

Evaluasi Pelayanan Pengunjung Museum Transportasi Taman Mini Indonesia Indah Jakarta

Imam Sadjiono, Sukmanofith Djulis, Robinson, Suhartini

Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jl. Marunda Makmur, Marunda, Kecamatan Cilincing, Kota Jakarta Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14150

ABSTRAK

Industri pariwisata merupakan salah satu faktor penghasil devisa terbesar bagi Indonesia, selain itu juga dapat menyerap tenaga kerja karena industri pariwisata mencakup banyak bidang seperti akomodasi, transportasi, restoran, atraksi wisata, dan objek wisata. Berdasarkan data jumlah pengunjung Museum Transportasi dalam 1 tahun terakhir, terlihat ada naik turunnya jumlah pengunjung. Hal ini perlu diperhatikan terutama untuk mencari penyebab terjadinya penurunan jumlah pengunjung Museum. Apabila kita melihat gambar grafik jumlah pengunjung setiap bulan pada tahun 2016, maka terlihat bahwa terjadi lonjakan pengunjung Museum pada bulan-bulan tertentu. Hal ini perlu diantisipasi dalam pemberian pelayanan terutama ketersediaan sarana dan prasarana Museum. Hasil pada penelitian ini dapat membantu pihak museum untuk mengevaluasi masalah tersebut dengan mencari data mengenai kepuasan pengunjung museum transportasi TMII serta memberikan rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan bagi pekerja di museum tersebut.

Copyright © 2018, METEOR, ISSN: 1979-4746

Kata Kunci – Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Museum Transportasi

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu faktor penghasil devisa terbesar bagi Indonesia, selain itu juga dapat menyerap tenaga kerja karena industri pariwisata mencakup banyak bidang seperti akomodasi, transportasi, restoran, atraksi wisata, dan objek wisata. Taman Mini Indonesia Indah (TMII) sebagai salah satu wahana yang mempresentasikan kebhinnekaan bangsa Indonesia dan keanekaragaman khasanah budaya, sehingga masyarakat dapat menimba pengalaman, pengetahuan, dan informasi yang menarik sekitar kehidupan berbagai aspek budaya, tradisi, adat istiadat, berbagai bentuk kesenian sampai pada pengenalan benda-benda budaya.

Ibu Tien Soeharto menyampaikan gagasan pembangunan Miniatur Indonesia pada rapat

pengurus YHK tanggal 13 Maret 1970 di Jl. Cendana No. 8, Jakarta. Bentuk dan sifat isian proyek berupa bangunan utama bercorak rumah-rumah adat yang dilengkapi dengan pergelaran kesenian, kekayaan flora-fau-na, dan benda budaya lain dari masing-masing daerah yang ada di Indonesia. Gagasan itu dilandasi oleh suatu keinginan untuk membangkitkan kebanggaan dan rasa cinta terhadap bangsa dan tanah air, serta untuk memperkenalkan Indonesia kepada bangsa-bangsa lain di dunia. Gagasan tersebut makin mantap setelah Ibu Tien selaku ibu negara menyertai perjalanan kerja Presiden Soeharto ke berbagai negara, dimana ia mendapat kesempatan mengunjungi obyek-obyek wisata di luar negeri, diantaranya Disneyland Amerika Serikat dan Timland di Muangthai. Kunjungan Ibu Tien Soeharto ke byek-obyek wisata

tersebut mendorong untuk mewujudkan ide ke dalam suatu proyek dengan membuat taman tempat rekreasi yang mampu menggambarkan kebesaran dan keindahan Indonesia dalam bentuknya yang mini.

Penggagas pembangunan Taman Mini "Indonesia Indah" (TMII) adalah Siti Hartinah Soeharto, akrab dipanggil Ibu Tien Soeharto. Gagasan itu muncul setelah ia mendengarkan dan menghayati isi pidato Presiden Soeharto tentang keseimbangan pembangunan Umum DPR GR Tahun 1971 berikut ini :aman ini memberikan gambaran yang menunjukkan kekayaan budaya dan kondisi alamiah seperti ragam bangunan-bangunan bercorak arsitektur, kesenian, adat istiadat, bahasa, kekayaan alam, dan kekayaan pemikiran yang dimiliki Indonesia.

Tanggal 30 Januari 1971, pada penutupan Rapat Kerja Gubernur, Bupati, dan Walikota seluruh Indonesia di Istana Negara, yang juga dihadiri oleh Presiden RI, Ibu Tien Soeharto dengan di dampingi Menteri Dalam Negeri Amir Mahmud untuk pertama kalinya memaparkan maksud dan tujuan pembangunan Miniatur Indonesia "Indonesia Indah" di depan umum.

Pada tanggal 11 Agustus 1971, dengan surat YHK, Ibu Tien Soeharto menugaskan Nusa Consultants untuk membuat rencana induk dan studi ke-layakan. Tugas itu selesai dalam waktu 3,5 bulan. Pada tanggal 30 Juni 1972 pembangunan dimulai tahap demi tahap secara bersinambungan. Rancangan bangunan utama berupa peta relief Miniatur Indonesia berikut penyediaan airnya, Tugu Api Pancasila, bangunan Joglo, dan Gedung Pengelolaan disiapkan oleh Nusa Consultants berikut pembuatan jalan dan penyediaan kaveling tiap-tiap bangunan; sedang rancangan bangunan lain, seperti bangunan khas tiap daerah, dikerjakan oleh berbagai biro arsitek; Nusa Consultants hanya membantu menjaga

keserasian keseluruhannya. Berkat kegotongroyongan semua potensi nasional: masyarakat di sekitar lokasi, pemerintah usat dan daerah, swasta, dan berbagai unsur masyarakat lainnya, dalam kurun waktu tiga tahun pembangunan TMII tahap pertama dinyatakan selesai. Pada tanggal 20 April 1975 di bawah terik matahari sore langit kota Jakarta, Taman Mini "Indonesia Indah" diresmikan pembukaannya oleh Presiden Soeharto. (Sumber : Profil Taman Mini Indonesia Indah).

Taman Mini Indonesia Indah (TMII) merupakan suatu kawasan taman wisata bertema budaya Indonesia di Jakarta Timur. Area seluas kurang lebih 150 hektar[1] atau 1,5 kilometer persegi ini terletak pada koordinat $6^{\circ} 18'6.8''\text{LS}$, $106^{\circ} 53'47.2''\text{BT}$.

Di Indonesia, hampir setiap suku bangsa memiliki bentuk dan corak bangunan yang berbeda, bahkan tidak jarang satu suku bangsa memiliki lebih dari satu jenis bangunan tradisional. Bangunan atau arsitektur tradisional yang mereka buat selalu dilatarbetakangi oleh kondisi lingkungan dan kebudayaan yang dimiliki. Di TMII, gambaran tersebut diwujudkan melalui Anjungan Daerah, yang mewakili suku-suku bangsa yang berada di 33 Provinsi Indonesia. Anjungan provinsi ini dibangun di sekitar danau dengan miniature Kepulauan Indonesia, secara tematik dibagi atas enam zona; Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, Bali dan Nusa Tenggara, Maluku dan Papua. Tiap anjungan menampilkan bangunan khas setempat.

Taman ini merupakan rangkuman kebudayaan bangsa Indonesia, yang mencakup berbagai aspek kehidupan sehari-hari masyarakat 33 provinsi Indonesia (pada tahun 1975) yang ditampilkan dalam anjungan daerah berarsitektur tradisional, serta menampilkan aneka busana, tarian dan tradisi daerah.

Disamping itu, di tengah-tengah TMII terdapat sebuah danau yang menggambarkan miniatur kepulauan Indonesia di tengahnya, kereta gantung, berbagai Museum, dan Teater IMAX Keong Mas dan Teater Tanah Airku), berbagai sarana rekreasi ini menjadikan TMII sebagai salah satu kawasan wisata terkemuka di ibu kota.

TMII memiliki logo yang pada intinya terdiri atas huruf TMII, Singkatan dari "Taman Mini Indonesia Indah". Sedangkan maskotnya berupa tokoh wayang Hanoman yang dinamakan NITRA (Anjani Putra). Maskot Taman Mini "Indonesia Indah" ini diresmikan penggunaannya oleh Ibu Tien Soeharto, bertepatan dengan dwi windu usia TMII, pada tahun 1991.

Gagasan pembangunan suatu miniatur yang memuat kelengkapan Indonesia dengan segala isinya ini dicetuskan oleh Ibu Negara, Siti Hartinah, yang lebih dikenal dengan sebutan Ibu Tien Soeharto. Gagasan ini tercetus pada suatu pertemuan di Jalan Cendana no. 8 Jakarta pada tanggal 13 Maret 1970. Melalui miniatur ini diharapkan dapat membangkitkan rasa bangga dan rasa cinta tanah air pada seluruh bangsa Indonesia. Maka dimulailah suatu proyek yang disebut Proyek Miniatur Indonesia "Indonesia Indah", yang dilaksanakan oleh Yayasan Harapan Kita. TMII mulai dibangun tahun 1972 dan diresmikan pada tanggal 20 April 1975. Berbagai aspek kekayaan alam dan budaya Indonesia sampai pemanfaatan teknologi modern diperagakan di areal seluas 150 hektar. Aslinya topografi TMII agak berbukit, tetapi ini sesuai dengan keinginan perancangannya. Tim perancang memanfaatkan ketinggian tanah yang tidak rata ini untuk menciptakan bentang alam dan lansekap yang kaya, menggambarkan berbagai jenis lingkungan hidup di Indonesia (Sumber : Profil Taman Mini Indonesia Indah).

Mengunjungi Taman Mini Indonesia Indah memiliki beberapa manfaat, antara lain:

1. Ajang untuk menambah ilmu mengenai tradisi, adat istiadat, aspek budaya serta beragam jenis kesenian tradisional.
2. Beragam sarana hiburan yang menarik dinikmati seperti kereta gantung, teater imx keong emas, kereta api mini.
3. Menambah pengetahuan sekaligus menambah rasa cinta pada tanah air serta tradisi-tradisi di dalamnya.
4. Dapat menikmati keindahan tari Merak dan Tari Topeng yang secara rutin dipertontonkan di sana.
5. Banyaknya pertunjukan yang telah dijadwal secara baik oleh para agen di TMII seperti pertunjukan tari, lomba menyanyi, pertunjukan ketoprak, lenong serta karnaval keprajuritan.

Wisata atau tempat yang dapat dikunjungi di Taman Mini Indonesia Indah, anatara lain (Sumber: Website TMII):

1. Anjungan Daerah

Anjungan Daerah adalah bangunan-bangunan rumah adat yang bercirikan arsitektur tradisional khas daerah Indonesia. Terdapat 33 Anjungan Daerah yang dibangun berderet mengelilingi danau Miniatur Arsipel Indonesia, melambangkan satu kesatuan yang tak terpisahkan. Tiap provinsi menampilkan sekurangnya tiga bentuk rumah adat khas daerah, berada di satu kawasan yang disediakan untuk provinsi bersangkutan.

Bentuk rumah adat dibuat sesuai dengan bangunan asli, baik ukuran, bentuk atap, ragam hias, susunan ruangan, bentuk jendela, tangga, dan detail lainnya. Bahkan ada yang langsung dipindahkan dari daerahnya, seperti rumah Aceh Cut Meutia yang langsung dibawa dari Nangroe Aceh Darusallam.

Anjungan Daerah dimaksudkan untuk memberikan informasi mengenai rumah adat berbagai suku bangsa di Indonesia kepada masyarakat luas, terutama generasi muda yang mungkin tidak sempat lagi melihat rumah adat di daerah asalnya. Bangunan dan rumah adat sekaligus digunakan sebagai tempat pameran dan peragaan berbagai benda sejarah, pakaian adat, peralatan kesenian, hasil kerajinan, dan benda-benda budaya lain yang merupakan warisan bangsa yang tak ternilai harganya.

2. Museum

Bangsa yang kuat adalah bangsa yang tidak melupakan masa lalunya. Masa lalu yang tersimpan baik akan menuntun sebuah bangsa mencari jati diri dan dapat menentukan arah serta tujuannya di masa depan secara efektif. Bahkan peradaban-peradaban besar yang tersebar di seluruh dunia selalu memiliki perpustakaan dan pusat dokumentasi yang tertata baik.

Ragam dan variasi jenis Museum tersebut ditujukan untuk menjawab rasa pengetahuan dan berbagai pertanyaan seputar pengetahuan, kehidupan, sosial masyarakat, budaya dan peradaban, teknologi dan lain sebagainya.

- a. Museum Indonesia
- b. Museum Keprajuritan
- c. Museum Perangko
- d. Museum Pusaka
- e. Museum Transportasi
- f. Museum Listrik dan Energi Baru
- g. Museum Minyak dan Gas Bumi
- h. Museum Telekomunikasi
- i. Museum Olahraga
- j. Museum Asmat
- k. Museum Komodo
- l. Museum Serangga

3. Flora & Fauna

Taman Rekreasi di dalam area TMII terdiri dari beberapa jenis. Setidaknya taman rekreasi ada yang dikategorikan sebagai taman monumental, taman flora, taman fauna serta taman hiburan.

Taman monumental diantaranya adalah Taman Prasasti APEC dan Monumen Persahabatan Negara Non Blok. Taman Flora terdiri dari Taman Apoti Hidup, Taman Melati, serta Taman Legenda Keong Emas. Taman Fauna diantaranya Taman Bekisar, Taman Burung, Taman Reptilia, Taman Kupu, Dunia Air Tawar. Taman Hiburan dan Sarana Rekreasi antara lain taman air Snowbay Water Park, Istana Anak Anak Indonesia dan Among Putro "Jagat Antariksa" SkyWorld.

Satu hal yang membedakan taman fauna dengan Museum fauna adalah kondisi hewan yang menjadi fokus perhatian. Jika di Museum kita akan mendapati kondisi hewan sebagian besar dalam kondisi diawetkan, maka di Museum kita akan mendapati kondisi hewan sebagian besar dalam kondisi diawetkan, maka di taman fauna kita akan mendapatkan hewan dalam kondisi hidup. Dengan perbedaan kondisi ini, kita akan memahami bagaimana hewan-hewan koleksi taman, beberapa diantaranya endemic, berperilaku untuk mempertahankan hidupnya. Selain sebagai sarana konversi, taman fauna seringkali dijadikan ajang pembelajaran sekaligus rekreasi keluarga dan para penyuka hewan peliharaan tertentu.

4. Wahana Rekreasi

Selain sebagai Lembaga Pelestarian Budaya Indonesia, Taman Mini 'Indonesia Indah' merupakan salah satu penyedia sarana pendidikan dan rekreasi dalam satu tempat sekaligus. Wahana rekreasi tersebut antara lain Istana Anak-Anak Indonesia, Teater IMAX Keong Emas, Teater 4D'Motion, Kereta

Gantung, Monorel Titihan Samirono, Taman Budaya Tionghoa Indonesia, Taman Among Putro Skyworld, Snowbay Waterpark dan Taman Legenda Keong Emas.

Berbagai jenis wahana dan fasilitas tersebut semuanya mempunyai dimensi rekreasi, pendidikan dan pelestarian sekaligus pemer kaya cakrawala pengetahuan dan pewarisan nilai-nilai budaya bangsa Indonesia, Khususnya bagi generasi muda.

5. Tempat Ibadah

6. Fasilitas

Fasilitas yang disediakan di Taman Mini "Indonesia Indah" terbagi menjadi 4 (empat) Kategori, yaitu hotel dan restoran, toko kerajinan tangan dan galeri, persewaan gedung dan transportasi umum. Ada beberapa hotel dan restoran yang berada di dalam kompleks TMII yakni, Desa Wisata Hostel, Puri, Graha Wisata Remaja, Puri Caping Gunung dan Pondok Pecel Madiun. Begitu juga dengan toko kerajinan tangan dan galeri dimana para pengunjung dapat melihat hasil karya para seniman di Desa Seni dan Pasar Buku Langka.

Saat ini TMII menyewakan beberapa gedung dan tempat untuk kegiatan pernikahan, acara kesenian, wisuda dan pertemuan keluarga maupun kantor antara lain Gedung Joglo, Sasana Kriya, Teater Tanah Airku dan Teater Bhinneka Tunggal Ika.

Mengingat luasnya yang mencapai 150 hektar, maka disediakanlah beragam alat transportasi umum untuk para pengunjung TMII seperti mobil keliling, sepeda listrik dan

sepeda wisata. Sebagai salah satu objek wisata unggulan di Provinsi DKI Jakarta, dapat kita lihat jumlah pengunjung Museum Transportasi pada tahun 2016 pada Grafik 1.1.

Grafik 1.1. Jumlah Pengunjung Museum Transportasi pada tahun 2016

Berdasarkan data jumlah pengunjung Museum Transportasi dalam 1 tahun terakhir, terlihat ada naik turunnya jumlah pengunjung. Hal ini perlu diperhatikan terutama untuk mencari penyebab terjadinya penurunan jumlah pengunjung Museum, terutama dari segi pelayanannya. Kemungkinan terjadinya penurunan, mungkin disebabkan dengan adanya pilihan Museum atau tempat lainnya seperti penggunaan moda angkutan penyeberangan jumlah pengunjung kapal laut, terutama dari segi pelayanannya. Kemungkinan terjadinya penurunan, mungkin disebabkan dengan adanya pilihan moda angkutan lainnya seperti penggunaan moda angkutan penyeberangan atau angkutan udara.

Apabila kita melihat gambar grafik jumlah pengunjung setiap bulan pada tahun 2016, maka terlihat bahwa terjadi lonjakan pengunjung Museum pada bulan-bulan tertentu. Hal ini perlu diantisipasi dalam pemberian pelayanan terutama ketersediaan sarana dan prasarana Museum. Lonjakan pengunjung Museum terlihat melonjak terutama pada bulan Juli dan Desember, hal ini disebabkan karena pada bulan tersebut terjadi libur sekolah dan dimulainya tahun ajaran baru, sehingga para pelajar dan mahasiswa baik yang untuk liburan, maupun yang datang untuk.

Beberapa permasalahan yang masih terlihat dalam pelayanan petugas Museum Transportasi TMII (Taman Mini Indonesia Indah) adalah sebagai berikut :

1. Belum maksimalnya ketrampilan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dan penjelasan yang memadai kepada pengunjung.



2. Belum terciptanya Visi dan Misi Museum, antara lain: Edukasi, Pameran, dan rekreasi yang menarik.
3. Tingkat kepuasan pengunjung belum memuaskan.

Dari berbagai permasalahan di atas, maka pembahasan dilakukan dengan membatasi pada beberapa hal sebagaimana berikut ini :

1. Meningkatkan ketrampilan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dan penjelasan yang memadai kepada pengunjung.
2. Menciptakan tujuan daripada Visi dan Misi Museum, antara lain: Edukasi, Pameran, dan rekreasi yang menarik.
3. Meningkatkan kepuasan pengunjung

Pembatasan masalah di atas menuju pada rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara meningkatkan ketrampilan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan dan penjelasan yang memadai kepada pengunjung?
2. Bagaimana cara menciptakan tujuan daripada Visi dan Misi Museum, antara lain: Edukasi, Pameran, dan berbagai wahana rekreasi yang menarik?
3. Bagaimana meningkatkan angka kepuasan dan kinerja pelayanan yang belum memuaskan?

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kinerja pelayanan petugas Museum Transportasi TMII ditinjau dari tingkat kepuasan pengunjung.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan kinerja pelayanan petugas Museum Transportasi TMII.

Urgensi dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini penting dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan petugas Museum Transportasi TMII.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman yang bermanfaat bagi dosen untuk melakukan analisis yang lebih dinamis dalam menanggapi kinerja pelayanan petugas Museum Transportasi TMII.
3. Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dalam melakukan pendalaman terhadap kepuasan pengunjung terhadap pelayanan petugas pada Museum Transportasi TMII.

Salah satu faktor yang bisa digunakan untuk menentukan kepuasan pengunjung adalah persepsi pengunjung terhadap kualitas jasa pelayanan. Penilaian mengenai kepuasan pengunjung merupakan suatu kebutuhan evaluasi bagi manajemen untuk meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu obyektif dari penelitian ini adalah mengukur kepuasan pengunjung yang menggunakan Museum Transportasi TMII, sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan di Museum ini.

Menurut J. Supranto (1997) kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari produk atau kinerja yang dihasilkan yang merupakan bagian utama dalam menonjolkan keunggulan produk yang dihasilkan.

Menurut kamus umum bahasa Indonesia (WJS Poerwadarminta, 1985) pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Oleh karena itu, bagi penyedia jasa Museum hal yang penting adalah menyediakan sarana dan prasarana Museum yang dapat melayani dan memperlancar arus pengunjung yang masuk dan keluar Museum. Tidak hanya

pemberian pelayanan dari sisi penyediaan sarana dan prasarana saja melainkan juga bagaimana aspek manajemen mampu mengelola pemberian pelayanan yang mengakibatkan tingginya tingkat kepercayaan konsumen.

Di bidang manajemen, beberapa pakar menguraikannya secara beragam yang diperoleh dari kata “*service*” (anonim, 2016) antara lain:

- *Self awareness and self esteem* untuk memberikan pemahaman bahwa pelayanan merupakan tugas yang harus dilaksanakan dengan menjaga martabat diri dan pihak yang dilayani.
- *Empathy and enthusiasm* yang mengutamakan empati dan pelayanan terhadap pengunjung dengan sepenuh hati.
- *Reform* yakni selalu memperbaiki pelayanan.
- *Vision and victory* yang memiliki visi ke masa depan dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak.
- *Initiative and impressive* untuk memberi pelayanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani.
- *Care and cooperative* yakni menunjukkan perhatian kepada konsumen dan membina kerjasama yang baik
- *Empowerment and evaluation* yakni memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.

Setiap penyedia jasa akan terus menerus berusaha untuk meningkatkan kinerjanya demi tercapainya standar kualitas pelayanan yang maksimal untuk mempertahankan pengunjungnya. Karena sudah tentu setiap pengguna jasa menginginkan memperoleh pelayanan yang diinginkan agar tetap menggunakan jasa layanan yang bersangkutan.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan

dibanding dengan harapannya (Philip Kotler dan Susanto dalam Cahyaningrum, 2012). Kepuasan dapat dicapai melalui kualitas pelayanan dan kualitas produk jasa layanan yang baik. Persepsi pengunjung terhadap tingkat kualitas pelayanan dan produk jasa Museum dapat terbentuk dari tingkat pengetahuan, pengalaman serta tingkat kebutuhan pengguna jasa atas pelayanan yang disediakan oleh Museum. Kualitas pelayanan yang prima terbangun dari sebuah komunikasi antar pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan, baik secara koordinasi tentang lapangan juga interaksi antar individu, juga dengan pengunjung.

Komunikasi yang baik antar pihak yang terlibat dalam sebuah pemberian pelayanan diharapkan akan memberikan kontribusi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan serta diharapkan akan tercapai sebuah kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pengunjung merupakan dampak langsung yang muncul ketika kualitas layanan memenuhi keinginan pengguna jasa. Hal ini dibenarkan oleh Fandi Tjiptono et.al. (2007) bahwa kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pengunjung. Kualitas yang prima akan mendorong pengguna jasa untuk terus menjalin relasi yang saling menguntungkan dengan penyedia jasa.

Oleh karena itu, sudah selayaknya penyedia jasa bekerja menggerakkan semua personilnya untuk terus meningkatkan pelayanan demi terciptanya hubungan baik melalui kepuasan yang diperoleh oleh pengunjung Museum. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan

dipersepsikan buruk. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dalam penelitian ini akan diukur melalui persepsi responden (pengunjung) dari tingkat pelayanan yang terburuk hingga terbaik.

Dimensi kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman et.al (1998) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Bukti fisik (*tangible*), yang menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna. Dimensi ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan pekerja. Karena jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka pengunjung sering kali berpedoman pada kondisi yang terlihat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi.
2. Keandalan (*reliability*), yang menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janjinya. Secara umum, definisi reliabilitas merefleksikan konsistensi dan kehandalan (hal yang dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan) dari kinerja perusahaan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yang mencakup keinginan untuk membantu pengunjung dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memberikan perhatian yang tepat dan segera dan mengenal pengunjung. Dimensi daya tanggap ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya. Dimensi ini berkaitan dengan keinginan atau kesiapan pekerja untuk melayani.
4. Jaminan (*assurance*), yang mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta

kemampuan pekerja memberikan pelayanan sehingga menimbulkan kepercayaan dari para pengunjung. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan (kesopansantunan) kepada pengunjung dan keamanan operasinya. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan dalam memberikan jasa/pelayanan. Keramahan mengacu pada bagaimana pekerja perusahaan berinteraksi dengan pengunjungnya dan kepemilikan pengunjung. Keamanan merefleksikan perasaan pengunjung bahwa ia bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan.

5. Empati (*empathy*), yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pengunjung. Dimensi ini juga merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pengunjung sebagaimana jika pekerja itu sendiri yang mengalaminya. Seperti kemudahan untuk mencakup dan menghubungi, pemberian informasi kepada pengunjung dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pengunjung dan perlunya usaha untuk mengetahui pengunjung dan kebutuhan khususnya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memenuhi keinginan konsumen terhadap jasa layanan yang diberikan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang diberikan oleh penyedia dalam bentuk kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan

yang tinggi dan memungkinkan untuk memanfaatkan jasa yang berulang-ulang.

Di museum, pelayanan publik menjadi tolok ukur utama bagi setiap penyedia jasa untuk menunjukkan bahwa kinerjanya terus membaik. Pengertian Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, yang dapat diartikan jika pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Reliabilitas (*reliability*) terdiri dari 11 atribut yaitu penundaan dan pembukaan Museum, waktu tunggu antri di Museum, rata-rata waktu berkunjung ke Museum, kesalahan dokumen, kelengkapan dokumen, kelengkapan informasi untuk kelengkapan dokumen, data statistik pelayanan, minimalisasi kegagalan dari pelayanan, monitoring pelayanan, kemampuan konsisten dalam melakukan pelayanan, dan jaminan ketepatan waktu.

Sementara itu, kompetensi (*competency*) terdiri dari 14 atribut meliputi nilai tambah pelayanan, nilai asuransi, kesepahaman dengan pengunjung, keberlanjutan peningkatan pelayanan, kepuasan pengunjung, kemampuan manajemen, kemampuan melayani keperluan khusus, komunikasi dengan pengunjung, kecepatan menanggapi keberatan pengunjung, pelayanan khusus bagi pengunjung tetap, penyederhanaan administrasi, efisiensi dalam

penyelesaian keberatan pengunjung, kepercayaan, kemampuan dan pengetahuan karyawan.

Kualitas jasa pelayanan dalam rangka mengukur kinerja pelayanan telah diungkapkan dalam beberapa penelitian seperti tersebut di atas, namun dalam konteks Museum, telah dikemukakan juga hasil temuan yang kemudian dituangkan dalam bentuk regulasi agar menjadi acuan bagi para petugas Museum. Standar kinerja pelayanan operasional merupakan standar hasil kerja dari setiap pelayanan yang harus dicapai oleh petugas Museum dalam memberikan pelayanan jasa di Museum TMII termasuk menyediakan fasilitas di Museum TMII.

Kinerja pelayanan operasional pada Museum TMII lebih lanjut akan dievaluasi oleh SETJEN KEMENHUB CQ. Biro Umum KEMENHUB dalam jangka waktu paling sedikit 1 (satu) kali dalam periode 6 (enam) bulan. Fungsi kinerja pelayanan operasional adalah sebagai alat untuk mengukur tingkat keberhasilan penyelenggaraan Museum, sebagai instrumen perencanaan untuk menggambarkan kondisi yang ingin dicapai di masa mendatang, sebagai instrumen perencanaan dalam mengalokasikan sumber daya / investasi, sebagai instrumen pemantauan (*monitoring*) dan evaluasi kinerja (*performance evaluation*), serta sebagai instrumen pembantu untuk pengambilan keputusan. Sedangkan Indikator Kinerja Pelayanan Operasional adalah variabel - variabel pelayanan, penggunaan fasilitas dan peralatan Museum.

Kualitas pelayanan untuk pengunjung Museum Transportasi TMII oleh pemerintah ditetapkan berdasarkan standar pelayanan minimum (SPM) di Museum yang wajib dipenuhi semua petugas Museum. Standar pelayanan tersebut secara kontinyu akan dievaluasi oleh SETJEN KEMENHUB CQ. Biro Umum KEMENHUB.

2. METODE PENELITIAN

2.1 RANCANGAN ANALISIS

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan metode survei (non eksperimental). Penelitian/ riset deskriptif merupakan jenis riset yang ingin menjelaskan atau menggambarkan sesuatu yang diuraikan secara kuantitatif. Prosesnya dilakukan melalui analisis data dan informasi eksisting / aktual dan penjarangan opini responden melalui survei terkait dengan upaya untuk mengetahui tingkat pelayanan Museum Transportasi TMII.

2.2 Tempat dan Waktu

Penelitian dilakukan di Museum Transportasi yang berlokasi di Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta Timur. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (purposive) dengan mempertimbangkan bahwa Museum Transportasi merupakan salah satu tempat sejarah transportasi di Indonesia yang cukup terkemuka di Jakarta. Museum Transportasi masuk ke dalam klasifikasi kawasan pariwisata pendidikan dengan nilai potensi pengembangan yang kurang diantara objek wisata lainnya di Taman Mini Indonesia Indah, di samping itu juga merupakan objek atau daya tarik yang paling lumayan diminati pasar wisatawan.

Kegiatan penyusunan proposal, pengumpulan data, dan penelitian dilakukan pada bulan Agustus sampai dengan bulan November 2017, terdapat volume kunjungan ke Museum Transportasi TMII Jakarta pada Juli Th. 2016 dan Desember Th. 2016 adalah waktu terjadinya jumlah kunjungan tertinggi setiap tahunnya karena pada waktu tersebut merupakan waktu liburan sekolah sehingga banyak masyarakat yang memanfaatkan momen tersebut untuk berlibur atau berekreasi.

Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan terhitung mulai Agustus 2017 dengan jadwal sebagai berikut:

Tabel. Jadwal Penelitian

No	KEGIATAN	BULAN I				BULAN II				BULAN III			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Proposal (Laporan Pendahuluan)	■	■	■									
2	Review / Seminar Proposal			■									
3	Survei / Pengumpulan data				■	■	■	■	■				
4	Penyusunan Laporan									■	■	■	
6	Diskusi dan perbaikan Penelitian												■
7	Diskusi dan Perbaikan Penulisan Penelitian												■
8	Diskusi dan Perbaikan Penelitian												■
9	Paparan di Biro Umum KEMENHUB												■
10	Seminar di STIP												■

*seminar di STIP akan diadakan pada bulan April 2018

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan 2 cara yaitu studi kepustakaan untuk memperoleh data sekunder, sedangkan data primer diperoleh dengan meminta opini responden melalui kuesioner.

1. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dalam bentuk data-data empiris dari pelaku usaha atau instansi terkait serta studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan salah satu teknik pengumpulan data dan informasi dari berbagai sumber antara lain buku, jurnal dan majalah ilmiah serta artikel pada perpustakaan dan/atau internet/online yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Data-data empiris yang akan diperoleh antara lain: kunjungan pengunjung, kinerja Museum, aktivitas pelayanan, jumlah pengunjung, dll.

2. Data Primer

Data primer adalah data yang bersumber langsung dari informan yang umumnya adalah pengunjung Museum, dan pihak terkait lainnya yang mengunjungi Museum. Data primer dikemas dalam bentuk kuesioner atau angket yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pemberian pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan kuesioner pada penelitian ini bersifat tertutup. Selain itu, dilakukan pula wawancara dalam rangka

mendapatkan masukan pendukung lainnya dari *stakeholder* terkait.

2.4 Teknik Penentuan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh pelaku usaha di lingkungan Museum dan *stakeholder* atau instansi terkait lainnya. Pengambilan sampel dilakukan secara *random sampling* mengingat pelaksanaannya relatif lebih mudah dan diharapkan dapat memudahkan pengolahan data dari beberapa sample yang ditentukan. Jumlah *sample* yang diambil 100 responden yang diwawancarai dan dipandu jika terdapat hal-hal yang belum dipahami dalam pengisian angket kuesioner yang disebar di Museum Transportasi. Pengumpulan data primer ini akan dibantu oleh beberapa rekan operator yang sebelumnya telah dibriefing.

2.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013) variabel adalah sesuatu yang disebut apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari/diolah sehingga dapat dihasilkan informasi untuk menjawab pernyataan hipotesis, dan kemudian menghasilkan kesimpulan terkait dengan tujuan penelitian. Agar penelitian ini dapat dilakukan sesuai yang diharapkan, maka perlu diuraikan secara rinci variabel yang akan digunakan sebagaimana terlampir (Lampiran I).

2.6 Metode Yang Digunakan

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kuantitatif untuk memperoleh pemahaman pentingnya pengembangan Museum sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Langkah-langkah analisis data yang digunakan diuraikan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan atau penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan.

Reduksi data ini adalah bentuk analisis untuk mempertajam, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga dapat dianalisis. Reduksi data penting untuk dapat membuat ringkasan data, menelusuri tema, dan membuat pengelompokan. Proses transformasi ini berlangsung terus sampai dengan tersusunnya laporan dengan lengkap.

2. Penyajian Data

Data kemudian disusun sebagai sebuah informasi kedalam suatu matrik atau bentuk-bentuk konfigurasi yang mudah dipahami. Konfigurasi tersebut memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan langkah tindakan yang diinginkan.

Selanjutnya analisis data survei menggunakan metode pengolahan data opini responden untuk mengetahui kepuasan pengunjung melalui *Customer Satisfaction Index* (CSI). CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan responden atas kinerja pelayanan yang diselenggarakan oleh manajemen museum transportasi. CSI sesungguhnya sangat berguna untuk tujuan internal penyelenggara museum, misalnya memantau perbaikan pelayanan, memotivasi karyawan dan memberi reward sebagai gambaran atas pemberian tingkat kepuasan bagi pelanggan. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Menurut Irawan (2003), pengukuran terhadap CSI diperlukan karena pertama, hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran-sasaran terhadap peningkatan pelayanan kepada responden secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan pelanggan seperti pada tabel 2.

Nilai CSI untuk mengetahui apakah kinerja sudah sesuai dengan keinginan pengguna jasa,

maka dianalisis dengan formula sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^n WS_k}{HS} \times 100\%$$

dimana:

WS = Bobot skor (*weight score*)

HS = Skala maksimum (*highest scale*)

Tabel 2.1 Interpretasi Customer Satisfaction Index (CSI)

Angka Indeks	Interpretasi
$X \leq 64\%$	<i>Very poor</i>
$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause for concern</i>
$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
$87\% < X$	<i>Excelent</i>

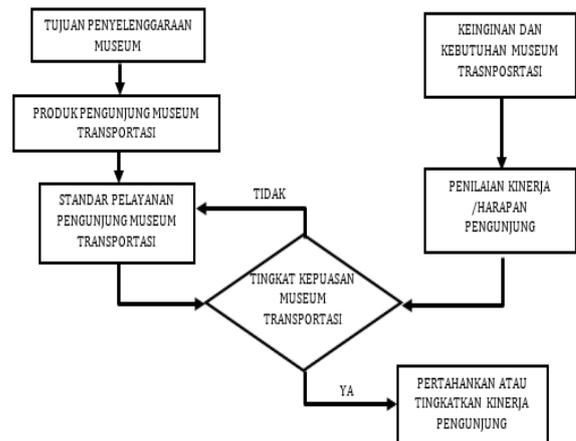
Ket: X = Angka Indeks Kepuasan Pelanggan

Sumber: Customer Satisfaction Measurement, "www.leadershipfactor.com"

3. Penarikan Kesimpulan

Data yang terkumpul dan disusun secara rinci untuk selanjutnya dilakukan analisis dan evaluasi sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban terhadap rumusan masalah yang ditetapkan pada awal penelitian.

2.7 Kerangka Pikir Penelitian



Gambar.. Kerangka Pikir Penelitian

3. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Museum Transportasi

Museum Transportasi adalah Museum milik Kementerian Perhubungan yang bertujuan mengumpulkan, memelihara, meneliti, memamerkan bukti sejarah dan perkembangan transportasi, serta perannya dalam pembangunan nasional. Museum ini berdiri diatas lahan seluas 6,25 hektar. Pemancangan tiang pertama dilakukan oleh Ibu Tien Soeharto pada tanggal 14 Februari 1984, sedang pembangunannya dimulai pada tahun 1985 dan diresmikan oleh Presiden Soeharto pada tanggal 20 April 1991. Museum ini menampilkan berbagai moda transportasi yang mengandung nilai sejarah dan perannya dalam perjuangan bangsa. Keberadaan Museum ini juga dimaksudkan untuk memberikan informasi sekaligus sebagai tempat rekreasi yang edukatif. Museum yang terletak di kawasan Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta ini dibuka

setiap hari Selasa sampai Minggu. Memiliki 4 ruang utama, Museum ini terbagi menjadi anjungan pusat, anjungan darat, anjungan laut dan anjungan udara.

Dalam anjungan pusat, koleksi didominasi dengan berbagai macam transportasi dari zaman ke zaman. Bahkan Pengunjung bisa melihat Cikar Damri yaitu armada angkutan pertama di Indonesia yang terpanjang rapih di salah satu sudut Museum. Damri yang merupakan singkatan Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia ini mulai beroperasi sejak tahun 1946, dimana tenaga kuda masih digunakan sebagai alat angkut logistik militer di Surabaya dan Mojokerto. Anjungan lainnya yang bisa kita jumpai adalah anjungan darat. Anjungan ini memvisualisasikan tentang transportasi darat yang menampilkan berbagai alat transportasi di darat seperti, kereta api, becak, mobil, dan motor.

Sementara di sisi Museum lainnya terdapat anjungan laut yang mendeskripsikan berbagai alat transportasi yang berkaitan dengan laut. Mulai dari Alat angkut, dok terapung, lampu navigasi serta berbagai beragam tali temali dan simpul ikat menjadi bagian koleksi yang dipamerkan di anjungan ini. Ada satu anjungan lagi yang tidak kalah menariknya yaitu anjungan udara. Dalam anjungan ini, pengunjung bisa melihat berbagai perkembangan dan teknologi transportasi udara. Salah satu koleksi yang menarik di anjungan ini adalah adanya pesawat latihan buatan Amerika tahun 1964. Di bagian luar pengunjung juga bisa melihat berbagai alat transportasi yang dulunya pernah beroperasi di Indonesia. Salah satu koleksi yang terpanjang apik di sini adalah Kereta Api Luar Biasa (KLB) lengkap dengan gerbong kereta makan yang pernah digunakan presiden pertama RI Ir. Soekarno saat hijrah dari Jakarta menuju Yogyakarta.

Selain kereta, Ada juga pesawat Garuda jenis DC-9 PK-GNT yang pernah melayani

penerbangan ke negara ASEAN dan Australia. Uniknyanya, pengunjung dapat naik serta melihat interior dalam pesawat hingga ke bagian kokpit. Di bagian belakang Museum pengunjung juga dapat melihat lokomotif generasi pertama yang pernah dimiliki Indonesia. Selain itu, mercusuar yang dibuat tahun 1879 juga menjadi koleksi langka yang ada di Museum Transportasi. Selain menambah wawasan mengenai alat transportasi yang pernah ada di Indonesia, pengunjung juga dapat sedikit bernostalgia dengan alat transportasi yang pernah mengalami masa-masa jaya di Indonesia. Di Museum ini semua alat transportasi tersebut terpanjang apik serta dirawat keberadaannya.

Museum Transportasi memang mengumpulkan, memelihara, meneliti, memamerkan bukti-bukti sejarah dan perkembangan transportasi serta peranannya dalam pembangunan nasional. Tujuan didirikannya Museum yang dikelola oleh Kementerian Perhubungan ini adalah memberikan informasi dan memberikan tambahan pengetahuan kepada pengunjung mengenai sejarah perkembangan teknologi transportasi sekaligus menjadi sarana rekreasi yang edukatif.

Data fisik Museum Transportasi TMII adalah sebagai berikut :

Luas tanah : 6,24 ha
Posisi Koordinat : 6.3049°S, 106.8989°E
Luas Bangunan Utama : 6.926,04 m²
- Modul Pusat : 2231 m²
- Modul Darat : 1703 m²
- Modul Udara : 1325 m²
- Modul Laut : 1350 m²

Bangunan Penunjang

- Stasiun Kereta Api : 216 m²
- Dipo Kereta Api : 144 m²
- Kantor Pengelola : 352 m²
- Pos Satpam Depan : 49 m²
- Pos Satpam Belakang : 28 m²
- Loket (2Unit) : 18 m²
- Terowongan Ijo : 78 m²

Fasilitas Penunjang

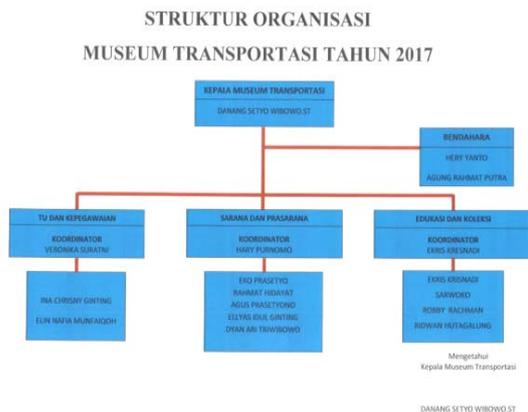
- Halaman Parkir + Jalan: 2635 ml
- Taman : 21800 ml
- Danau : 7686 ml
- Plaza : 6278 ml
- Pameran Lok I KA. Depan : 432 ml
- Pameran Lok II KA. Belakang: 2260 ml
- Rel Kereta Api : 1523 ml



Sumber : google maps

3.2 Pelayanan Pengunjung Museum Transportasi

Museum Transportasi adalah Museum yang berada di Taman Mini Indonesia Indah milik Kementerian Perhubungan, segala sarana dan prasarananya dibawah bagian umum. Struktur Museum Transportasi adalah Pimpinan Museum dan beberapa staf



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

Museum Transportasi terdiri dari 3 bidang koleksi, yaitu koleksi transportasi darat yang didominasi oleh kereta api karena dahulu untuk Museum transportasi sejalan dengan pengembangannya, dikembangkan ada Transportasi udara dan laut.

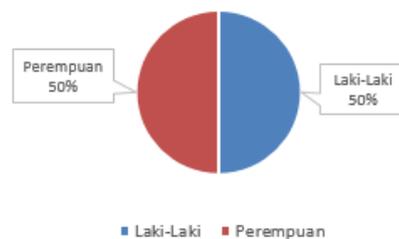
Gambar 3.2.Peta Museum Transportasi di Taman Mini Indonesia Indah

3.3 KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

Dalam pelayanan pengunjung, pelayanan kesetaraan gender perlu diperhatikan terutama dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kodrat masing-masing. Penyediaan fasilitas di Museum perlu memperhatikan kebutuhan masing-masing dengan menyediakan fasilitas tertentu sesuai kebutuhan khususnya.

Gambar 3.3.Pembagian Jenis Jenis Kelamin



Sumber : Hasil Analisa

Dari data responden yang memberikan opini terhadap penelitian ini terlihat adanya keseimbangan antara jumlah pria maupun wanita. Hal ini menunjukkan adanya keseimbangan dari jumlah pengunjung antara yang pria dan wanita, sehingga pelayanan yang diberikan haruslah seimbang dalam penyediaan fasilitas umum untuk pria dan wanita di Museum, sementara fasilitas khusus disediakan sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan.

2. Usia

Apabila kita melihat bagaimana sebaran usia dari responden pada penelitian ini yang nota bene adalah pengunjung Museum, maka terlihat bahwa pengunjung terbanyak adalah yang berusia <20 tahun (38 %) dan 31 - 40 tahun (32%), yang sebagian besar adalah pelajar dan orang tuanya. Hal ini disebabkan karena Museum Transportasi merupakan tempat belajar dan bermain yang rata – rata dikunjungi oleh siswa TK dan SD beserta Orang Tuanya dan usia 21 – 30 tahun sebanyak 18% sedangkan sisanya 41 – 50 tahun sebanyak 12%

Gambar 3.4 Sebaran Usia Responden



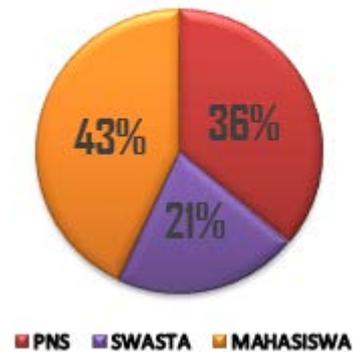
Sumber : Hasil Analisa

3. Pekerjaan

Memperhatikan jenis pekerjaan dari para responden, maka sebagaimana terlihat pada gambar di bawah ini, kelompok Pelajar/Mahasiswa mendominasi pekerjaan dari para responden yaitu sebesar 43 %. Hal ini menggambarkan bahwa Museum Transportasi sebagai pusat rekreasi dan penelitian, menjadi suatu tujuan bagi para pelajar dan mahasiswa untuk menimba ilmu. Keadaan ini turut dipicu dengan keberadaan koleksi cukup memadai yang ada di Museum ini, berada di Jakarta. Selain itu kelompok pekerjaan yang mempunyai bagian yang cukup banyak adalah kelompok PNS sebanyak 36%, diikuti swasta sebanyak 21%

Gambar 3.5 Sebaran Tingkat Pekerjaan Responden

Sebaran Pekerjaan



Sumber : Hasil Analisa

3.4 CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)

Indeks Kepuasan Konsumen atau Customer Satisfaction Index (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan.

Untuk mengetahui besarnya CSI, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut (Aritonang, 2005):

1. Menentukan Mean Importance Score (MIS) tiap-tiap variable,
2. Membuat Weight Factors (WF) per variabel. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per variabel terhadap total MIS seluruh variable,
3. Menentukan Mean Satisfaction Score (MSS) tiap atribut,
4. Membuat Weight Score (Wsk) tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara Wfk dengan MSSk, dan
5. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI).

Standar Pelayanan Pengunjung Museum Transportasi menyangkut Keselamatan dan keamanan Museum Transportasi, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik menyangkut hal-hal sebagai berikut :

1. Dalam pelayanan keselamatan titik beratnya adalah terhadap :
 - pemberian informasi menyangkut sistem keselamatan yang ada dan fasilitas keselamatan yang tersedia,
 - pemberian informasi menyangkut sistem kesehatan yang ada dan fasilitas kesehatan yang tersedia.
2. Dalam pelayanan keamanan dan ketertiban meliputi:
 - pelayanan naik turun pengunjung Museum Transportasi;
 - ketersediaan fasilitas keamanan berupa ruang tunggu pengunjung dan pengantar;
 - ketersediaan pos dan petugas keamanan;
 - ketersediaan sistem informasi gangguan keamanan;
 - ketersediaan peralatan dan pendukung keamanan.

Opini yang diberikan responden dalam penelitian ini tentang tingkat pelayanan Kenyamanan dan Keamanan pengunjung di Museum Transportasi dimana tingkat kepuasannya sesuai nilai Customer Satisfaction Index adalah sebesar 69,73%, yang mana angka ini sesuai dengan tabel Customer Satisfaction Index Interpretation berada pada range angka indeks $64 \% < X \leq 71 \%$ yang mempunyai interpretasi poor, atau masih cukup kurang. Kondisi ini disebabkan karena oleh para pengunjung merasakan masih kurangnya pelayanan terutama dalam hal :

1. Ketersediaan informasi untuk pengaduan gangguan keamanan di Museum Transportasi
2. Ketersediaan peralatan dan pendukung keamanan (CCTV, metal detector, mobil patroli, dll);
3. Ketersediaan Informasi dan fasilitas kesehatan seperti ruang kesehatan, P3K, kursi roda, tandu, dan petugas kesehatan;

Tabel 3.1 Opini Terhadap Tingkat Pelayanan keselamatan dan keamanan di Museum Transportasi

No	Pelayanan Kenyamanan dan Keamanan	Satisfaction Score	Weighted Factor	Weighted Score
1.	Fasilitas keselamatan pejalan kaki dari lokasi pemberhentian angkutan umum ke Museum Transportasi	3,83	3,65	13,97
2.	Ketersediaan peralatan untuk kondisi darurat seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat;	3,20	3,14	10,04
3.	Ketersediaan Informasi dan fasilitas kesehatan seperti ruang kesehatan, P3K, kursi roda, tandu, dan petugas kesehatan;	3,17	3,51	11,12
4.	Keamanan dan ketertiban ruang Museum Transportasi	3,57	3,29	11,74
5.	Keamanan dan ketertiban ruang pengantar/pengumpul di Museum Transportasi	3,59	3,37	12,09
6.	Keamanan tempat jalan kaki dari lokasi pemberhentian di Museum Transportasi	3,64	4,00	14,56
7.	Keamanan dan ketertiban pada saat naik turun pengunjung di Museum Transportasi	3,63	3,92	14,22
8.	Fasilitas pos keamanan pengunjung di Museum Transportasi	3,26	2,94	9,58
9.	Pelayanan petugas keamanan pengunjung di Museum Transportasi	3,57	4,02	14,35
10.	Ketersediaan informasi untuk pengaduan gangguan keamanan pengunjung di Museum Transportasi	3,21	2,49	7,99
11.	Ketersediaan peralatan dan pendukung keamanan (CCTV, metal detector, mobil patroli, dll) di Museum Transportasi	3,04	3,89	11,82
JUMLAH		37,71	38,22	131,48
CUSTOMER SATISFACTION INDEX				69,73%

Sumber : Hasil Analisa

Standar Pelayanan Pengunjung Museum Transportasi menyangkut pemberian pelayanan yang handal dan teratur serta nyaman, diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik menyangkut hal-hal sebagai berikut :

1. Pemberian pelayanan kehandalan/keteraturan:
 - Pelayanan yang memberikan kemudahan untuk pengunjung museum
 - Pemberian informasi mengenai sejarah transportasi
2. Pelayanan kenyamanan di Museum Transportasi :
 - Prosedur pemeriksaan barang bawaan;
 - Ketersediaan, kenyamanan dan kebersihan toilet;
 - Ketersediaan dan kemudahan mendapatkan tempat ibadah;
 - Ketersediaan dan kecukupan lampu penerangan;
 - Ketersediaan dan kecukupan fasilitas kebersihan;

- Ketersediaan dan kecukupan fasilitas pengatur suhu;
- Ketersediaan dan keterjangkauan ruang pelayanan kesehatan;
- Ketersediaan tempat khusus merokok.

Dari hasil penelitian terhadap para responden, maka terhadap faktor-faktor tersebut di atas didapat hasil opini yang diberikan responden dalam penelitian ini tentang tingkat pelayanan keandalan, keteraturan dan kenyamanan pengunjung di Museum Transportasi dimana tingkat kepuasan sesuai nilai Customer Satisfaction Index adalah sebesar 70,91 %, yang mana angka ini sesuai dengan tabel Customer Satisfaction Index Interpretation berada pada range angka indeks $64 \% < X \leq 71 \%$ yang mempunyai interpretasi poor, atau masih cukup kurang pelayanan kehandalan, keteraturan dan kenyamanan pengunjung.

Kondisi ini disebabkan karena oleh para pengunjung merasakan masih kurangnya pelayanan terutama dalam hal-hal sebagai berikut :

1. Ketersediaan ruang pelayanan kesehatan di Museum Transportasi;
2. Ketersediaan fasilitas pengatur suhu/pendingin di Museum Transportasi
3. Ketersediaan toilet di Museum Transportasi
4. Ketersediaan tempat ibadah di Museum Transportasi
5. Ketersediaan fasilitas area merokok di Museum Transportasi
6. Ketersediaan fasilitas kebersihan di Museum Transportasi.
7. Kualitas kebersihan fasilitas toilet di Museum Transportasi.

Perbaikan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan sebagaimana di atas ini, diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Museum Transportasi. Fasilitas-fasilitas ini sebenarnya sudah tersedia namun

untuk pemanfaatannya dirasakan kurang sosialisasi sehingga sebagian besar pengunjung tidak mengetahui keberadaannya yang berdampak kepada tingkat pemanfaatannya.

Tabel 3.2. Opini Terhadap Tingkat Keandalan, Keteraturan dan Kenyamanan di Museum Transportasi

No.	Pelayanan Keandalan, Keteraturan dan Kenyamanan	Satisfaction Score	Weighted Factor	Weighted Score
12.	Kemudahan mendapatkan tiket pengunjung di Museum Transportasi	4,04	3,23	13,04
13.	Ketersediaan informasi pengunjung di Museum Transportasi	3,83	3,51	13,44
14.	Ketersediaan informasi tentang harga tiket, jumlah tempat yang tersedia pengunjung di Museum Transportasi	3,72	3,83	14,24
15.	Kecukupan kapasitas ruang pengunjung di Museum Transportasi	3,83	3,40	13,02
16.	Ketersediaan gate koridor boarding pengunjung di Museum Transportasi	3,47	3,99	13,84
17.	Ketersediaan toilet pengunjung di Museum Transportasi	3,20	3,22	10,30
18.	Kualitas kebersihan fasilitas toilet pengunjung di Museum Transportasi	3,50	3,45	12,07
19.	Ketersediaan tempat ibadah pengunjung di Museum Transportasi	3,42	3,45	11,79
20.	Ketersediaan fasilitas lampu penerangan pengunjung di Museum Transportasi	3,62	3,75	13,57
21.	Ketersediaan fasilitas kebersihan pengunjung di Museum Transportasi	3,67	3,59	13,17
22.	Ketersediaan fasilitas pengatur suhu pendingin pengunjung di Museum Transportasi	3,45	3,76	12,97
23.	Ketersediaan ruang pelayanan kesehatan pengunjung di Museum Transportasi	3,03	3,92	11,87
24.	Fasilitas area merokok pengunjung di Museum Transportasi	2,66	2,93	7,79
JUMLAH		45,44	46,03	161,11
CUSTOMER SATISFACTION INDEX				70,91%

Sumber : Hasil Analisa

Standar Pelayanan Pengunjung Museum Transportasi dalam pemberian pelayanan kemudahan dan kesetaraan di Museum Transportasi, bertujuan agar dapat memberikan pelayanan yang baik terutama dalam memberikan kemudahan dan kesetaraan menyangkut hal-hal sebagai berikut :

- pemberian informasi yang cukup dan terjangkau tentang pelayanan yang ada;
- pemberian informasi tentang waktu pengunjung di Museum Transportasi;
- pemberian informasi tentang gangguan perjalanan;
- pemberian informasi mengenai angkutan lanjutan;
- pemberian informasi dan ketersediaan fasilitas layanan pengunjung;

- penyediaan fasilitas parkir yang cukup;

Sesuai dengan hasil analisis terhadap opini yang diberikan oleh responden, maka didapat hasil analisa Customer Satisfaction Index sebesar 67 % yang mana angka ini sesuai dengan tabel Customer Satisfaction Index Interpretation berada pada range angka indeks dimana $64\% < X \leq 71\%$ yang mempunyai interpretasi poor, atau masih cukup kurang, yang berarti pengunjung merasakan cukup kurangnya pelayanan dalam hal pemberian kemudahan dan kesetaraan bagi pengunjung Museum Transportasi di TMII.

Dalam hal pemberian pelayanan kemudahan dan kesetaraan yang masih dirasakan kurang terutama hal-hal di bawah ini, yang memerlukan perbaikan pelayanannya, yaitu :

1. Ketersediaan informasi pelayanan pengunjung di Museum Transportasi;
2. Informasi gangguan pengunjung di Museum Transportasi;
3. Frekuensi kendaraan yang melayani pengunjung Museum Transportasi;
4. Ketersediaan ruang ibu menyusui di Museum Transportasi;
5. Ketersediaan papan informasi atau petunjuk arah untuk fasilitas yang ada di Museum Transportasi (lokasi loket penjualan tiket, Muster Station, mushalla, toilet/wc, dan lain-lain)
6. Ketersediaan tempat parkir kendaraan di Museum Transportasi

Melihat hasil penelitian terhadap opini pengunjung Museum Transportasi, maka terlihat pemberian pelayanan dalam hal kemudahan dan kesetaraan masih banyak hal yang perlu diperbaiki agar bisa memuaskan para pengunjung yang menggunakan fasilitas pelayanan pengunjung di Museum Transportasi. Oleh karena itu, penyelenggara Museum Transportasi perlu menata kembali

serta menyusun sistem pelayanan pengunjung yang memberikan kemudahan dan kesetaraan bagi pengguna jasa ini, agar benar-benar merasakan kepuasan terhadap pelayanan fasilitas yang ada dalam memberikan kemudahan dan kesetaraan menggunakan fasilitas di Museum Transportasi.

Tabel 3.3. Opini Terhadap Tingkat Pelayanan Kemudahan dan kesetaraan di Museum Transportasi

No	Pelayanan Kemudahan	Satisfaction Score	Weighted Factor	Weighted Score
25.	Ketersediaan informasi pelayanan pengunjung di Museum Transportasi	3,26	3,68	11,99
26.	Informasi gangguan pengunjung di Museum Transportasi	3,36	3,31	11,12
27.	Frekuensi kendaraan yang melayani pengunjung di Museum Transportasi	3,34	3,68	12,29
28.	Jarak dari tempat pemberhentian angkutan umum ke Museum Transportasi	3,24	3,65	11,82
29.	Ketersediaan papan informasi atau petunjuk arah untuk fasilitas yang ada di museum (lokasi loket penjualan tiket, pengunjung, mushalla, Toilet/WC, dan lain-lain);	3,58	3,73	13,35
30.	Kejelasan informasi mengenai angkutan lanjutan yang ada di museum, baik mengenai jenis angkutan, jadwal, rute, tarif dan petunjuk arah angkutan lanjutan;	3,36	3,49	11,72
31.	Ketersediaan fasilitas kemudahan untuk berkumpul pengunjung di museum.	3,25	3,48	11,31
32.	Keberadaan calo tiket di Museum Transportasi	4,19	3,70	15,50
33.	Ketersediaan tempat parkir kendaraan di Museum Transportasi	3,83	3,93	15,05
34.	Pelayanan pengunjung di Museum Transportasi	3,35	4,15	13,90
35.	Keberadaan portin pelayan pengunjung di Museum Transportasi	3,48	3,69	12,84
36.	Ketersediaan fasilitas bagi penyandang di fable Museum Transportasi	2,85	3,06	8,72
37.	Kualitas fasilitas bagi penyandang di fable Museum Transportasi	2,87	2,75	7,89
38.	Ketersediaan ruang ibu menyusui di Museum Transportasi	2,05	2,47	5,06
39.	Kualitas fasilitas bagi ibu menyusui di Museum Transportasi	2,36	2,77	6,53
JUMLAH		48,37	51,54	162,06
CUSTOMER SATISFACTION INDEX				67%

Sumber : Hasil Analisa

Kembali sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 119 Tahun 2015 tentang perubahan atas peraturan Menteri Perhubungan Nomor 37 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengunjung Museum Transportasi, maka pelayanan menyangkut pemanduan pengunjung dan penataan koleksi umum adalah mengatur hal-hal sebagai berikut :

1. Kualitas pemandu dalam menyampaikan informasi di Museum Transportasi terhadap pengunjung;
2. Sikap dan etika pemandu dalam memandu pengunjung di Museum Transportasi;

3. Media yang digunakan pemandu dalam memandu para pengunjung di Museum Transportasi;
4. Penguasaan Bahasa yang disampaikan oleh pemandu di Museum Transportasi;
5. Peralatan dan perlengkapan yang tersedia cukup untuk kepuasan pengunjung di Museum Transportasi;
6. Menjelaskan perkembangan transportasi di Indonesia kepada pengunjung Museum Transportasi;
7. Mendeskripsikan filosofi transportasi di Indonesia kepada pengunjung di Museum Transportasi;
8. Memberikan petunjuk dan arahan kepada pengunjung mengenai penataan koleksi di Museum Transportasi.

Terhadap pemberian pelayanan pemanduan pengunjung dan penataan koleksi umum terutama menyangkut hal-hal tersebut di atas, maka berdasarkan hasil penelitian terhadap opini responden didapat hasil analisa Customer Satisfaction Index sebesar 71,12 % yang mana angka ini sesuai dengan tabel Customer Satisfaction Index Interpretation berada pada range angka indeks dimana $71\% < X \leq 77\%$ yang mempunyai interpretasi cause for concern (cukup), yang berarti pengunjung merasakan kecukupan akan pelayanan dalam hal pemanduan pengunjung dan penataan koleksi umum bagi pengunjung Museum Transportasi.

Tabel 3.4 Opini Terhadap Tingkat Pelayanan pemanduan pengunjung dan penataan koleksi umum di Museum Transportasi

No.	Pelayanan Kesetaraan	Satisfaction Score	Weighted Factor	Weighted Score
40.	Kualitas pemandu dalam menyampaikan informasi di Museum Transportasi terhadap pengunjung.	3,74	3,33	12,45
41.	Sikap dan etika pemandu dalam memandu pengunjung di Museum Transportasi	3,55	3,43	12,17
42.	Media yang digunakan pemandu untuk membantu para pengunjung di Museum Transportasi	3,53	3,50	12,35
43.	Penguasaan Bahasa yang disampaikan oleh pemandu di Museum Transportasi	3,65	4,08	14,89
44.	Peralatan dan perlengkapan yang tersedia cukup untuk kepuasan pengunjung di Museum Transportasi	3,62	3,38	12,23
45.	Menjelaskan perkembangan transportasi di Indonesia kepada pengunjung di Museum Transportasi	3,85	3,85	14,82
46.	Mendeskripsikan filosofi transportasi di Indonesia kepada pengunjung di Museum Transportasi	3,82	3,79	14,47
47.	Memberikan petunjuk dan arahan kepada pengunjung mengenai penataan koleksi di Museum Transportasi	3,63	3,07	11,14
JUMLAH		29,39	28,43	104,52
CUSTOMER SATISFACTION INDEX				71,12 %

Sumber : Hasil Analisa

Melihat hasil analisa pada tabel di atas ini, maka perbaikan yang cukup harus dilakukan pada pelayanan pemanduan pengunjung dan penataan koleksi umum yaitu menyangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas pemandu dalam menyampaikan informasi di Museum Transportasi terhadap pengunjung;
2. Sikap dan etika pemandu dalam memandu pengunjung di Museum Transportasi;
3. Media yang digunakan pemandu dalam memandu para pengunjung di Museum Transportasi;
4. Penguasaan Bahasa yang disampaikan oleh pemandu di Museum Transportasi;
5. Peralatan dan perlengkapan yang tersedia cukup untuk kepuasan pengunjung di Museum Transportasi;
6. Menjelaskan perkembangan transportasi di Indonesia kepada pengunjung Museum Transportasi;
7. Mendeskripsikan filosofi transportasi di Indonesia kepada pengunjung di Museum Transportasi;
8. Memberikan petunjuk dan arahan kepada pengunjung mengenai penataan koleksi di Museum Transportasi;

Secara umum berdasarkan hasil analisa terhadap opini pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan di Museum Transportasi, pelayanan yang diberikan mempunyai nilai rata-rata Customer Satisfaction Index dari ke empat kriteria yang dinilai adalah 72,02 % yang mana angka ini sesuai dengan tabel Customer Satisfaction Index Interpretation berada pada range angka indeks dimana $71 \% < X \leq 77 \%$ yang mempunyai interpretasi cause for concern (cukup), yang berarti pengunjung merasakan kecukupan akan pelayanan yang diberikan bagi pengunjung Museum Transportasi, sehingga belum memberikan kepuasan yang bagus

Tabel 3.5 Opini Terhadap Tingkat Pelayanan unsur edukasi koleksi Museum (Unsur Pendidikan) dan unsur rekreasi serta hiburan di Museum Transportasi

No.	Pelayanan Kesetaraan	Satisfaction Score	Weighted Factor	Weighted Score
48.	Kualitas pembelajaran bagi anak-anak di Museum Transportasi	4,04	3,34	14,30
49.	Fasilitas pembelajaran untuk anak-anak yang berkunjung di Museum Transportasi	3,78	3,98	15,04
50.	Sarana dan prasarana kegiatan belajar mengajar di Museum Transportasi	4,00	3,39	14,36
51.	Kemampuan untuk bertanya jawab yang aktif dalam pengujiungan di Museum Transportasi	3,83	3,92	15,01
52.	Arena bermain bagi anak-anak di Museum Transportasi	3,67	3,82	14,01
53.	Tersedianya fasilitas free wifi di Museum Transportasi	2,47	2,90	7,16
54.	Tersedianya ruang menunggu untuk semua kalangan usia di Museum Transportasi	3,66	3,34	12,95
55.	Tersedianya kantin di Museum Transportasi	3,00	3,21	9,63
JUMLAH		28,45	28,5	102,46
CUSTOMER SATISFACTION INDEX				72,02 %

Sumber : Hasil Analisa



Sumber : Hasil Analisa

Melihat hasil analisa pada tabel di atas ini, maka perbaikan yang cukup harus dilakukan pada Pelayanan unsur edukasi koleksi Museum (Unsur Pendidikan) dan unsur rekreasi serta hiburan di Museum Transportasi yaitu menyangkut hal-hal sebagai berikut :

1. Kualitas pembelajaran bagi anak-anak di Museum Transportasi;
2. Fasilitas pembelajaran untuk anak-anak yang berkunjung di Museum Transportasi;
3. Sarana dan prasarana kegiatan belajar mengajar di Museum Transportasi;
4. Kemampuan untuk bertanya jawab yang aktif dalam pengunjungan di Museum Transportasi;
5. Arena bermain bagi anak-anak di Museum Transportasi;
6. Tersedianya fasilitas free wifi di Museum Transportasi;
7. Tersedianya ruang menunggu untuk semua kalangan usia di Museum Transportasi;
8. Tersedianya kantin di Museum Transportasi.

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya dimana nilai Customer Satisfaction Index untuk Pelayanan Keselamatan dan Keamanan Museum Transportasi adalah sebesar 69,73% maka kepuasan pengunjung terhadap pelayanan keselamatan dan keamanan di Museum Transportasi masih cukup kurang (poor).

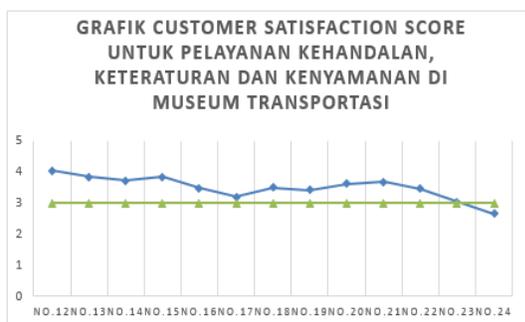
Gambar 3.6

Oleh karena tingkat pelayanan pengunjung dalam hal pelayanan keselamatan dan keamanan masih perlu diperbaiki guna bertujuan untuk memuaskan para pengunjung. Factor-faktor yang masih harus diperbaiki dan dijaga adalah :

1. Ketersediaan peralatan untuk kondisi darurat seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat;
2. Ketersediaan Informasi dan fasilitas kesehatan seperti ruang kesehatan, P3K, kursi roda, tandu, dan petugas kesehatan;
3. Fasilitas pos keamanan pengunjung di Museum Transportasi;
4. Ketersediaan informasi untuk pengaduan gangguan keamanan pengunjung di Museum Transportasi;
5. Ketersediaan peralatan dan pendukung keamanan (CCTV, metal detector, mobil patroli, dll) di Museum Transportasi.

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya dimana nilai Customer Satisfaction Index untuk Pelayanan Keandalan, Keteraturan dan Kenyamanan di Museum Transportasi adalah sebesar 70,91% maka kepuasan pengunjung terhadap pelayanan keselamatan dan keamanan di Museum Transportasi masih cukup kurang (poor).

Gambar 3.7



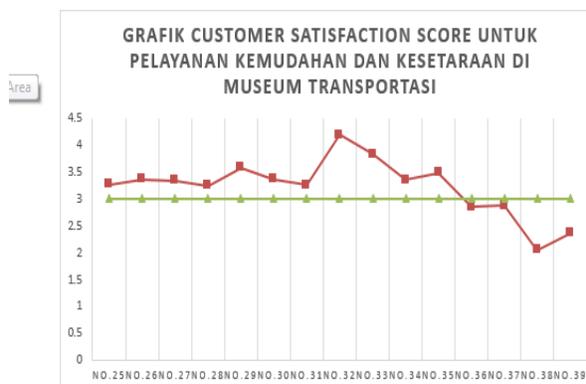
Sumber : Hasil Analisa

Oleh karena tingkat pelayanan pengunjung dalam hal Pelayanan Keandalan, Keteraturan dan Kenyamanan di Museum Transportasi masih perlu diperbaiki guna bertujuan untuk memuaskan para pengunjung. Factor-faktor yang masih harus diperbaiki dan dijaga adalah :

1. Ketersediaan toilet pengunjung di Museum Transportasi;
2. Ketersediaan tempat ibadah pengunjung di Museum Transportasi;
3. Ketersediaan fasilitas pengatur suhu/pendingin pengunjung di Museum Transportasi;
4. Ketersediaan ruang pelayanan kesehatan pengunjung di Museum Transportasi;
5. Fasilitas area merokok pengunjung di Museum Transportasi.

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya dimana nilai Customer Satisfaction Index untuk Pelayanan Kemudahan dan kesetaraan di Museum Transportasi adalah sebesar 67% maka kepuasan pengunjung terhadap pelayanan keselamatan dan keamanan di Museum Transportasi masih cukup kurang (poor).

Gambar 3.8



Sumber : Hasil Analisa

Oleh karena tingkat pelayanan pengunjung dalam hal Pelayanan Kemudahan dan kesetaraan di Museum Transportasi masih perlu diperbaiki guna bertujuan untuk memuaskan para pengunjung. Factor-faktor yang masih harus diperbaiki dan dijaga adalah :

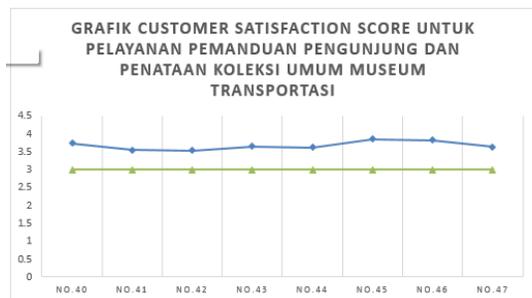
1. Ketersediaan informasi pelayanan pengunjung di Museum Transportasi;
2. Informasi gangguan pengunjung di Museum Transportasi;
3. Frekuensi kendaraan yang melayani pengunjung di Museum Transportasi
4. Jarak dari tempat pemberhentian angkutan umum ke Museum Transportasi;
5. Kejelasan informasi mengenai angkutan lanjutan yang ada di Museum Transportasi;
6. Ketersediaan fasilitas kemudahan untuk berkumpul pengunjung di Museum;
7. Pelayanan pengunjung di Museum Transportasi;
8. Keberadaan portin/pelayan pengunjung di Museum Transportasi;
9. Ketersediaan fasilitas bagi penyandang di fable Museum Transportasi;
10. Kualitas fasilitas bagi penyandang di fable Museum Transportasi;

11. Ketersediaan ruang ibu menyusui di Museum Transportasi
12. kualitas fasilitas bagi ibu menyusui di Museum Transportasi

3.5 Pelayanan pemanduan pengunjung dan penataan koleksi umum Museum Transportasi

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya dimana nilai Customer Satisfaction Index untuk Pelayanan pemanduan pengunjung dan penataan koleksi umum Museum Transportasi adalah sebesar 71,12% maka kepuasan pengunjung terhadap pelayanan pemanduan pengunjung dan penataan koleksi umum Museum Transportasi mempunyai interpretasi cause for concern (cukup).

Gambar 3.9



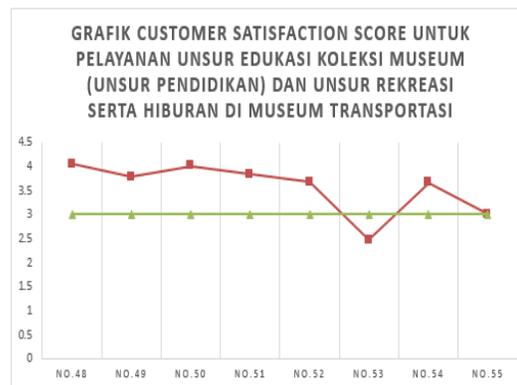
Sumber : Hasil Analisa

Oleh karena tingkat pelayanan pengunjung dalam hal Pelayanan pemanduan pengunjung dan penataan koleksi umum Museum Transportasi sudah cukup baik artinya para pengelola harus menjaga fasilitas di Museum Transportasi agar para pengunjung akan tetap merasa puas dalam kunjungannya.

Berdasarkan hasil pembahasan sebelumnya dimana nilai Customer Satisfaction Index untuk Pelayanan unsur edukasi koleksi museum (Unsur Pendidikan) dan unsur rekreasi serta hiburan di Museum Transportasi adalah sebesar 72,02%

maka kepuasan pengunjung terhadap Pelayanan unsur edukasi koleksi museum (Unsur Pendidikan) dan unsur rekreasi serta hiburan di Museum Transportasi mempunyai interpretasi cause for concern (cukup).

Gambar 3.10



Sumber : Hasil Analisa

Oleh karena tingkat pelayanan pengunjung dalam hal Pelayanan unsur edukasi koleksi museum (Unsur Pendidikan) dan unsur rekreasi serta hiburan di Museum Transportasi sudah cukup baik tetapi ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, antara lain:

1. Ketersediaan fasilitas free wifi di Museum transportasi;
2. Ketersediaan kantin di Museum Transportasi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya didukung dengan data yang ada, kinerja pelayanan pada Museum Transportasi pengunjung ditinjau dari tingkat kepuasan pengunjung berdasarkan nilai Customer Satisfaction Indeks adalah sebagai berikut :

1. Untuk Pelayanan keselamatan dan keamanan Museum Transportasi adalah sebesar 69,73%, maka kepuasan pengunjung pada Museum Transportasi TMII Jakarta masih belum baik (poor).
2. Untuk Pelayanan Keandalan, Keteraturan dan Kenyamanan di Museum Transportasi sesuai dengan hasil penelitian ini mendapatkan nilai Customer Satisfaction Index sebesar 70,91% (poor), yang menunjukkan kepuasan pengunjung masih belum baik terhadap pelayanan yang ada di Museum Transportasi TMII Jakarta.
3. Untuk pemberian kemudahan bagi pengunjung didapat hasil analisa Customer Satisfaction Index sebesar 67 % yang mana angka ini sesuai dengan tabel Customer Satisfaction Index Interpretation berada pada range angka indeks dimana $64 \% < X \leq 71 \%$ yang mempunyai interpretasi poor, atau masih belum baik, yang berarti pengunjung merasakan cukup kurangnya pelayanan dalam hal pemberian kemudahan bagi pengunjung pada Museum Transportasi TMII Jakarta.
4. Untuk Pelayanan pemanduan pengunjung dan penataan koleksi umum Museum Transportasi didapat hasil analisa Customer Satisfaction Index sebesar 71,12 %, yang mana angka ini sesuai dengan tabel Customer Satisfaction Index Interpretation berada pada range angka indeks dimana $71 \% < X \leq 77 \%$ yang mempunyai interpretasi cause for concern (cukup).
5. Untuk Pelayanan unsur edukasi koleksi Museum (Unsur Pendidikan) dan unsur rekreasi serta hiburan di Museum Transportasi mendapat hasil Customer Satisfaction Index sebesar 72,02% yang mempunyai interpretasi cause for concern (cukup).

4.2 SARAN

Berkaitan dengan kesimpulan diatas dalam rangka upaya peningkatan pelayanan pada pengunjung Transportasi Museum Transportasi TMII disarankan sebagai berikut :

1. Untuk Pelayanan pada pengunjung Museum Transportasi, faktor-faktor pelayanan yang perlu ditingkatkan, antara lain :
 - a. Ketersediaan peralatan untuk kondisi darurat seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi dan nomor telepon darurat;
 - b. Ketersediaan P3K
 - c. Fasilitas pos keamanan pengunjung di Museum Transportasi;
 - d. Ketersediaan informasi untuk pengaduan gangguan keamanan pengunjung di Museum Transportasi;
 - e. Ketersediaan peralatan dan pendukung keamanan (CCTV, metal detector, dll) di Museum Transportasi.
2. Untuk Pelayanan Keandalan, Keteraturan dan Kenyamanan di Museum Transportasi, perlu peningkatan, beberapa fasilitas seperti, fasilitas pengatur suhu/pendingin, ketersediaan toilet di, ketersediaan fasilitas kebersihan di Museum Transportasi, ketersediaan gate, fasilitas kecukupan kapasitas ruang tunggu.
3. Diperlukan penggunaan atau penerapan teknologi informasi, untuk hal-hal pemberian informasi, tersedianya jaringan internet/wifi tersedianya fasilitas untuk ibu menyusui dan fasilitas untuk penyandang difable dan ruang tiket
4. Pelayanan pemanduan pengunjung dan penataan koleksi umum Museum Transportasi harus menguasai sejarah/hirata Museum Transportasi.

5. Diperlukan unsur edukasi koleksi Museum (Unsur Pendidikan) dan unsur rekreasi serta hiburan di Museum Transportasi, agar dapat memberikan wawasan yang lebih luas kepada pengunjung museum khususnya anak-anak sekolah.
6. Berhubung Museum Transportasi dibawah Setjen Kemenhub CQ – Biro umum Kemenhub, kami mengusulkan diangkat pejabat struktural di Museum Transportasi TMII Jakarta setara eselon III.
7. Kami mengusulkan ada jabatan fungsional pemandu Museum Transportasi, dibidang darat, laut, udara, dan kereta api, masing-masing 2 orang.
8. Untuk mengatasi masalah tersebut, dimohon untuk diadakan sebuah penugasan kepada dosen dari sekolah dibawah Kemenhub yakni STIP (Bidang Transportasi Laut), STTD (Bidang Transportasi Darat), dan STPI (Bidang Transportasi Udara) sebagai Pemandu dan Penataan koleksi yang lebih menarik.
9. Dalam rangka merealisasikan tridarma perguruan tinggi UPT dibawah BPSDM Perhubungan; di mohon partisipasi aktif dari dosen untuuk mengadakan penelitian dan pengabdian masyarakat demi perkkembangan dan kemajuan Museum transportasi.
10. Agar lebih banyak pengunjung dari pelajar dan mahasiswa diadakan kursus singkat yang bermanfaat sebagai lifeskill

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. L. Aritonang, *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia, Jakarta: Gramedia, 2005.
- [2] F. T. a. G. Chandra, *Service, Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset, 2007.
- [3] J. M. S. d. W. Imam Sadjiono, *Kajian Tingkat Pelayanan Terminal Pengunjung Pelabuhan Balikpapan*, Jakarta: STIP Jakarta, 2016.
- [4] H. Irawan, *Indonesian Customer Satisfaction*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- [5] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- [6] K. R. Bhote, "Aplied Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance- Performance Analysis (IPA) to know Student Satifaction Level of Sriwijaya," 1996. [Online]. Available: http://eprints.unsri.ac.id/979/4/Tingkat_kepuasan_perpustakaan-seminar_UMM.pdf. [Diakses 28 Juni 2013].
- [7] Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Jakarta: Pustaka Reka Cipta, 2009.
- [8] Supranto, *Pengukur Tingkat Kepuasan Pelangan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta , 2006.