

Pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan studi kasus museum museum di Taman Mini Indonesia Indah = The effect of employee s competency and job satisfaction toward service quality case study museums in Taman Mini Indonesia Indah

Bambang Adhitya Rachman, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20365326&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas pengaruh kompetensi dan kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung museum-museum yang ada di kawasan Taman Mini Indonesia Indah. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain survey menggunakan kuesioner penelitian. Penelitian ini membedakan hasil antara museum-museum milik pemerintah dan milik TMII dikarenakan terdapat perbedaan praktik manajemen sumberdaya manusia di antara keduanya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi pegawai dan kepuasan kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan baik secara keseluruhan, pada museum milik pemerintah, maupun museum milik TMII. Kemudian penelitian ini juga menunjukkan pengaruh dimensi-dimensi di variabel kompetensi pegawai dan kepuasan kerja, terhadap dimensi-dimensi di variabel kualitas pelayanan. Bila dilihat secara keseluruhan, dimensi-dimensi dari variabel kompetensi dan kepuasan kerja pegawai yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah operating conditions (Sig. 0.000 dan 0.000), motive (Sig. 0.004), nature of work (Sig. 0.008), pay (Sig. 0.013), supervisor (Sig. 0.016), co-worker (Sig. 0.016), traits (Sig. 0.020 dan 0.020), communication (Sig. 0.025), dan knowledge (Sig. 0.035). Bila melihat pada museum-museum milik pemerintah saja, dimensi-dimensi dari variabel kompetensi dan kepuasan kerja pegawai yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah operating conditions (Sig. 0.000 dan 0.000), motive (Sig. 0.001; 0.011; 0.044), knowledge (Sig. 0.008), nature of work (Sig. 0.023 dan 0.045), dan supervisor (Sig. 0.040). Bila melihat pada museum-museum milik TMII saja, dimensi-dimensi dari variabel kompetensi dan kepuasan kerja pegawai yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah self-concept (Sig. 0.003), supervisor (Sig. 0.008), co-worker (Sig. 0.017), fringe benefits (Sig. 0.019 dan 0.020), dan traits (Sig. 0.030 dan 0.048). Kualitas pelayanan pada museum-museum yang berada di kawasan TMII sudah tergolong baik, hal ini berarti manajemen museum yang berada di kawasan TMII harus memikirkan strategi bagaimana membuat masyarakat tahu bahwa kualitas pelayanan museum-museum di TMII sudah baik, sehingga jumlah pengunjungnya bisa meningkat lebih banyak lagi. Strategi promosi dalam berbagai media dapat dijadikan salah satu cara membuat masyarakat mengetahui dan mau berkunjung lagi ke museum-museum di TMII.

.....This thesis discusses the influence between competency and job satisfaction on the quality of service provided to museum visitors in the area of Taman Mini Indonesia Indah. This research is a quantitative research, which uses questionnaire as the data collection tool. This study distinguishes between the results of government-owned museums and TMII-owned museum because there are differences in human resource management practices in between. The results of this study indicate that employee competency and employee satisfaction significantly influence the service quality both in the government-owned museum, the TMII-owned museum, and the total of the two. Furthermore, this research also shows the effect of variable dimensions in the employee competency and job satisfaction, toward the dimensions in the service quality variable. When viewed as a whole, the dimensions of the competency and job satisfaction that affects

service quality are operating conditions (Sig. 0.000 and 0.000), motive (Sig. 0.004), nature of work (Sig. 0.008), pay (Sig. 0.013), supervisor (Sig. 0.016), co-worker (Sig. 0.016), traits (Sig. 0.020 and 0.020), communication (Sig. 0.025), and knowledge (Sig. 0.035). When we look only at the government-owned museums, the dimensions of the competency and job satisfaction that affects service quality are the operating conditions (Sig. 0.000 and 0.000), motive (Sig. 0.001; 0.011; 0.044), knowledge (Sig. 0.008), nature of work (Sig. 0.023 and 0.045), and supervisor (Sig. 0.040). When we look only at the TMII-owned museums, the dimensions of the competency and job satisfaction that affects service quality are self-concept (Sig. 0.003), supervisor (Sig. 0.008), co-worker (Sig. 0.017), fringe benefits (Sig. 0.019 and 0.020), and traits (Sig. 0.030 and 0.048). Overall, the service quality at the museums in the area of TMII can be categorized as good, it means the museum management should think about the strategy of how to make people know that the service quality of the museums at TMII is good, hence the number of visitors could increase again. Promotion strategies using a variety of media may be one of the ways to make people aware and want to visit museums in the area.