

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN PERSEPSI
PENGUNJUNG MUSEUM ULLEN SENTALU DENGAN
METODA *IMPORTANCE – PERFORMANCE ANALYSIS***

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Kelulusan
Program Magister Tata Kelola Seni



Ferdinanda

1420079423

**PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA
2016**

Tesis Magister Tata Kelola Seni

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN DAN PERSEPSI
PENGUNJUNG MUSEUM ULLEN SENTALU DENGAN
METODA *IMPORTANCE – PERFORMANCE ANALYSIS***

Diajukan oleh:
Ferdinanda
NIM: 1420079423

Tesis ini telah dipertahankan pada tanggal 13 Juli 2016
di depan Dewan Penguji yang terdiri dari

Prof. Dr. Shellyana Junaedi, M.Si.
Pembimbing

Kurniawan Adi Saputro, Ph.D
Penguji Ahli

Dr. Prayanto Widyo Harsanto, M.Sn.
Ketua Tim Penilai

Telah diperbaiki dan disetujui untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Seni

Yogyakarta,

Direktur Program Pascasarjana
Institut Seni Indonesia Yogyakarta

Prof. Dr. Djohan, M.Si.
NIP. 196112171994031001

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



Yogyakarta, 27 Juni 2016
Yang Membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ferdinanda'.

Ferdinanda, S. Sn
142 0079 423

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan rasa syukur mendalam penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya maka tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Salam dan salawat semoga selalu tercurah pada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Tesis yang berjudul "Analisis Kinerja Pelayanan Dan Persepsi Pengunjung Museum Ullen Sentalu Dengan Metoda *Importance - Performance Analysis*" ini penulis susun untuk memenuhi sebagian persyaratan kelulusan Program Magister Tata Kelola Seni di Institut Seni Indonesia Yogyakarta.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terimakasih tersebut penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Djohan, M. Si selaku Direktur Program Pascasarjana ISI Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi di PPs ISI Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Shellyana Junaedi, M. Si, selaku pembimbing tesis yang telah sabar dan total membimbing penulis dalam merampungkan segala proses pembuatan tesis ini.
3. Bapak Kurniawan Adi Saputro, Ph.D selaku penguji ahli dan dosen Metode Penelitian yang telah memberi banyak masukan, inspirasi serta ilmu pengetahuan kepada penulis.
4. Keluarga tercinta selaku motivator, yang tidak pernah bosan mendoakan penulis agar berhasil dalam setiap tahap kehidupan.
5. Rekan-rekan MTS2014 selaku sahabat dan rekan seperjuangan, yang penuh semangat membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan tugas akhir ini.

Terakhir penulis berharap, semoga tesis ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya juga bagi penulis.

Yogyakarta, 29 Juni 2016



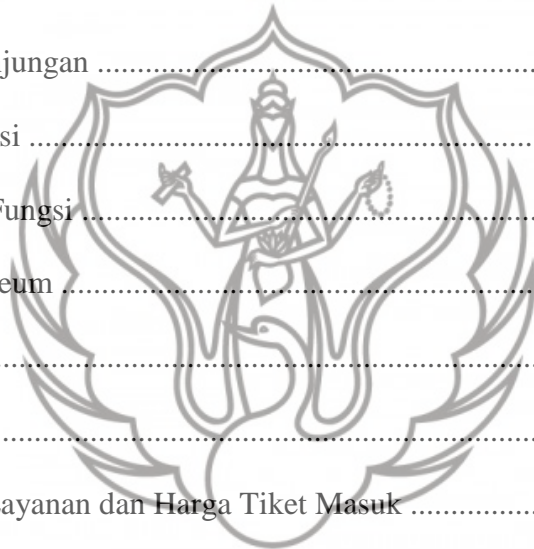
Ferdinanda, S. Sn
142 0079 423



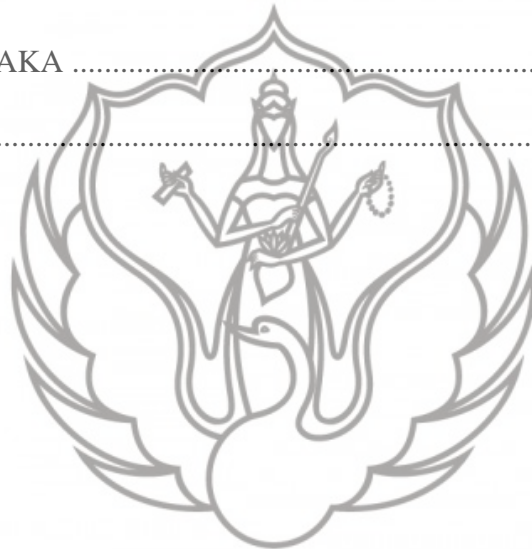
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN KONSEPTUAL.....	8
2.1 Kerangka Teori.....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14

BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Pendekatan Penelitian	20
3.3 Definisi Operasional dan Variabel	23
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.5 Analisis Data	30
BAB IV PROFIL MUSEUM ULLEN SENTALU	36
4.1 Pendahuluan	36
4.2 Jumlah Kunjungan	37
4.3 Visi dan Misi	37
4.4 Tugas dan Fungsi	38
4.5 Lokasi Museum	39
4.6 Informasi	40
4.7 Koleksi	40
4.8 Jam Buka Layanan dan Harga Tiket Masuk	42
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	43
5.1 Jumlah Kuesioner	43
5.2 Validitas dan Reliabilitas Data	43
5.3 Profil Demografi Responden	45
5.4 Deskripsi Hasil Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Museum Ullen Sentalu	51



5.5 Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Pelayanan Museum	
Ullen Sentalu (<i>Importance – Performance Analysis</i>	51
BAB VI SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	59
6.1 Simpulan	59
6.2 Saran	63
6.3 Keterbatasan Penelitian	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terkait	19
Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Kualitas Jasa Museum Ullen Sentalu	27
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	29
Tabel 5.1 Hasil Validitas dan Reliabilitas Data (Total Responden)	44
Tabel 5.2 Profil Demografi Responden	45
Tabel 5.3 Skor <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> variabel Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	51
Tabel 5.4 Skor <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> variabel Kehandalaan (<i>Reliability</i>)	52
Tabel 5.5 Skor <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	53
Tabel 5.6 Skor <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	53
Tabel 5.7 Skor <i>Importance</i> dan <i>Performance</i> variabel Empati (<i>Emphaty</i>)	54
Tabel 5.8 Posisi Indikator pada Kuadran Analisis	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Kerangka Konseptual Penelitian	13
Gambar 3.1 Grafik <i>Quadrant Analysis</i> IPA	33
Gambar 4.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Indonesia ke Museum Ullen Sentalu	37
Gambar 4.2 Peta Lokasi Museum Ullen Sentalu	39
Gambar 5.1 Profil Jenis Kelamin Responden	46
Gambar 5.2 Profil Usia Responden	47
Gambar 5.3 Profil Asal Domisili Responden	58
Gambar 5.4 Profil Profesi Responden	50
Gambar 5.5 Kuadran <i>Importance - Performance Analysis</i> Museum Ullen Sentalu	56
Gambar 6.1 Kuadran <i>Importance - Performance Analysis</i> Museum Ullen Sentalu	59

DAFTAR LAMPIRAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen (50 Responden)	71
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Data Besar (200 Responden)	75
3. Catatan Hasil Observasi Lapangan	79
4. Kuesioner Fisik	80
5. Kuesioner Online	82



INTISARI

Penelitian ini dilakukan di Museum Ullen Sentalu DIY. Kepuasan pengunjung ditentukan oleh kualitas pelayanan yang baik, maka pengelola museum harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pengunjung dan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui opini pengunjung terhadap kualitas pelayanan Museum Ullen Sentalu, dan untuk mengetahui indikator-indikator pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan dan pertahankan oleh Museum Ullen Sentalu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metoda analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA). Pencuplikan data pada penelitian ini menggunakan metode *purposive* dan *snowball sampling* dengan melibatkan 200 orang pengunjung sebagai responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 31 indikator kualitas pelayanan, 7 indikator berada di kuadran I, 12 indikator di kuadran II, 8 indikator di kuadran III dan 4 indikator berada di kuadran IV. Indikator yang masuk dalam kuadran I perlu perhatian khusus oleh pihak museum untuk ditingkatkan, sedangkan pada indikator yang berada pada kuadran II merupakan indikator-indikator yang harus dipertahankan. Indikator yang berada di kuadran III bukan merupakan prioritas pengelola museum untuk ditanggulangi, sedangkan indikator yang berada di kuadran IV merupakan indikator yang dinilai kurang penting.

Kata kunci: Museum, Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

This research was done in Ullen Sentalu Museum Yogyakarta. The visitor's satisfaction is decided by the quality of the good services, and because of that, the museum's management must know any aspects that considered important for the satisfaction of visitor, and must try as hard as they can to deliver the best performance which is can satisfy the visitors. This research is a purpose of knowing the visitor's opinion in the quality of services that provided by Museum Ullen Sentalu's management. And also knowing about services indicators that must be enhanced or upgraded and which must be maintained by the museum. All of the indicators is influential to enhance the quality of services. The analysis method that was used by this research is Importance Performance Analysis (IPA). In this research also used purposive and snowball sampling which is involve 200 visitors as respondent.

Result of the research shows that from 31 indicators of service quality, 7 indicators located in quadrant I, 12 indicators in quadrant II, 8 indicators in quadrant III, and 4 indicators in quadrant IV. The indicators that included in quadrant I is need special attention from the management and must be enhanced. Indicators in quadrant II are indicators is need to be maintained. Indicators that in quadrant III is not the priority to be reviewed by the management and indicators in quadrant IV is considered not important things.

Keywords: Importance Performance Analysis, Museum, Service Quality

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Museum Ullen Sentalu adalah museum budaya yang berada di daerah Kaliurang Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Museum ini menyajikan koleksi-koleksi yang menceritakan kehidupan para bangsawan Dinasti Mataram (Kasunanan Surakarta, Kesultanan Yogyakarta, Praja Mangkunegaran, dan Kadipaten Pakualaman). Museum Ullen Sentalu mulai dirintis pada tahun 1994 dan diresmikan pada tanggal 1 Maret 1997. Peresmian dilakukan oleh KGPAA Paku Alam VIII, Gubernur DIY pada waktu itu (Dewi, 2014).

Jika dilihat dari segi letak lokasinya Museum Ullen Sentalu merupakan salah satu museum yang terletak jauh dari pusat Kota Yogyakarta, namun jika dilihat dari daftar pengunjung, Museum Ullen Sentalu memiliki tingkat pengunjung yang cukup tinggi. Hal tersebut didukung oleh data survei yang dilakukan oleh situs perjalanan TripAdvisor mengenai 10 museum terbaik di Indonesia pada 3 tahun terakhir (2013 – 2015), Museum Ullen Sentalu konsisten berada di posisi 5 teratas. Bahkan pada tahun 2013 Museum Ullen Sentalu menempati peringkat utama sebagai museum terbaik di Indonesia, sedangkan pada tahun 2014 museum tersebut berada di peringkat kelima, dan pada tahun 2015 berada di peringkat ketiga.

Terlepas dari kesuksesan Museum Ullen Sentalu menjadi salah museum terbaik di Indonesia, terdapat permasalahan yang umum dialami oleh museum-museum lain di Indonesia, yaitu masih rendahnya minat wisatawan Indonesia dalam mengunjungi museum. Tingkat kunjungan ke sejumlah museum di Indonesia sejauh ini masih tergolong rendah, terutama dibandingkan dengan jumlah kunjungan wisata budaya dan sejarah di museum-museum luar negeri (Sudarmojo, 2013). Oleh sebab itu pengelola museum sudah seharusnya mengatur program dan strategi untuk terus meningkatkan minat masyarakat, khususnya wisatawan dalam mengunjungi museum, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan

Tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan dapat menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan Museum Ullen Sentalu dalam kegiatan pengelolaan. Semakin baik pengelolaannya, maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan konsumen, yang akan berimplikasi pada jumlah kunjungan wisatawan, di mana hal tersebut dapat diketahui dari pelayanan yang didapatkan ketika berkunjung ke museum.

Importance – Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977 untuk mengukur kualitas pelayanan dan persepsi konsumen. Penelitian dengan menggunakan metode IPA merupakan sebuah metode yang tidak asing dalam penelitian manajemen pelayanan. Penggunaan metode ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pelayanan yang dilakukan oleh pihak pengelola dalam proses menjalankan organisasinya, dan untuk mengetahui sejauh

mana ekspektasi konsumen atau pengunjung yang berkunjung ke museum sebagai sebuah organisasi. Mengacu kepada kesuksesan Museum Ullen Sentalu sebagai salah satu museum terbaik di Indonesia, maka metode IPA dapat digunakan sebagai alat analisis yang akan mengidentifikasi kualitas pelayanan di museum tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat dirumuskan pertanyaan pada penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana harapan pengunjung terhadap kinerja pelayanan di Museum Ullen Sentalu?
- 2) Pelayanan apa sajakah yang harus ditingkatkan dan dipertahankan oleh Museum Ullen Sentalu untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penulis merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Mengidentifikasi harapan pengunjung terhadap kinerja pelayanan Museum Ullen Sentalu.
- 2) Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang harus ditingkatkan dan dipertahankan oleh Museum Ullen Sentalu dengan menggunakan metode *Importance – Performance Analysis*.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis merumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Manfaat bagi pengelola Museum Ullen Sentalu, sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan Museum Ullen Sentalu dalam mengetahui kekurangan serta kelebihan Museum Ullen Sentalu, dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan peningkatan kualitas Museum Ullen Sentalu agar bisa mengupayakan tindakan perbaikan yang tepat untuk pengembangan museum.
- 2) Manfaat manajerial, penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran akan pentingnya sektor pelayanan dalam pengelolaan museum sebagai salah satu destinasi wisata seni dan budaya. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu acuan, referensi maupun bahan evaluasi bagi pengelola-pengelola museum lain di Indonesia, khususnya museum di daerah dalam upaya peningkatan jumlah pengunjung.
- 3) Manfaat bagi Akademis, memberikan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan Museum Ullen Sentalu serta atribut-atribut pelayanan yang harus ditingkatkan dan dipertahankan pengelola museum untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Importance – Performance Analysis*.