

Analisis kualitas pelayanan museum bahari Jakarta

Subaedah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=79468&lokasi=lokal>

Abstrak

Museum Bahari merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kebudayaan dan Permuseuman Pemerintah Propinsi DKI Jakarta.

Bangunan gedung yang digunakannya merupakan bangunan bekas gudang rempah-rempah VOC yang dibangun pada abad 17. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1992 tentang Cagar Budaya dan Keputusan Gubernur KDKI Jakarta Nomor 475 tentang Penetapan Bangunan Bersejarah di DKI Jakarta, gedung bekas gudang VOC tersebut termasuk cagar budaya yang dilindungi. Untuk menjaga kelestarian dan mempertahankan nilai-nilai sejarah maka bangunan tersebut dimanfaatkan sebagai museum.

Sejalan dengan perkembangan masyarakat, perhatian masyarakat terhadap museum semakin meningkat. Museum tidak hanya dipandang sebagai tempat untuk menyimpan benda-benda bersejarah, tetapi lebih pada peran dan fungsinya sebagai lembaga kultural edukatif, dan sebagai obyek wisata sejarah dan budaya. Oleh karena itu museum harus dikelola secara professional agar menarik minat kunjung masyarakat dan dapat dijadikan sumber pendapatan daerah melalui pungutan retribusi.

Sampai saat ini Museum Bahari masih terkesan sepi pengunjung, rata-rata jumlah pengunjung setiap bulan kurang lebih 1000 orang. Sebagian besar pengunjung adalah rombongan pelajar dan mahasiswa yang dikoordinir oleh sekolah. Pengunjung perorangan dewasa sebagian besar adalah wisatawan mancanegara, sedangkan masyarakat domestik, khususnya warga ibukota masih sedikit jumlahnya.

Untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan pengunjung dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, maka dilakukan penelitian terhadap 100 orang pengunjung dengan instrumen kuesioner. Dasar teori yang digunakan adalah analisis kualitas pelayanan Service Quality (Servqual) dari Zeithaml, Berry dan Parasuraman, dimana kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Masing-masing dimensi diturunkan menjadi 5 indikator variabel dalam kuesioner. Jawaban tipe Likert skala 5 tingkat berdasarkan kontinum sangat baik-tidak baik, dan kontinum sangat penting-tidak penting.

Pengolahan data menggunakan alat bantu SPSS Versi 12 for Windows, meliputi : uji reliabilitas dan validitas, menghitung tingkat kepuasan, tingkat kesesuaian, serta analisis faktor.

Setelah dilakukan pengolahan dan analisis data maka terdapat 20 indikator variabel valid. Kualitas pelayanan (Q) merupakan selisih antara persepsi (P) dan harapan (E), yang berarti Q merupakan nilai kesenjangan (gap). Melalui analisis Q, diperoleh nilai rata-rata dan nilai tengah adalah negatif, berarti kualitas pelayanan masih rendah. Kepuasan pengunjung terjadi jika nilai $Q = 0$ atau $Q > 0$. Berdasarkan

analisis persentase tingkat kepuasan maupun analisis tingkat kesesuaian dengan Importance-Performance Analysis nilai tertinggi mencapai 83% yang berarti belum memuaskan. Tidak ada satupun indikator variabel mencapai 100% yang berarti kualitas pelayanan benar-benar belum dapat memuaskan pengunjung.

Setelah diketahui tingkat kesesuaian kepentingan dan kinerja, maka untuk mengetahui variabel prioritas dilakukan pemetaan ke dalam Diagram Kartesius. Variabel yang berada di kuadran A (prioritas utama) terdapat 7, kuadran B (yang sudah baik, perlu dipertahankan) 6 variabel, kuadran C (prioritas rendah) 5 variabel, dan kuadran D (dianggap berlebihan) 2 variabel. Variabel yang terdapat di kuadran A merupakan skala prioritas untuk ditingkatkan kualitasnya, sedangkan kuadran B harus dipertahankan.

Disamping itu dilakukan piala analisis faktor, untuk menentukan faktor prioritas berdasarkan pengelompokan variabel. Setelah dilakukan analisis faktor maka dari 5 dimensi pelayanan dapat disederhanakan menjadi 3 faktor yaitu bukti fisik (physical evidence), orang/karyawan (people) dan proses (process). Dari analisis tersebut diketahui bahwa faktor proses merupakan faktor terpenting, kemudian faktor orang dan bukti fisik.

Dan Diagram Kartesius dan analisis faktor dapat dijadikan bahan acuan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Berdasarkan analisis prioritas dan analisis faktor, ditemukan 13 variabel yang menjadi prioritas, secara berurutan dan yang terpenting yaitu : (1) Kelengkapan koleksi yang dipamerkan, (2) Ketepatan jam buka bagi pengunjung, (3) Kemampuan memberikan informasi, (4) Pelayanan yang cepat, tidak berbelit-belit, (5) Kebenaran informasi yang diberikan, (6) Rasa aman selama kunjungan di museum, (7) Kemampuan pemandu (guide), (8) Keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan, (9) Penyesuaian waktu kunjungan sesuai kebutuhan pengunjung, (10) Tata pameran (tata letak, tata cahaya, estetika), (11) Kebersihan dan kenyamanan ruangan, (12) Keramahan dan kesopanan karyawan, serta (13) Kemudahan perijinan khusus.

Dari hasil temuan penelitian tersebut, untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pengunjung Museum Bahari, disarankan (1) perlu dilakukan pembenahan internal organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui proses layanan dan kualitas sumberdaya manusia, (2) pengelolaan museum sebaiknya berorientasi pada kepentingan dan kepuasan pengunjung agar museum dapat menjadi lembaga pendidikan yang rekreatif dan obyek wisata yang diminati masyarakat, (3) Untuk pengembangan museum jangka panjang, perlu dijalin kerjasama kemitraan dengan pihak lain baik pemerintah maupun swasta.

<hr>

Analysis Of Service Quality With Maritime Museum Jakarta Maritime Museum Jakarta is one of Technical Operation Units (UPT) of Museum and Culture Service, Jakarta Capital City Administration. The museum has located a former VOC's spice warehouse old building established in 17th century. Based on Regulation No. 5 11992 on Cultural Heritage and the Decree of Governor of Jakarta Capital City Administration No. 475/1993 on Determining Historical Building in Jakarta, the former VOC's building has stated as one of protected cultural heritage buildings. In order to immortalize and to maintain historical value, the building has been applied as a Maritime Museum.

As development of society, people attention to museum has been increasing recently. Museum has not only

seen as a place to keep historical inheritances, but also it has more importance role and function as a cultural educative institution, and historical and cultural tourism object. Thus, museum must be managed professionally in order to attract visitors as well as a source of local government income through ticket sales.

Until recently, visitors to Maritime Museum are about 1000 people every month, majority of them are school and university students who come on groups. Single visitors mostly dominated by foreign tourists, while domestic tourists around Jakarta are in small number.

The study attempted to describe level of visitors satisfaction and factors influenced on 100 respondents with close ended questionnaires, applied Service Quality (Servqual) as adopted from Zeithaml, Berry and Parasuraman. The Service Quality attributes were used to measure the quality of services consist of five dimensions as follows: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy.

The five dimensions, then, were generated into 5 variable indicator in questionnaires, and 5 scales Likert type were asked to cross a value ranging from continuum very good- not good, and very important - not important.

Data analysis applied software SPSS Version 12 for Windows to analysis : reliability and validity test, measure level of satisfaction, conformity level, and factor analysis. From data analysis was obtained 20 valid variable indicators.

Quality of service (Q) measurement was calculated using the difference between perception (P) and Expectation (E), in which Q was discrepancy (gap) score. Q analysis obtained a negative mean score, this means that the Quality Of Service is still low. Satisfaction was met if Q score= 0 or QUO. Based on the analysis, percentage level of satisfaction and conformity level analysis with Importance - Performance Analysis indicated that the highest was 83 %, this means the quality of service was less satisfied.

Factors influenced members satisfaction showed by Kartesius Diagram indicate that variables in quadrant A (main priority) contains 7 variables, in quadrant B (performance to maintain) with 6 variables, quadrant C (low priority) contains 5 variable, and quadrant D (excessive) contains 2 variables. Variable in quadrant A (main priority) were priority scale to improve quality, while variables in quadrant B indicate priority to maintain.

Factor analysis resulted from principal component factor analysis and subsequent varimax rotations indicated 3 factors extracted from five dimensions of service quality. The three factor rank order and labels are physical evidence, people and process. According to these factor, process was the most importance factor, followed by people factor and physical evidence.

Findings of the study provide reference to improve service quality. Based upon priority analysis and factor analysis has found 13 priority, rank order from the most important variables, as follows: (1) completeness of collection exhibited, (2) on time service hours, (3) ability to give information, (4). Simple, prompt service. (5) truth information provided. (6) feel of secure (7) guide competence, (8) personnel skills, (9) service

hours flexibility based on visitors need, (10) layout, lighting, aesthetic (11) cleanliness and enjoyable rooms, (12) hospitality and politeness of personnel, (13) easy in special permit.

Based on the study suggestion are made to incorporate lessons learned into future Maritime Museum service quality, in which (1) Management should fix internal organization to improve service quality through service process and empower human resources, (2) orientation of museum management should be optimally based on visitors important and satisfaction in order that museum will be able to be an institution of educational recreation and attractive tourism destination. (3) in long term museum development in the future, museum management endorse involvement of government and private in concept of public private partnership.</i>