara ketika Covid?

Responden 1	Jumlah purata semasa pandemik ini kalau campur sabtu ahad.. baru la cecah 800 macam tu kalau tidak tak sampai pun 500.
Responden 2	Kalau purata ni dia all together campur bahagi kan.. kalau on weekdays selalunya boleh sampai dalam 100 atau 200 orang sahaja.

b. Adakah pola lawatan menunjukkan pola penurunan ketika pandemik

Responden 1	Yaa.. memang menunjukkan pola sangat menurunlah.. memandangkan kalau before covid kita memang boleh terima pelawat agak ramai on weekdays. Yaa.. sebab kalau before covid memang ramai pelawat daripada luar negara adalah penyumbang terbesar lah.
Responden 2	Iyaa.. kalau sebelum ni kita ada pelawat daripada luar negara and kita adapelawat secara berkumpulan.. tapi sekarang takda dah.. sebab banyak pelawat tempatan sajalah.. so tu lah menunjukkan pola penurunan

- c. Golongan umur manakah yang menunjukkan pola lawatan terbesar

Responden 1	Kalau paling besar around 13 hingga 25 tahun.. remaja lah.. so yang paling sedikit adalah warga emas lah
Responden 2	Kalau paling tinggi 13-25 tahun lahh....

- d. Golongan paling banyak melawat muzium mengikut status

Responden 1	Kalau mengikut status tu biasanya umur 13 tahun keatas dan biasanya bujanglahh..
Responden 2	Kalau nak mengikut statistic yang tepat tu saya takde lah.. tapi apa yang saya perhatikan ramai yang bujang lah..

- e. Perbezaan pola lawatan di antara sebelum dan semasa pandemik mengikut kelompok umur

Responden 1	Kalau mengikut kelompok umur.. sama juga kelompok remaja lah yang paling ramai..
Responden 2	Kelompok yang berumur 13-25 tahun lah paling ramai dari sebelum dan semasa covid ni

f. Adakah pihak muzium menerima rombongan pelawat

Responden 1	Kita tak boleh terima lawatan secara berkumpulan..kalau macam dorang yang walk in pun.. kita still kawal.. kalau setakat ini kalau yang datang muzium negara.. kita hanya limitkan 60 orang sahaja pada satu masa
Responden 2	Kita tak dapat terima pelawat yang datang secara berkumpulan ni.. kita juga menghadkan 60 orang satu masa.. tapi biasanya pelawat dorang tak ambik masa yang lama duduk dalam muzium.

2. Cabaran dan Institusi

a. Cabaran yang dihadapi oleh pihak muzium

Responden 1	Cabaran yang kita hadapi adalah semestinya program yang kita tak dapat nak buat secara fizikal.
Responden 2	Selalunya kalau orang nak enjoy dengan apa yang ada dekat muzium ni selalunya kene datang muzium lah kan.. tapi because of pandemic ni muzium tutup.. so tu memang satu cabaran utama sebab tak dapat menyampaikan maklumat secara fizikal.

b. Inisiatif yang dilakukan oleh pihak muzium

Responden 1	Kami kene memikirkan cara yang baru daripada cara penyampaian maklumat. Jadi kami di muzium negara memang banyak lakukan program dalam talian..
Responden 2	Banyak program yang kami dah lakukan secara dalam talian contohnya macam program ceria at muzium negara.. program ni macam diy yang buat kraf, batik dan sebagainya.

c. Bagaimana pihak muzium menyelesaikan masalah ketika pandemik

Responden 1	Kalau dari segi menyelesaikan masalah, program yang kami lakukan tadi tu adalah salah satu cara untuk kami mencari jalan alternatif. And then at the same time daripada segi pengurusan muzium tu kami ada masa untuk lakukan penyelidikan baju berakyat di galeri B muzium negara... baju berakyat ni sebelum ni tak banyak maklumat tapi lepas saya buat penyelidikan..saya dapat tambah banyak maklumat lah..
Responden 2	Cara penyelesaian masalah kami telah lakukan aktiviti secara dalam talian dan kami juga memikirkan satu benda yang baru untuk buat ketika pandemik ni..

d. Dari mana pihak muzium mendapat idea

Responden 1	Sebelum ni kami pun tak pernah buat sangat pun.. tapi kami dah quite aware laa dengan aktiviti-aktiviti yang dilakukan secara dalam talian ni..kami hanya ikut contoh daripada muzium luar negara..
Responden 2	Kami mendapat idea daripada muzium dari luar negara sebenarnya yang kita tengok dorang lebih aktif dari dulu dengan program atas talian ni.. jadi kitaorg pun cuba menjadikan muzium luar negara tu sebagai contoh dn kita cuba buat program cara kami sendiri..

e. Adakah aktiviti yang dijalankan mendapat tarikan

Responden 1	Ohhh.. em bagi saya setiap program yang kami lakukan tu sapat tarikan daripada pelawat.. dan bagi saya setiap program tu dia ada tarikan audiens yang tersendiri..
Responden 2	Kebiasannya semua program yang kami lakukan mendapat tarikan daripada audiens dan selalunya kalau program kanak-kanak tu lagi banyak dapat sambutan.

f. Selain daripada media sosial, platform mana lagi pihak muzium membuat pengiklanan

Responden 1	Sebelum ni kami giat juga buat iklan kt radio dan di televisyen.. dan selalunya kami buat promosi dekat RTM lah sebab kami kan agensi kerajaan kan.. selain tu ada juga kami buat promosi guna kami punya dokumentari dengan TV 3 dimana program jejak rasul pada tahun ni salah satu episode yang dorang rakam ada part yang dorang focus kt muzium negara lah
Responden 2	Kami ada juga lakukan program kemerdekaan jalur gemilang dan disiarkan di Tv 3 dan Tv 9.. so tu salah satu cara kami membuat hebahan melalui media massa.