

OBJEK WISATA SEJARAH BENTENG MARLBOROUGH

Muhardi

Museum Negeri Bengkulu

Jl. Pembangunan No. 08, Gading Cempaka, Kota Bengkulu,

Muhardibgdsutan@gmail.com

Abstract: *Historical Tourism of Fort Marlborough.* From the economic aspect Marlborough fort as a tourism has a *high sales* value because it has a unique, architecture and the most interesting is the value of history is full of intrigue and value people's struggle of Bengkulu will be a dignity as a cultural community. But it is unfortunate British fort that became colonial rule and also part Bengkulu people's struggle has not been able to inspire collective awareness of Bengkulu people and understanding of old story to his visitors. This is due to the manager is not maximized in handling objects.

Keywords: Travel, Bull, Architecture, Bengkulu.

Abstrak: *Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough.* Dari aspek ekonomi wisata benteng Marlborough mempunyai *nilai jual* tinggi karena memiliki keunikan, arsitektur dan yang tidak kalah menarik adalah nilai sejarahnya yang penuh intrik dan nilai kejuangan rakyat Bengkulu akan sebuah harkat sebagai satu komunitas budaya. Namun sangat disayangkan benteng Inggris yang menjadi supremasi kolonial dan juga simpul perjuangan rakyat Bengkulu belum mampu menggugah kesadaran kolektif masyarakat Bengkulu maupun pemahaman masa lalu kepada pengunjungnya. Hal ini disebabkan pihak pengelola belum maksimal dalam menangani objek.

Pendahuluan

Tidaklah berlebihan kalau belum mengunjungi benteng Marlborough anda belumlah ke Bengkulu. Benteng Marlborough adalah benteng peninggalan kolonial Inggris di Bengkulu, yang dibangun antara tahun 1714 - 1719 pada masa pemerintahan gubernur Joshep Collet (1712-1716). Bangunan fisik benteng berbentuk kura-kura menghadap ke utara, pada bagian kepala menuju ke bangunan induk dihubungkan oleh dua jembatan dengan dua gerbang kayu yang kokoh. mempunyai empat bastion sebagai kaki kura-kura. Benteng Marborugh berdiri di atas lahan seluas 44.100,5 M², panjang bangunan 117,5 meter, lebar 140,5 meter, ketebalan dinding bagian luar 3,00 meter dan bagian dalam 1,85 meter. Parit kering dan tanggul yang mengelilingi benteng ini seperti memisahkannya dengan dunia di luar, sehingga benteng terlihat begitu

kokoh dan angkuh terhadap lingkungan sekitarnya. Kondisi inilah yang menjadi daya tarik benteng yang dibangun oleh East Indian Company (EIC) dan merupakan benteng Inggris terbesar kedua di Asia setelah Benteng George di India.

Dari aspek ekonomi wisata benteng Marlborough mempunyai *nilai jual* tinggi karena memiliki keunikan, arsitektur dan yang tidak kalah menarik adalah nilai sejarahnya yang penuh intrik dan nilai kejuangan rakyat Bengkulu akan sebuah harkat sebagai satu komunitas budaya. Namun sangat disayangkan benteng Inggris yang menjadi supremasi kolonial dan juga simpul perjuangan rakyat Bengkulu belum mampu menggugah kesadaran kolektif masyarakat Bengkulu maupun pemahaman masa lalu kepada pengunjungnya. Hal ini disebabkan pihak

pengelola belum maksimal dalam menangani objek.

Objek benteng Marlborough dalam persepsi ekologi belum mendapatkan sentuhan sehingga berbagai fungsi yang bisa dikembangkan sesuai preference model Kaplan (*coherence*; akan meningkatkan kemungkinan untuk dipilih, *legality*; meningkatkan kemampuan mengkategorikan objek, *complexity* variasi elemen dari objek, dan *mystery*; informs yang akan menggugah rasa ingin tahu pengunjung) belum mengemuka.

Dari uraian tersebut permasalahan yang timbul pada manajemen adalah belum terkelolanya objek terutama bidang pemasarannya. Tulisan ini akan mencoba menguraikan bagaimana upaya peningkatan kualitas layanan (*service quality/seroqual*) marketing sesuai kondisi yang ada berdasarkan amatan lapangan terhadap pengelola dan pengunjung.

Pembahasan

A. Sejarah Benteng Marlborough

Jauh sebelum Inggris mendirikan benteng Marlborough, Bengkulu telah dikenal sebagai penghasil lada dengan kualitas terbaik. Lada Bengkulu pada masanya ibarat susu cap nona dalam sejarah Bengkulu yang menjadi daya tarik ekonomi dan politik kerajaan-kerajaan Nusantara terutama Aceh dan Banten maupun kolonial Barat. -daya tarik ini pulalah yang nantinya “mengubur” Bengkulu dalam keterasingan dan ketertinggalan pada masa kekuasaan Inggris dan sesudahnya-. Keterasingan itu juga terkadang kita rasakan ketika ada orang bertanya Bengkulu itu dimana? Kenyataan ini sepertinya menyiratkan

“seolah Bengkulu hilang dari peta”. Awal berdirinya republik ini tidak terlepas dari peran seorang puteri Bengkulu yang dengan ketulusan hatinya telah menjahit bendera pusaka yang dikibarkan saat proklamasi yang kemudian menjadi ibu negara pertama republik ini adalah puteri Bengkulu.

Menjadikan Benteng Marlborough sebagai objek wisata unggulan adalah langkah awal memuplikasikan kejayaan masa lampau untuk mengangkat citra Bengkulu sebagai destinasi sejarah budaya. Benteng berbentuk kura-kura yang mempunyai “nilai jual” tinggi ini adalah supremasi kolonial atas pemerahan ekonomi sekaligus perlindungan Inggris dari musuh-musuhnya terutama perlawanan rakyat Bengkulu yang tak pernah redup. Selaku objek sejarah, benteng Inggris terbesar kedua di Asia ini belum mampu “bicara”, karena jalinan interaksi yang akan membangun image pengunjung belum terangkai secara utuh. Pengunjung hanya mendapatkan sedikit gambaran yang terfokus pada fisik benteng tua ini. Sehingga fungsinya sebagai objek yang akan menjembatani terbentuknya kesadaran kolektif masyarakat Bengkulu belum tersentuh. Tulisan ini akan mencoba merilis kembali kejayaan masa lampau Bengkulu dari perspektif museologi (ilmu tentang seluk beluk permuseuman).

Temuan arkeologis menunjukkan bahwa kebudayaan Bengkulu telah berkembang sejak jaman megalit yang tersebar di seluruh wilayah provinsi Bengkulu. Ekskavasi situs Padang Sepan Bengkulu Utara ditemukan tempayan kubur, guci, beliung persegi, beluncung, juga keramik dinasti Sung, Yuan, dan

Ming yang secara arkeologis mengindikasikan bahwa masyarakatnya sudah menguasai teknologi yang berhubungan dengan religi dan organisasi sosial. Februari tahun lalu juga ditemukan perkuburan megalit di Tebat Monok Kepahiang yang menunjukkan pola penguburan skunder. Ditemukan tempayan kubur dan kapak batu neolit sebagai bekal kubur. Pemukiman megalitik di wilayah Bengkulu berbentuk pola mengelompok yang ditimbulkan oleh adanya pola subsistensi sebagai suatu strategi dalam menyasati kondisi alam yang menjadi sumber dari subsistensi mereka. Tradisi megalit ini dikategorikan berkembang pada masa neolitik akhir atau awal paleometalik dan terus dipertahankan hingga terjadinya kontak dagang dengan bangsa luar seperti Cina, Vietnam, atau Thailand.

Bentang alam Bengkulu yang merupakan daratan sempit dibentengi pegunungan Bukit Barisan dan Samudera Indonesia seolah "membelenggu" Bengkulu dari pengaruh luar. Tinggalan arkeologis Hindu-Budha di Bengkulu hanya didapati pada situs Trisakti Suban Air Panas. Sementara itu Islam masuk di Bengkulu sekitar abad ke 16 yang kemudian menjadi nafas kebudayaan Bengkulu, Namun demikian aksara *Ka-Ga-Nga* yang merupakan turunan dari aksara *Palawa* dapat berkembang bahkan menjadi salah satu aset budaya yang perlu dilestarikan. Aksara ini dipakai pada naskah-naskah *Ka-Ga-Nga* yang berisi adat isitiadat/hukum adat, jampi/mantra, pengobatan, pertanian maupun kisah/kejadian. Manariknya naskah ini menunjukkan ciri Islam, tetapi belum ditemukan naskah *Ka-Ga-Nga* yang dapat

dijadikan referensi untuk mengungkap sejarah kerajaan di Bengkulu.

Perjalanan sejarah Bengkulu sepertinya dirajut secara dramatis bahkan mungkin juga sedikit romantis. Sangat riskan memang, serangan kerajaan Aceh pada awal abad ke 17 yang meluluhlantakkan Sungai Serut lantaran siccantik Puteri Gading Cempaka menolak pinangan putera raja Aceh. Tetapi faktor ekonomi dalam bentuk hasrat merebut hegemoni perdagangan tentu lebih logis dan tidak bias ketimbang cinta sang pangeran yang bertepuk sebelah tangan. Sejarah juga mencatat bahwa pada waktu itu Bengkulu terbelah dua; dari Air Urai ke Utara dibawah pengaruh Aceh, dan ke Selatan dibawah pengaruh Banten. Bahkan Banten mengklaim Bengkulu sebagai bagian dari wilayahnya, sementara Inggris dan Belanda juga saling berebut pengaruh. Perancis dengan skwadron lautnya dibawah Comte Charles Hendri d'Estaing baru dapat menguasai fort Marlborough 11 Agustus 1760.

Sumber luar seperti Sejarah Melayu, Banten dan catatan kolonial menyebutkan pada abad ke 16 dan 17 berkembang kerajaan-kerajaan kecil seperti: Sungai Serut, Selebar, Depati Tiang Empat, Sungai Lema, Sungai Itam, dan Anak Sungai. Walaupun tidak berbentuk negara yang mempunyai kekuasaan tunggal dan mutlak, tetapi mereka dipersatukan secara genealogis dan adat. Kerajaan-kerajaan ini terdiri dari beberapa dusun dan secara bersama mengangkat pemimpinnya kemudian bergabung pula dusun-dusun lain secara sukarela sehingga menjadi lebih kuat. Kerajaan-kerajaan ini adalah penghasil lada terbaik

dibawah monopoli Kesultanan Aceh dan Banten.

Meningkatnya permintaan lada pada awal abad ke 17 menyebabkan Banten memperketat pengawasan atas Bengkulu. Sebuah piagam (dari lempengan tembaga) yang dikeluarkan sultan Banten 1668 merupakan bukti begitu kuatnya hasrat untuk menguasai perdagangan lada di kerajaan Selebar. Kehadiran Belanda dan Inggris dirasakan sebagai saingan berat oleh Banten. Setelah kekuasaan Inggris di Bengkulu pada akhir abad ke 17 membentang dari Mejunto di Utara sampai ke Kroi (Kaur) di Selatan. Banten yang tidak berdaya dengan licik menawarkan Bengkulu seharga 10.000 real Spanyol, tapi tawaran ini tidak pernah ditampik Inggris. Lada yang telah memashurkan Bengkulu menyebabkan nafsu keserakahan mengikis rasa kemanusiaan penguasa kolonial terhadap penduduk pribumi.

Untuk memperkuat posisinya, Inggris mendirikan benteng York 1701 di tepi Sungai Bengkulu, karena letak yang kurang strategis dan banyak tentara yang mati karena malaria akhirnya benteng ini terbengkalai. Pada tahun 1714, gubernur Joshep Collet (1712-1716) mulai membangun benteng Marlborough Kedua benteng ini seperti melegitimasi kekuasaan Inggris setidaknya untuk Belanda yang merupakan saingan utamanya. Namun, tidak lama setelah pembangunan tahap pertama benteng ini selesai, pada tanggal 17 Maret 1719 gerakan sosial rakyat Bengkulu berhasil mendepak Inggris keluar dari Bumi Raflesia. Untuk mengenang semangat patriotisme peristiwa ini pemerintah daerah Kota Bengkulu menjadikan 17

Maret 1719 sebagai hari jadi kota Bengkulu.

Sementara Bengkulu menikmati kemerdekaannya, Belanda (VOC) kembali menanamkan pengaruhnya, untuk mengurangi pengaruh Belanda, Inggris dizinkan kembali ke Bengkulu 1720. Inggris memperkuat fort Marlborough dengan 72 meriam. 1759 di sekeliling benteng dibangun parit kering yang diisi balok-balok kayu untuk menangkal proyektil meriam. Parit dan pintu utama yang selalu tertutup rapat seolah menjadi pemisah dari lingkungan sekitarnya. Selama di Bengkulu, Inggris tidak pernah merasa nyaman karena perlawanan rakyat yang tak pernah sepi. Klimaknya adalah terbunuhnya residen Thomas Parr di rumah peristirahatannya dalam tragedi Mount Felix 27 Desember 1807. Perlawanan rakyat Bengkulu terhadap Inggris pada dasarnya disebabkan oleh harga diri yang terluka terutama masalah yang berhubungan dengan adat istiadat sebagai privasi yang tidak dapat dicampuri pihak lain.

Setelah Traktat London 1824 Bengkulu harus diserahkan ke Belanda. Tidak banyak perubahan yang dilakukan Belanda baik di dalam maupun di luar benteng. Pemberontakan besar jaman kolonial Belanda seperti Burniat atau Meradayan dari Sungai Itam April 1873 maupun terbunuhnya Asisten Residen Van Amstel di Sungai Bintunan oleh Pasirah Marjati adalah reaksi dari rakyat Bengkulu lebih banyak disebabkan oleh kurangnya penghormatan pemerintah kolonial terhadap privasi pribumi dalam hal ini pemaksaan undang-undang Simburcaya. Sepanjang sejarah kolonial, Fort Marlborough difungsikan sebagai ibu

kota, semua aktifitas kolonial berpusat dan digerakkan dari benteng ini. Semua fakta ini belum dipublikasikan dan ditampilkan sebagai sebuah pentas kejayaan masa lampau.

Benteng yang telah menjadi ikon Bengkulu ini adalah bukti nyata bahwa Bengkulu mempunyai perjalanan sejarah yang berbeda dengan daerah lainnya. Mozaik yang bertebaran berupa fakta dan semua "misteri" yang menyelimuti sejarah benteng ini sebaiknya dipublikasikan melalui sebuah wadah yang bernama *open air museum* sehingga pengunjung mendapatkan pemahaman dan pengalaman yang akan menjembatani terbentuknya kesadaran kolektif masyarakat Bengkulu.

Sebagai objek *open air museum*, Benteng Marlborough akan tereksplorasi lebih optimal, sehingga mampu bicara dan merajut kembali memori kolektif perjuangan dan semangat patriotisme pantang menyerah yang dilakoni para pendahulu kita. Hal ini tentunya melalui berbagai pembenahan pengelolaan dan pengorganisasian yang menyangkut : 1) objek dan komponen di dalamnya, 2) penyajian, serta 3) promosi. Semua itu harus selalu berada dalam koridor pelestarian yang meliputi penyelamatan/perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan.

Mengamati benteng Marlborough secara utuh dengan berbagai aspeknya akan menimbulkan pertanyaan: apa yang melatar belakangi Inggris mendirikan bangunan semegah itu dan bagaimana pentingnya Bengkulu di mata Inggris dan dunia waktu itu? Jawabnya bisa ditemukan pada benteng yang menyimpan berjuta bukti sejarah

kepedihan dan perjuangan rakyat Bengkulu menegakkan eksistensinya sebagai bangsa beradab yang kemerdekaannya dirampas oleh nafsu serakah kolonial yang mengalirkan darah dan air mata. Semua berpulang pada rasa kebengkulan kita masing-masing. semoga

B. Arsitektur Bangunan

Benteng Marlborough berdiri di atas lahan seluas 44.100,5 meter² dengan panjang 240,5 m dan lebar 170,5 m, dengan orientasi 215 derajat ke arah barat daya. Benteng Marlborough berbentuk kura-kura dengan arah hadap kepala ke barat daya, sedangkan pintu masuk benteng lebih mengarah ke barat, yaitu sisi mata kanan kura-kura dengan pintu masuk dan jembatan yang menghubungkan jalan masuk dengan bagian luar.

Pada bagian kepala dan badan dihubungkan dengan jembatan yang membentuk bagian leher. Pada bagian belakang benteng terdapat pintu masuk dari belakang dan sebuah jembatan di atas parit yang membentuk bagian ekor. Ketiga jembatan itu pada masa awalnya sewaktu-sewaktu dapat diangkat dan diturunkan. Disekeliling benteng dari batas terluar dinding masih terdapat batas-batas asli berupa parit-parit.

Pada bagian dalam benteng terdapat beberapa bangunan memanjang yang pada awalnya difungsikan sebagai gudang persenjataan, tempat tahanan dan perkantoran serta ruang terbuka yang merupakan halaman bagian dalam. Secara keseluruhan bentuk bangunan yang berdenah kura-kura merupakan ciri khas benteng-benteng di Eropa. Bagian kepala

kura-kura berfungsi sebagai pintu masuk benteng, sedangkan badan kura-kura berfungsi sebagai benteng dan keempat kakinya berfungsi sebagai bastion.

Benteng ini dibangun dengan menggunakan campuran kapur, pasir, dan semen merah. Tinggi dinding benteng bagian luar 8,65 m, tebal 3 m dan tinggi bagian dalam 8,50 m, tebal 1,85 m. Bangunan benteng terdiri atas delapan bangunan yaitu :

- a. Bangunan kepala kura-kura (panjang 60 m dan lebar 40,40 m)
- b. Bangunan kaki kura-kura bagian selatan (panjang 50,90 m dan lebar 50,60 m);
- c. Bangunan kaki kura-kura bagian timur (panjang 50,90 m dan lebar 50,10 m)
- d. Bangunan kaki kura-kura bagian utara (panjang 70,20 m dan lebar 40,60 m);
- e. Bangunan kaki kura-kura bagian barat (panjang 50,40 m dan lebar 50,10 m);
- f. Bangunan timur laut (panjang 50,20 m dan lebar 6,80 m);
- g. Bangunan tenggara (panjang 60 m dan lebar 6,80 m);
- h. Bangunan barat laut (panjang 61 m dan lebar 6,80 m).

Tiap-tiap bangunan mempunyai ruangan-ruangan yang berfungsi sebagai tempat tahanan, gudang persenjataan, perlengkapan dan kantor. Pada tiap kaki kura-kura (bastion) terdapat beberapa pucuk meriam baik berukuran besar maupun berukuran kecil dan pada bagian bawah bangunan kaki kura-kura bagian utara terdapat terowongan yang berukuran panjang 6 m dan lebar 2 m. Dalam bangunan terdapat lubang perlindungan yang dipergunakan sebagai jalan keluar dari kepungan musuh. Bagian tengah benteng terbuka tanpa atap,

sedang lantainya terbuat dari ubin, batu kali atau karang sedang atap terbuat dari genteng. Pintu gerbang dan pintu-pintu ruangan lainnya terbuat dari kayu yang diberi penguat berupa pasak-pasak besi. Sedang ruang tahanan menggunakan terali besi.

Pada bagian belakang pintu benteng terdapat tiga buah bangunan makam, yaitu makam Thomas Parr, Charles Muray dan satu makam tak dikenal. Selain ketiga makam tersebut terdapat pula empat buah prasasti nisan berbahasa Inggris yang ditempelkan pada dinding gerbang pintu masuk dari belakang yang bertuliskan : George Thomas Shaw yang meninggal tanggal 25 April 1704, Richard Watts yang meninggal 17 Desember 1705 dalam usia 44 tahun, Henry Stirling yang meninggal pada bulan April 1744 dalam usia 25 tahun dan Capt. James Coney yang meninggal Februari 1737 dalam usia 36 tahun.

C. Riwayat Pelestarian

Dalam upaya melestarikan dan melindungi bangunan benteng dari kemungkinan terjadinya kerusakan, pada tahun anggaran 1977/1978 sd. 1983/1984 dilakukan pemugaran oleh Proyek Pembinaan dan Pemeliharaan Peninggalan Sejarah dan Purbakala Bengkulu. Pemugaran meliputi bagian kepala kura-kura, kaki kura-kura barat dan utara, jembatan (tiang dinding pengaman), pembuatan pintu dan jendela serta pertamanan. Pada tahun 1984 dilakukan peresmian purnapugar Benteng Marlborough oleh Direktur Jenderal Kebudayaan Prof. Dr. Haryati Soebadio.

Upaya pemeliharaan selanjutnya dilakukan oleh Balai Pelestarian

Peninggalan Purbakala Jambi Wilayah Kerja Propinsi Jambi, Sumatera Selatan, Bengkulu, dan Bangka Belitung bekerja sama dengan Proyek Pembinaan dan Pemeliharaan Peninggalan Sejarah dan Purbakala Bengkulu. Meliputi penunjukan juru pelihara pada tahun 1994, penataan kembali pertamanan benteng pada tahun 1992, konservasi meriam benteng pada tahun 1997 dan pengangkatan Satuan Pengamanan (SATPAM) tahun 1998.

Selain itu untuk menunjang terlaksananya pelestarian bangunan dan lingkungannya dengan lebih maksimal juga dilakukan pemintakatan situs dan evaluasi kondisi keterawatan pasca pemugaran oleh Bagian Proyek Pembinaan Peninggalan Sejarah dan Kepurbakalaan Bengkulu pada tahun 1997/1998. Pemugaran selanjutnya dilakukan oleh Proyek Pemanfaatan Peninggalan Sejarah dan Purbakala Jambi dari tahun anggaran 2002 sd.

D. Service Quality (Servqual) Marketing Benteng Marlborough.

Fokus dari sebuah pelayanan adalah kepuasan dari konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh produsen. Untuk dapat mencapai fokus maka dibutuhkan pelayanan yang berkualitas. Berkaitan dengan kualitas pelayanan (servqual) publik terdapat beberapa kesenjangan yang memisahkan konsumen dan produsen dalam pelayanan jasa, hal ini juga terjadi di benteng Marlborough.

a) Lima gab dalam kualitas layanan pemasaran :

1) Management perceptions of consumer expectation

Kesenjangan antara harapan konsumen dalam hal ini pengunjung

dan persepsi manajemen dalam hal ini petugas/pengelola (UPTD POWAP Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Bengkulu). Hal ini terjadi karena pihak manajemen tidak memahami sepenuhnya keinginan dan harapan dari pengunjung.

Pengunjung mengharapkan akan memperoleh pelayanan yang baik serta mendapatkan banyak informasi untuk menambah pengetahuan dan wawasannya tentang objek. Tetapi mereka tidak mendapatkannya karena petugas hanya duduk di ruang penjualan tiket dan sedikit sekali bahkan terkadang tidak mendapatkan informasi yang berarti dari petugas, informasi dan data yang terdapat pada ruangan-ruangan dalam bangunan benteng (lebel) sangat terbatas. Bahasa lebel terkadang memang sulit dipahami pengunjung karena berorientasi pada objek bukan pada kepentingan konsumen, tetapi pihak manajemen tetap beranggapan informasi tersebut dapat dimengerti oleh pengunjung.

2) Translation of perceptions to service-quality specifications

Yaitu kesenjangan yang terjadi karena kesalahan persepsi dalam menerjemahkan maksud yang disampaikan manajemen. Hal ini terjadi karena kesalahan penafsiran terhadap bahasa promosi yang terkadang memang diciptakan untuk membangun image calon pengunjung terhadap objek yang dipromosikan. Pada kasus ini tidak terjadi di objek benteng

Marlborough karena promosi yang dilakukan oleh pihak dinas pariwisata adalah menuju pada objek tanpa memuat profil lengkap objek. Sebagai objek sejarah pengunjung tentunya membayangkan akan mendapatkan spesifikasi lengkap tentang objek. Tetapi mereka hanya dapat mengamati fisik bangunan yang menakjubkan tanpa mendapatkan pengetahuan tambahan dari sisi sejarahnya, sehingga mereka tidak mendapatkan makna wisata sejarah yang sebenarnya.

3) Service delivery (including) pre-and post-contacts

Kesenjangan yang terjadi karena kekeliruan penyampaian jasa, baik pada waktu sebelum atau sesudah terjadinya kontak. Pada kasus ini, manajemen tidak dapat memberikan jasa yang memuaskan kepada pengunjung, kesenjangan ini terjadi karena keterbatasan pengetahuan dan kurang profesionalnya petugas sehingga informasi yang mereka sampaikan tidak memuaskan pengunjung bahkan terkadang keliru. Pada objek benteng Marlborough petugas lebih banyak duduk dimeja penjualan tiket dari pada menemani pengunjung mengelilingi objek apalagi pada waktu siang. Kalau pengunjung bertanya mereka lebih banyak menyarankan untuk datang ke kantor pada jam kerja, dengan alasan mereka kurang memahami sejarahnya. Kasus ini pernah disampaikan pengunjung yang mengaku telah sering berkunjung ke

benteng Marlborough tapi tidak mendapatkan informasi apapun.

4) External communications to consumers

Kesenjangan penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal terjadi karena adanya perbedaan antara jasa yang diberikan dengan promosi yang ditawarkan. Intinya jasa yang diterima pengunjung tidak sesuai dengan kenyataan. Dalam promosi dinyatakan pengunjung rombongan siswa akan dipandu dan diberikan penjelasan berupa informasi awal. Kenyataannya pengunjung sering langsung dipersilakan memasuki ruangan benteng dan petugas kemudian menyelesaikan urusan tiket dengan guru atau ketua rombongannya, juga mereka tidak mendapatkan brosur ataupun leaflet karena memang belum tersedia di objek, untuk mendapatkan keterangan lengkap petugas menganjurkan guru atau ketua rombongan datang ke kantor padahal pengunjung datang dari luar kota.

5) Perceived service

Kesenjangan yang terjadi karena jasa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal inilah yang terjadi pada objek benteng Marlborough pengunjung tidak mendapatkan layanan jasa, mereka hanya dipungut biaya masuk sebesar Rp 2.500,00 (dua ribu lima ratus rupiah) selanjutnya dipersilakan masuk tanpa arahan mana ruang yang harus dimasuki terlebih dahulu. Pengunjung hanya akan mendapatkan sedikit

informasi, kemudian pulang dengan membawa kesan kagum pada bangunan benteng tua yang dibuat penjajah dan terlihat kokoh dan angkuh dan seribu tanda tanya sesuai latar belakang mereka.

b). Akibat dari gap yang tercipta.

Akibat dari lima gap tersebut, yang sangat dirugikan pertama adalah pengunjung mereka telah menghabiskan waktunya tanpa mendapatkan pengetahuan tambahan tentang objek yang dikunjunginya, juga sebaliknya misi yang akan diwujudkan oleh pihak manajemen dalam hal ini Balai Pelestarian Peninggalan Purbakala tidak akan pernah tercapai. Objek wisata sejarah yang diimpikan untuk membangun imajinasi kolektif dan semangat patriotisme rakyat Bengkulu yang tersimpul pada bangunan benteng Marlborough tidak pernah terwujud, yang tercipta hanyalah sebuah tempat wisata yang bernama benteng Marlborough. Dari sini setiap orang akan bebas memandangi keindahan laut di sore hari sambil menunggu matahari tenggelam di laut yang terbentang di seberang benteng tua yang bersejarah ini. Sejarah Inggris di Bengkulu dan perjuangan rakyat Bengkulu mengusir kaum penjajah dari bumi Bengkulu yang mereka juluki Bumi Raflesia tidak pernah terkuak dan akan selalu tenggelam bersama matahari di laut Bengkulu.

c). Langkah-langkah Pemecahan

Untuk memecahkan permasalahan gap di atas langkah yang harus diambil adalah

1. Pembinaan dan pembenahan ke dalam.
Pembinaan ke dalam ditujukan untuk meningkatkan

profesionalisme petugas, mereka diberi bekal kemampuan Guiding, pengetahuan sejarah Bengkulu secara umum dan benteng Marlborough khususnya. Dengan bekal pengetahuan sejarah khususnya tentang benteng Marlborough petugas akan mempunyai keberanian memberikan informasi kepada pengunjung.

2. Perlu komunikasi terbuka antara pihak pengelola dengan pengunjung salah satunya adalah dengan membuka kotak saran, dan lebih penting adalah dapat menerima kritik secara terbuka untuk perbaikan dan kemajuan.
3. Meningkatkan promosi dan publikasi, promosi dan publikasi dilakukan tepat sasaran dengan melibatkan pihak terkait seperti biro perjalanan, juga dilakukan di pusat keramaian maupun di sekolah dan perguruan tinggi.
4. Pelaksanaan Program Kreatif, inovatif dan edukatif serta mengevaluasi realisasi semua kegiatan untuk umpan balik.
5. Menerapkan empat tingkat pelayanan jasa (*core service, expected service, augmented service, dan potencial service*).
 - 1). Core Service.

a). Kualitas;

Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan petugas di benteng Marlborough belum memenuhi standar pelayanan minimal pada pengunjung. Beberapa unsur pendukung dalam pelayanannya

belum memenuhi kriteria sebagai tempat pelayanan, antara lain :

- Belum tersedia ruang informasi dan pelayanan yang representatif sehingga pengunjung tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal, hal ini sangat terasa pada waktu adanya kunjungan rombongan dalam jumlah besar sehingga terjadi penumpukan pengunjung di sekitar loket penjualan tiket.
- Kurangnya kualitas SDM yang menguasai teknis pelayanan dan pengetahuan dari objek yang menjadi bidang tugas UPTD POWAP sebagai pengelola, ditambah lagi dengan rendahnya motivasi mereka untuk mengembangkan diri serta kurangnya pembinaan yang dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme.

b). Merk ;

Brand atau merk dalam produk yang berbentuk jasa sifatnya abstrak, produk yang dijual hanya dapat dirasakan yaitu jasa atau pelayanan sehingga konsumen merasa puas dan tidak puas. Sesuai dengan tugas pada instansi saya objek yang diamati adalah situs maka merk atau brand yang ditawarkan adalah nama dari situs tersebut yaitu benteng Marlborough. Brand ini menunjukkan bahwa yang ditawarkan kepada masyarakat adalah semua informasi tentang objek yang terdapat pada situs benteng Marlborough tersebut

dengan segala keunikan yang menjadi daya tariknya. Selain itu penggunaan merk tersebut diharapkan dapat menjadi ikon dari provinsi Bengkulu khususnya sektor pariwisata.

c).Desain ;

Dalam kasus ini desain dapat disamakan artinya dengan wujud tabgible dari objek beserta semua aspek yang melekat pada objek. Untuk menarik perhatian masyarakat berkunjung ke suatu objek, penampilan menjadi salah satu yang sangat penting. Masyarakat akan tertarik untuk mengunjungi suatu objek apabila ada sesuatu yang menarik dan menjadi ciri khas dari objek tersebut. Pada objek Benteng Marlborough bagian yang dapat ditonjolkan antara lain : arsitektur bangunan, media promosi, ruang yang dapat dimasuki pengunjung dan misteri disepular objek serta dilengkapi leaflet yang merupakan salah satu media promosi jika dikemas dengan desain menarik.

d). Ukuran ;

Pada objek yang merupakan situs seperti benteng Marlborough ukuran bersifat konstan dan tidak dapat dikembangkan karena akan merusak kaidah arkelogisnya.

e). Package

Package yang dimaksud di sini adalah tersedianya materi-materi lainnya yang mendukung keberadaan objek dimaksud seperti toko yang menjual makanan ringan dan juga cinderamata yang memuat gambar

dari objek sehingga akan berfungsi sebagai bahan promosi. Suvenir atau cinderamata merupakan juga kenang-kenangan atau tanda bukti bahwa mereka telah berkunjung ke objek tersebut. Akan tetapi, package ini belum mendapat perhatian dari pengelola benteng Marlborough.

2) Excepted Services

Sebenarnya yang menjadi harapan pengunjung, termasuk juga pengelola adalah kepuasan. Pengunjung merasa puas karena mendapat pelayanan yang baik dan berkualitas dari petugas yang ramah, familiar, serta sarana dan prasana penunjang yang memadai dan representatif, seperti ketersediaan informasi yang lengkap, ruang resepsionis yang nyaman, dan lain-lain. Dengan demikian kunjungan ke objek jadi lebih menarik dan menimbulkan kepuasan dan adanya keinginan untuk mengulangi lagi kunjungan suatu saat nanti, karena mereka mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru.

3) Augmented Services

a). Pelayanan;

Pra pelayanan yang didapatkan pengunjung di benteng Marlborough seperti tempat parkir, kemudahan mendapatkan tiket masuk, tempat istirahat. Setelah membeli tanda masuk pengunjung dipersilakan masuk dan menentukan sendiri bagian mana yang akan dikunjunginya terlebih dahulu. Mereka akan mendapatkan sedikit informasi pada beberapa ruangan karena

disana telah disediakan papan informasi/lebel. Hanya tamu khusus yang dipandu keliling oleh petugas resmi. Pada waktu sore hari setelah jam kerja pengunjung juga dapat masuk ke objek karena masih dibuka oleh petugas keamanan, terkadang juga pemuda-pemuda sekitar objek yang menjadi pemandu tidak resmi.

b). Jaminan ;

Tidak ada jaminan kepuasan terhadap konsumen/pengunjung, informasi yang didapatkan pengunjung dari pemandu resmi merupakan informasi sah berdasarkan kajian yang telah dilakukan oleh pihak pengelola. Informasi yang diberikan oleh pemandu tidak resmi (bukan petugas) sering juga keliru karena sering mereka bumbui dengan keterangan yang bersifat misteri untuk menarik perhatian pengunjung seperti cerita ruang tahanan Bung Karno dan lain-lain yang dicampur dengan mitos.

c). Penyampaian

Media informasi masih sangat terbatas, tersedia beberapa papan informasi pada bagian-bagian tertentu saja yang telah dibuat secara permanen dari beberapa sumber kepustakaan, tidak ada brosur maupun leaflet untuk menjembatani pengunjung.

4) Potential Services

Layanan potensial ditujukan untuk lebih dapat menarik minat masyarakat berkunjung kesuatu objek, bisa dalam bentuk keunikan atau tampilan lain

yang dapat dijual sebagai daya tarik. Benteng Marlborough mempunyai daya tarik khusus yaitu arsitekturnya dan keindahan pemandangan sekitarnya terutama disore hari. Sangat disayangkan hal ini belum dikemas secara profesional dan proporsional, hal ini disebabkan oleh banyak faktor, baik yang menyangkut SDM maupun teknis.

E. Optimalisasi Pelayanan Pemasaran objek Benteng Marlborough.

Untuk meningkatkan mutu layanan Benteng Marlborough sebagai primadona wisata sejarah Bengkulu perlu memposisikan objek dengan memperhatikan beberapa kriteria berikut ini :

1) Importance

Situs benteng Marlborough adalah aset bangsa karena didalamnya tersimpan sejarah panjang Bengkulu di bawah kolonial Inggris yang kemudian dilanjutkan oleh Belanda, yang merupakan bagian dari sejarah bangsa Indonesia. Subdin Kebudayaan yang mendapatkan tugas melestarikan dan memelihara objek tersebut dituntut untuk dapat memberikan keselarasan antara nilai jual sebagai objek wisata dengan kepentingan teknis arkeologis yang harus tetap dan harus dipertahankan agar nilai ilmiahnya juga tetap terjaga, sehingga tetap dapat menjadi ikon wisata sejarah provinsi Bengkulu.

2) Distinctiveness

Sebagai objek pelayanan publik, Benteng Marlborough mempunyai ciri khas dan keunikan dalam

bidang layannya dibanding dengan tempat pelayanan publik yang lainnya. Objek pelayanan adalah jasa informasi yang mempunyai nilai keilmuan, sejarah, dan kebudayaan. Dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung diperlukan penampilan menarik, sarana layanan yang lengkap, nyaman, juga diperlukan keramahtamahan, sopan santun, dan tentunya bersumber kualitas SDM-nya.

3) Communicability

Objek BCB adalah benda mati, tugas pemandu bagaimana menghidupkannya menjadi sebuah sumber pengetahuan dengan mengangkat keunikan baik arsitektur bangunan maupun sejarahnya. Objek ini adalah benteng yang dari segi arstektur tentunya kurang memiliki nilai estetis yang tinggi, tapi konstruksinya merupakan keunikan yang menjadi daya tarik orang mengunjunginya.

4) Superiority

Sebagai benteng tua Benteng Marlborough mempunyai ruangan-ruangan dan bagian bangunan yang sarat dengan informasi sejarah Inggris di Bengkulu dan perjuangan panjang rakyat Bengkulu menegakkan eksistensi dirinya sebagai sebuah komunitas budaya.

5) Affordability

Letak BentengMarlborough yang strategis, terletak di tengah-tengah pusat keramaian yang di kelilingi objek wisata alam lainnya seperti Pantai Tapak Paderi dan pecinan/perkampungan tua orang-

orang Cina dengan ciri khas arsitekturnya di Kota Bengkulu sangat mudah diakses oleh masyarakat dari semua penjuru kota. Dengan harga tiket masuk sangat murah dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat.

6) Profitability

Keuntungan dalam bentuk materil dari hasil layanan belum dapat dijadikan unggulan sebagai sumber pendapatan daerah, namun demikian hasil penjualan tiket pun diserahkan seluruhnya kepada Pemda melalui Dispenda sebagai sumber PAD.

7) Variability

Pelayanan yang ditawarkan di benteng Marlborough adalah pelayanan jasa informasi sejarah dan budaya. Pengunjung yang datang untuk berbagai tujuan seperti pendidikan, penelitian, atau rekreasi, dan sampai sekarang yang terbanyak adalah sekedar rekreasi karena orang belum merasa ke Bengkulu kalau tidak mengunjungi benteng Marlborough.

Disamping kriteria di muka, perlu juga diperhatikan penetapan tarif jasa pada objek benteng Marlborough bertujuan untuk survival, maksudnya bukan berarti bahwa dengan tidak dikenakan tarif, objek benteng Marlborough akan kehilangan eksistensinya. Survival di sini dimaksudkan sebagai bukti bahwa keberadaannya sangat dibutuhkan masyarakat atau pun pemerintah. Masyarakat membutuhkannya sebagai tempat rekreasi dan informasi sejarah dan budaya, sedangkan pemerintah dalam hal

ini Pemda terbebani biaya pembangunan di bidang kebudayaan, nilai pendidikan dan budaya tidak bisa diukur dengan nilai uang.

Adapun metode penetapan harga untuk tiket masuk Benteng Marlborough adalah *Demand Oriented* atau berdasarkan permintaan, dalam hal ini ditentukan oleh Pemda Provinsi Bengkulu melalui Surat Keputusan Gubernur. Harga tiket tersebut bervariasi, pengunjung Umum dewasa, anak-anak dan pelajar.

Kesimpulan

Dilihat dari the level of positioning, Benteng Marlborough berada pada tingkat posisi pasar *Individual Product or Service Positioning*. Sebagai tempat pelayanan umum yang bergerak di bidang layanan ilmu pengetahuan dan kebudayaan, mempunyai spesifikasi mengelola BCB tidak bergerak. Pengelolaan ini meliputi, perawatan, penelitian, dan pelestarian, selanjutnya diinformasikan kepada masyarakat. Pelestarian adalah melakukan perawatan benda-benda warisan budaya dan alam sedangkan pengembangan adalah melakukan penelitian dan hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan kajian, pendidikan, dan rekreasi.

Empat tingkat pelayanan jasa yang dilakukan di objek Benteng Marlborough pada dasarnya belum dapat memenuhi kepuasan pengunjung. Perlu dibangun sarana penunjang lain yang dapat menarik minat dan menambah wawasan pengunjung seperti melengkapi dengan diorama, bukan hanya sekedar keunikan bangunan peninggalan kolonial. Hal yang sangat mendesak adalah peningkatan mutu layanan oleh petugas.

Untuk meningkatkan mutu pelayanan di situs Benteng Marborough perlu waktu dan penanganan khusus secara bertahap dan berkesinambungan serta menentukan prioritas berdasarkan skala kepentingan pelayanan. Tampilan objek perlu pembenahan dan penambahan fasilitas penunjang harus berdasarkan kajian arkeologis yang pada dasarnya tidak boleh merusak ataupun mengurangi keaslian dari objek. Hal inilah yang banyak menjadi kendala dalam penanganan sebuah objek Cagar Budaya yang dijadikan sebagai objek wisata. Terkadang terdapat benturan kepentingan wisata dengan faktor teknis prinsip dasar pelestarian yang mencakup: pengamanan/perlindungan, pengembangan dan pemanfaatan sesuai Undang-undang nomor 11 tahun 2010 tentang Cagar Budaya. Penambahan fasilitas penunjang yang dilakukan oleh Pemda saat ini sering mengabaikan masalah teknis sehingga akan merusak keaslian dan nilai ilmiah objek.

Referensi

- Arikunto, Suharsimi. 1986.
Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Rineka Cipta. Jakarta.
- Ayatrohaedi. 1986.
Kepribadian Budaya Bangsa (Local Genius) Pustaka Jaya. Jakarta
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1983/1984.
Sejarah Perjuangan Melawan Kolonialisme dan Imperialisme Daerah Bengkulu. Kanwil Depdikbud Bengkulu.
- Hooper, Eileen. and Greenhill. 2006.
Museums and the Interpretation of Visual Cultural. Routledge. London and New York.
- Ibrahim, Abd Syukur. 1985.
Penemuan Teori Grounded, beberapa strategi penelitian kualitatif. Usaha Nasional. Surabaya.
- Kaplan, David. 2002.
Teori Budaya, Pustaka Pelajar Jogjakarta.
- Kartodirdjo, Sartono. 1999.
Pengantar Sejarah Indonesia Baru : 1500-1900. Dari Imporium Sampai Imperium. Gramedia. Jakarta.
- Koentjaraningrat. 1985.
Kebudayaan Mentalitas Pembangunan. Gramedia. Jakarta
- Kotler, Neil. And Philip Kotler. 1998.
Museum Strategy and Marketing. Jossey - Bass Publishes. San Francisco
- Arsip Nasional RI. B: 2/21. *Algemeene Administratief Verslag over het 1873*.
- Arsip Nasional RI B:6/13. *Over Pangerangs Raad Bencoolen*.
- Arsip Nasional RI. No. B:1/17). *Politiek Verslag van de Assistent Residentie Benkoelen over het Jaar 1870-1872*.
- Arsip Nasional RI. B: 7. *Brieven aan den Ass. Resident Benkoelen P. de Perez, 1835*.
- William Marsden, *The History of Sumatra*. (Kuala Lumpur: Oxford University Press, 1966
- Garraghan, Gilbert J. 1957. *A Guide to Historical Method*. New York. Fordham University Press.
- Harfield, Alan. *Bencoolen, A History of the Honourable East India Company's Garrison on the West Coast of Sumatra (1685-1825)*. Hampshire , First Published by A.& J. Partnership, 1995.
- Kathirithamby-Wells, J. A. *Survey of the Effects of British Influence on Indigenous Authority in Southwest Sumatra (1685-1824)*. BKI, dee. 129, 's-Gravenhage: Martinus Nijhoff, 1973.
- Lady Sophia Raffles. (1830). *Memoir of the Life and Public Services of Sir Thomas Stamford Raffles, FRS, & C . London*.
- P. Wink. (1912). *De Ontwikkeling de Inheemsche Rechtspraak in het Gewest Benkoelen*. TBG, deel. LXIX.. Batavia: Albrecht & Co.
- _____. (1926). *De Onderafdeeling Lais in de Residentie Bengkoeloe*. VBG. Deel. LXVI. 's Gravenhage: Martinus-Nijhoff. Sumatera Factory Record, 103. (1802). *Fort Marlborough proceedings, Enquiries into the Claims of the Kaur Chiefs by order of Walter Ewer, Commissioner, Taken by John Campbell, Resident of the Southern Districts*.