

TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP LAYANAN MUSEUM PENERANGAN TMII TAHUN 2014

Halomoan Harahap
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Esa Unggul Jakarta
Jln. Arjuna Utara Tol Tomang-Kebon Jeruk Jakarta
halomoanharahap@esaunggul.ac.id

Abstract

This study aimed to evaluate the Muspen revitalization program in 2014. That will be studied is the level of visitor satisfaction with the services rendered. This study used survey method and technique of accidental sampling as much as 117 visitors. The results showed the majority of visitors are aged less than 20 years and students. Satisfaction level of respondents on Muspen service has been good. Respondents rated both services, the availability of collection and Muspen comfort. Muspen to the manager suggested that focus more on its core functions to provide information about the collection of information and communication technologies is not just a place of recreation.

Keywords: *visitor satisfaction, service rendered, muspen comfort*

Pendahuluan

Museum Penerangan (Muspen) yang beralamat di Taman Mini Indonesai Indah (TMII) merupakan unit kerja Kementerian Komunikasi dan Informatik. Muspen diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia kedua, yaitu Bapak H.M. Soeharto, pada tanggal 20 April 1993. Muspen memiliki koleksi benda-benda bersejarah dalam bidang komunikasi dan informatika.

Sejak tahun 2014 Museum Penerangan (Muspen) sudah melakukan revitalisasi agar tugas pokok dan fungsinya berjalan dengan baik. Revitalisasi Museum Penerangan telah di-*launching* oleh Sekretaris Jenderal Kementerian Komunikasi dan Informatika, Suprawoto, pada acara Gelar Seni Budaya Bangsa dalam rangka merayakan HUT Muspen ke-21 dan menyambut Hari Kebangkitan Nasional ke-106, pada tanggal 4 Mei 2014 di Mesum Penerangan Taman Mini Indonesia Indah. Revitalisasi yang pertama di lakukan oleh Muspen adalah meningkatkan mutu pelayanan kepada pengunjung. Layanan yang diberikan harus dapat memuaskan pengunjung. Kepuasan ini akan menjadi multi-player efek kepada masyarakat yang lebih luas.

Permasalahan

Kualitas pelayanan suatu lembaga bukan ditentukan oleh lembaga yang bersangkutan, tetapi masyarakatlah yang menilai sejauhmana kepuasan mereka. Untuk mengukur baik tidaknya suatu layanan idealnya pengunjung menilai.

Menurut Tjiptono (2001), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang

memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima / peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

Menurut Kotler (2002:83) Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Sejauh ini belum diketahui penilaian pengunjung tentang layanan yang diberikan oleh Muspen kepada pengunjung.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini: (1) Mengetahui kualitas layanan pengunjung di Museum Penerangan TMII, (2) Mengetahui harapan pengunjung terhadap layanan Museum Penerangan TMII. (3) Mengetahui bagian layanan mana yang sudah cukup atau masih kurang di Museum Penerangan.

Mapping Penelitian

Kualitas layanan belakangan ini menjadi banyak diperhatikan setiap institusi yang berorientasi pada pelanggan. Karena kepuasan layanan pelanggan merupakan faktor kunci suksesnya institusi yang bersangkutan. Institusi harus berorientasi pada layanan yang memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan mengikat pelanggan dan menciptakan loyalitas. Hal ini akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi institusi yang bersangkutan.

Penelitian kualitas layanan sudah banyak dikaji. Sejak Parasuraman dan Zeithaml menemukan teori *service excellence* tahun 1985. Layanan yang sempurna meliputi lima faktor, yaitu *tangibles* (fisik), *reliability* (ketepatan), *responsiveness* (tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dengan memperhatikan kelima faktor layanan ini, maka pelanggan akan merasa puas. Penelitian ini tetap dilakukan sebagai penelitian evaluasi atas program revitalisasi yang dilakukan oleh Museum Penerangan tahun 2013.

Museum

Taman Mini Indonesia Indah dikenal oleh bangsa Indonesia sebagai tempat wisata yang memperkenalkan berbagai ragam budaya yang ada di Indonesia. Dalam perkembangannya TMII telah melengkapi diri dengan berbagai fasilitas lainnya seperti museum transportasi, museum bahari, museum perangko, museum penerangan, dan lain-lain.

Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Pemerintah nomor 19 tahun 1995, pasal 1 (1) mendefinisikan museum adalah lembaga, tempat penyimpanan, perawatan, pengamanan, dan pemanfaatan benda bukti materiil hasil budaya manusia, alam dan lingkungannya guna menunjang upaya perlindungan dan pelestarian kekayaan budaya bangsa.

Pelayanan Museum

Layanan museum adalah jasa yang diberikan oleh museum kepada konsumennya, yaitu pengunjung. Layanan prima yang akan menciptakan kepuasan meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy*. Namun menurut Schiffman dan Kanuk kelima dimensi pelayanan tersebut dapat digolongkan menjadi dua dimensi persoalan, yaitu *outcome dimension* yang lebih memfokuskan pada pemberian layanan yang handal dan *process dimension* yang memfokuskan layanan pada bagaimana cara memberikan layanan.

Kualitas Layanan

Menurut Schiffman & Kanuk (2010) kualitas layanan adalah perseptual dan subyektif. Setiap pelanggan memiliki kriteria kepuasan sesuai dengan harapannya masing-masing. Bila antara realitas yang diterima melebihi harapan, maka akan merasa puas. Sebaliknya bila realitas kurang harapan maka pelanggan merasa tidak puas.

Menurut teori kepuasan (*the expectancy disconfirmation model*) menjelaskan, kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diperoleh, Sumarwan (2004).

Memberi penilaian kepuasan atas layanan jasa berbeda dengan layanan produk. Jasa bersifat *intangible, variable, perishable, and simultaneously produced and consumed*. Sedangkan produk bersifat sebaliknya bersifat *tangible, fix*, dan pasti, Schiffman & Kanuk (2010).

Dari penjelasan di atas, kepuasan adalah persepsi subyektif seseorang, karena itu kepada mereka perlu diajukan pertanyaan yang bersifat penilaian subyektif tentang berbagai dimensi layanan yang diberikan

Operasionalisasi variabel

Penelitian ini akan mengukur dan mengevaluasi kualitas layanan Museum Penerangan yang diberikan kepada pengunjung selama tahun 2014. Untuk itu, operasionalisasi kualitas layanan meliputi sarana prasarana, kebersihan, kenyamanan, keramahan, penataan ruang dan kelengkapan koleksi.

Metode Penelitian

Metode dan Disain penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mendeskripsikan data secara obyektif. Metode yang digunakan adalah metode survey, Newmann (2000). Kepada responden mahasiswa akan disampaikan instrument yang menyangkut variabel penelitian. Disain Survey dilakukan dengan sekali jalan (*one shoot*). Artinya responden hanya mendapat sekali instrument dalam penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian pengunjung Museum Penerangan. Pengunjung yang akan diteliti adalah yang sudah mampu menilai yaitu usia remaja ke atas. Kepada anak-anak SD yang dibawa oleh gurunya berkunjung ke Muspen tidak diteliti karena dianggap belum mampu memberi penilaian yang secara obyektif sebagaimana tujuan penelitian ini.

Museum Penerangan memberikan layanan pengunjung setiap hari Senin – Minggu dari pukul 08.00

- 16.00 WIB. Sampel penelitian diambil menggunakan metode *accidental sampling*. Atinya pengunjung yang kebetulan (accident) datang ke Muspen selama penelitian berlangsung diberikan kuesioner. Responden diambil secara acak atas kedatangan setiap hari layanan. Dengan demikian pengambilan sampel ini dipandang sebagai hal yang dapat dipertanggungjawabkan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan angket atau kuesioner. Dalam kuesioner sudah disediakan pertanyaan dan pilihan jawaban yang disusun sesuai indikator variable penelitian. Selain variabel kualitas layanan, kepada responden juga diminta untuk memberikan data karakteristik untuk mengetahui segmen pengunjung Museum Penerangan.

Validitas dan Raliabilitas Instrumen

Untuk meningkatkan kualitas penelitian ini, instrument pelu diuji sebelum digunakan. Pengujian instrument meliputi validitas dan reliabilitas.

Dalam meningkatkan kualitas instrument, validitas menjadi factor yang sangat penting diperhatikan. (Singarimbun & Efendi 2000). Validitas yang diperhatikan meliputi, *face validity*, *construct validity*, *content validity*, *criterion validity*, dan *predictive validity*, Newmann (2000)

Untuk meyakinkan ke-valid-an intrumen dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- Menelusuri dan mereview pustaka yang berkaitan dengan konsep kualitas layanan. Teori yang digunakan adalah teori Sercive Quality Management (Parasuraman. www. academia.edu)
- Menyesuaikan instrument dengan obyek yang akan diukur
- Selanjutnya mendiskusikan instrument dengan para ahli dengan melakukan Focus Group Discussion (FGD).

Langkah FGD yang dilakukan sekaligus untuk mendapatkan tingkat kepercayaan pada instrument. Kepada peserta FGD diberikan kesempatan untuk meninjau dan mencoba instrument. Masukan dari FGD menjadikan instrument dianggap reliabel.

Rencana Analisa

Data yang telah terkumpul akan dianalisa dengan menggunakan statistic deskriptif. Hasil deskriptif diharapkan dapat memberikan jawaban atas permasalahan penelitian kualitas layanan Museum Penerangan kepada pengunjung.

Laporan penelitian dan publikasi

Selain domukentasi Museum Penerangan, hasil penelitian ini akan dibuat dalam bentuk laporan dan

disampaikan ke pihak-pihak yang berkepentingan untuk menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan berikutnya.

Hasil dan Pembahasan

Hasil evaluasi ini memuat uraian yang berkaitan dengan karakteristik responden, frekuensi dan alasan berkunjung ke Meseum Penerangan, penilaian responden terhadap pelayanan Museum Penerangan, serta saran perbaikan yang dikemukakan responden.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diteliti meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Empat karakteristik tersebut diteliti dimaksudkan untuk mengetahui profil pengunjung Museum Penerangan.

Usia responden yang diteliti tampak bervariasi, yaitu mulai dibawah 20 tahun hingga 50 tahun. Responden yang berkunjung ke Muspen paling banyak (30.8%) usia dibawah 20 tahun. Namun demikian, responden yang berusia 20 – 30 tahun dan 31 – 40 tahun jumlahnya tidak jauh berbeda dengan responden berusia dibawah 20 tahun. Ini artinya, responden yang berkunjung ke Museum Penerangan termasuk kelompok usia mudah.

Terdapat perbedaan tipis responden yang berkunjung ke Muspen bila ditinjau dari jenis kelamin. Hasil penelitian memberi gambaran, meskipun responden perempuan lebih banyak (51.3%) daripada responden laki-laki (48.7%), namun selisih persentasenya tidak besar. Ini artinya, responden perempuan dan laki-laki yang berkunjung ke Museum Penerangan tidak jauh berbeda.

Kecenderungan variasi responden juga terlihat dari pendidikannya. Responden yang berpendidikan SMA/ sederajat (35.0%) jumlahnya tidak jauh berbeda dengan responden yang berpendidikan S1 (32.5%). Ini artinya, responden yang berkunjung ke Museum Penerangan dominan berpendidikan menengah dan tinggi.

Jenis pekerjaan responden menunjukkan, persentase yang bekerja swasta (35.9%) tidak jauh berbeda dengan responden pelajar/ mahasiswa (32.5%). Ini berarti, responden yang lebih dominan berkunjung ke Museum Penerangan adalah swasta dan pelajar/ mahasiswa.

Frekuensi dan Alasan Berkunjung

Responden yang berkunjung ke Museum Penerangan tampak bervariasi, mulai dari satu kali hingga lebih dari dua kali. Selengkapnya mengenai frekuensi kunjungan responden ke Museum Penerangan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Frekuensi Berkunjung
n=117

Frekuensi berkunjung	f	%
Satu kali	85	72.6
Dua kali	14	12
Lebih dari dua kali	18	15.4
Total	117	100

Tabel 1 menunjukkan, sebagian besar (72.6%) responden berkunjung ke Museum Penerangan satu kali. Meski demikian, ada juga responden yang berkunjung lebih dari dua kali. Sedangkan alasan responden berkunjung ke Museum Penerangan.

Tabel 2
Alasan Berkunjung
n=117

Alasan Berkunjung	f	%
Sengaja mencari informasi	27	23.1
Rekreasi	72	61.5
Diajak teman	3	2.6
Lainnya	15	12.8
Total	117	100

Tabel 2 memberi gambaran, sebagian besar (61.5%) responden berkunjung ke Museum Penerangan untuk rekreasi. Sementara responden yang sengaja mencari informasi hanya 23.1%.

Lama berkunjung responden ke Museum Penerangan juga bervariasi. Hasil selengkapnya dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3
Lama Berkunjung
n=117

Lama Berkunjung	f	%
< 30 menit	45	38.5
30 - 60 menit	59	50.4
> 60 menit	13	11.1
Total	117	100

Tabel 3 memberi gambaran, lebih separuh (50.4%) responden berkunjung ke Museum Penerangan selama 30 – 60 menit. Hanya 11.1% responden yang

berkunjung di atas 60 menit. Ini artinya, lama berkunjung responden dominan dibawah satu jam.

Penilaian Responden

Banyak aspek yang berkaitan dengan penilaian responden terhadap pelayanan Museum Penerangan dan fasilitasnya. Salah satu penilaian tersebut berkaitan dengan kepuasan, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4
Kepuasan Respon
n=117

Kepuasan	f	%
Puas	62	53
Sangat Puas	35	29.9
Cukup	14	12
Tidak Puas	1	0.9
Sangat Tidak Puas	5	4.3
Total	117	100

Tabel 4 menunjukkan, lebih separuh (53.0%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Muspen kepada pengunjung. Sementara responden yang menilai sangat puas ada 29.9%. Ini artinya, responden lebih dominan menilai puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Muspen kepada pengunjung.

Berikut hasil evaluasi penilaian responden terhadap pelayanan yang diberikan Museum Penerangan sebagaimana terlihat pada tabel 5.

Tabel 5
Kualitas layanan Muspen
n = 117

Jenis Layanan	Kualitas layanan		Total
	Baik	Kurang	
Pelayanan	93,2	6,8	100
Ketersediaan koleksi	76,9	23,1	100
Kenyamanan	85,5	14,5	100

Tabel 5 menunjukkan, mayoritas (93.2%) responden menilai baik pelayanan yang diberikan Museum Penerangan. Sebagian besar (76.9%) responden menilai baik koleksi yang dimiliki Museum Penerangan. Sementara yang menilai kurang sebanyak 23.1%. Sedangkan kenyamanan selama berada di Museum Penerangan sebagian besar (85.5 %) menyatakan nyaman.

Selanjutnya, responden juga memberi beberapa saran perbaikan terhadap Museum Penerangan,

khususnya dalam dalam aspek pelayanan dan koleksinya sebagaimana terlihat pada tabel 6.

Tabel 6
Saran Responden
n=117

Jenis Saran	f	%
Tidak ada saran	41	35
Tingkatkan sarana (AC, Lift, Mushala, Lampu)	13	11.1
Koleksi ditambah dan diperbaharui	17	14.5
Penataan koleksi agar lebih menarik	6	5.1
Tambah promosi	1	0.9
Informasi koleksi kurang dan bahasa inggris	6	5.1
Kerapian, kebersihan dan keamanan koleksi	11	9.4
Petugas pelayanan kurang dan tidak ada guide	7	6
Ditingkatkan (tapi tidak diberi keterangan)	8	6.8
Cukup puas	7	6
Total	117	100

Tabel 6 menunjukkan, paling banyak (14.5%) responden menyarankan untuk menambah dan memperbarui koleksi Museum Penerangan. Selain itu, responden juga menyarankan dalam peningkatan sarana, seperti AC, lift, mushala, dan lampu (11.1%).

Kesimpulan

Paling banyak pengujung adalah usia dibawah 20 tahun dan berstatus pelajar. Motif mengunjungi Muspen sebagian besar mengatakan untuk rekreasi. Tingkat kepuasan pengujung pada layanan Muspen tahun 2014 menunjukkan puas. Hal ini tergambar dari kualitas pelayanan, ketersediaan koleksi dan kenyamanan selama berada di Muspen. Pengunjung menilai pelayanan Muspen sudah memuaskan karena tujuan mereka adalah untuk rekreasi. Memperhatikan hasil penelitian perlu ditindaklanjuti oleh Muspen. Menjadikan Muspen sebagai pusat informasi koleksi teknologi komunikasi dan informatika belum sepenuhnya berhasil. Karena tujuan pengujung masih sekedar rekreasi. Revitalitasi Muspen yang sudah dicanangkan terus digalakkan sesuai dengan tugas pokok Muspen. Agar tugas pokoknya semakin terwujud, sebaiknya Muspen menambah koleksi dan memperbaiki sarana dan prasarana yang diperlukan.

Daftar Pustaka

- Deskripsi Museum, www.library.binus.ac.id, diakses 21 Januari 2015
- http://www.academia.edu/1953484/Service_Quality_Management_in_Hotel_Industry_A_Conceptual_Framework_for_Food_and_Beverage_Departments.
- Neumann, W. Lawrence, (2000). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, Fourth Edition, Boston: Allyn and Bacon. Boston, 2000
- Peraturan Pemerintah nomor 19 tahun 1995, tentang Museum
- Schiffman, Leon G & Kanuk, Laslie Lazar, (2010) *Consumer Behavior* tenth edition, Pearson, Printice-Hall Boston. 2010
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES. Jakarta. 2000
- Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia dan MMA-IPB, Bogor. 2004