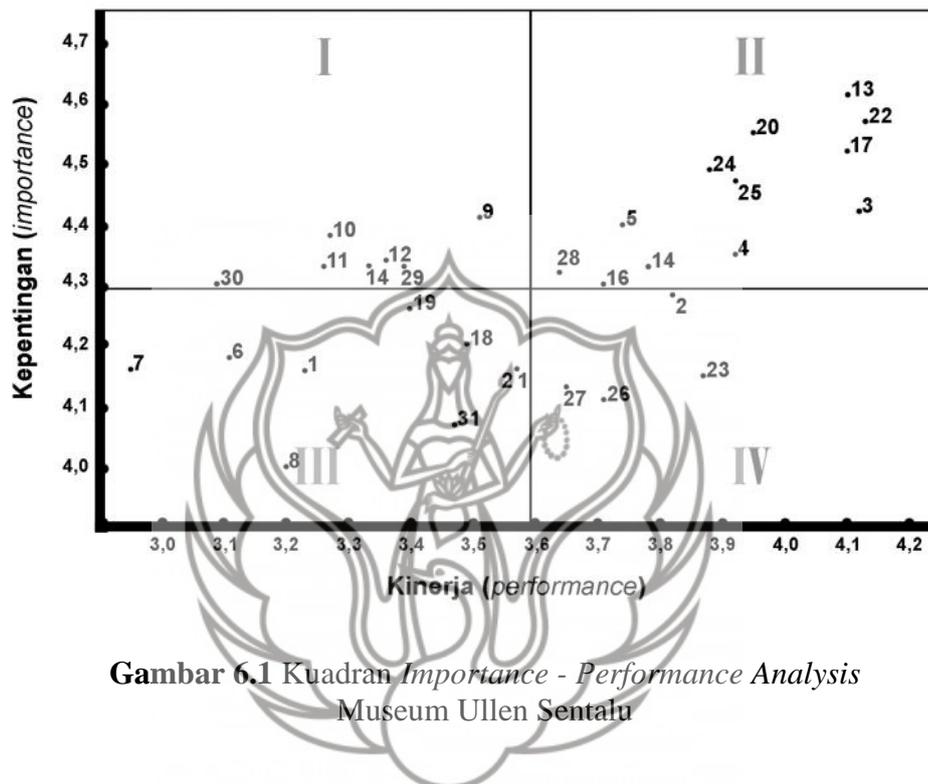


BAB VI

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

6.1 Simpulan



Gambar 6.1 Kuadran *Importance - Performance Analysis* Museum Ullen Sentalu

Berdasarkan analisis *Importance - Performance Analysis* (IPA), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepentingan dan kinerja dari 31 indikator kualitas jasa di Museum Ullen Sentalu dapat dikelompokkan menjadi empat kuadran, yaitu:

a. Kuadran I (*Concentrate Here*)

Indikator dimensi kualitas jasa Museum Ullen Sentalu yang terdapat dalam kuadran I adalah Indikator 9 (*Tersedianya toilet yang memadai*), indikator 10 (*Keberadaan papan informasi yang lengkap*), indikator 11 (*Keberadaan papan petunjuk dan jalur evakuasi*), indikator 12

(*Keberadaaan area atau tempat istirahat yang nyaman*), indikator 14 (*Efektifitas jumlah pengunjung dalam satu kelompok kunjungan*), indikator 29 (*Sistem antrian yang jelas dan adil terhadap pengunjung*) dan indikator nomor 30 (*Jumlah petugas keamanan yang memadai*).

Indikator-indikator dimensi kualitas layanan yang berada pada kuadran I dinilai penting oleh pengunjung, namun kinerja yang mereka rasakan kurang baik. Oleh karena itu hal tersebut perlu menjadi prioritas pengelola museum untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan pada ketujuh indikator ini.

b. Kuadran II (*Keep Up The good Work*)

Indikator dimensi kualitas jasa Museum Ullen Sentalu yang terdapat dalam kuadran II adalah indikator nomor 3 (*Penataan Koleksi museum*), indikator 4 (*Pencahayaan/penerangan dalam museum*), indikator 5 (*Kerapian dan kesesuaian seragam petugas museum*), indikator 13 (*Keakuratan informasi yang diberikan petugas museum*), indikator 15 (*Kesigapan petugas dalam melayani pengunjung*), indikator 16 (*Ketelitian petugas dalam melayani pengunjung*), indikator 17 (*Informasi yang dijelaskan petugas mengenai deskripsi koleksi museum dapat dipercaya*), indikator 20 (*Kesigapan petugas dalam menanggapi kendala teknis pada museum*), indikator 22 (*Kelancaran petugas dalam menerangkan koleksi museum*), indikator 24 (*Keramahan dan kesabaran petugas dalam melayani pengunjung*), indikator 25 (*Kedaetailan petugas dalam*

menguraikan dan menerangkan koleksi museum) dan indikator nomor 28 (*Para petugas museum bersikap adil dalam melayani pengunjung*).

Indikator-indikator dimensi kualitas layanan yang berada pada kuadran II dinilai penting oleh pengunjung, dan kinerja yang mereka rasakan juga baik. Hal tersebut dibuktikan dari analisis kuadran yang menunjukkan sebagian besar indikator pelayanan (12 dari 31 indikator) berada pada kuadran II, yang artinya Museum Ullen Sentalu memiliki performa pelayanan yang baik, dan hal tersebut juga menjadi ekspektasi pengunjung. Oleh karena itu pengelola Museum Ullen Sentalu perlu untuk melakukan upaya-upaya agar dapat mempertahankan kualitas pelayanan keduabelas indikator ini.

c. Kuadran III (*Low Priority*)

Indikator dimensi kualitas jasa Museum Ullen Sentalu yang terdapat dalam kuadran III adalah indikator nomor 1 (*Kenyamanan ruang tunggu museum*), Indikator 6 (*Area parkir yang memadai*), indikator 7 (*Ketersediaan brosur museum yang informatif*), indikator 8 (*Tersedianya ruang ibadah yang memadai*), indikator 18 (*Kesigapan petugas dalam menanggapi keluhan pengunjung*), indikator 19 (*Kesigapan petugas dalam melayani dan membantu pengunjung lansia dan anak-anak*), indikator 21 (*Kesigapan petugas dalam menanggapi kendala teknis pada museum*), dan indikator nomor 31 (*Tersedianya kotak kritik dan saran yang memadai*).

Indikator-indikator dimensi kualitas layanan yang berada pada kuadran III dinilai kurang penting oleh pengunjung dan kinerja yang mereka rasakan juga kurang baik. Oleh karena itu kedelapan indikator ini bukan menjadi prioritas mayor pengelola Museum Ullen Sentalu dalam melakukan evaluasi ataupun perbaikan.

d. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Indikator dimensi kualitas jasa Museum Ullen Sentalu yang terdapat dalam kuadran III adalah indikator nomor 2 (*Sirkulasi udara yang baik dalam museum*), indikator 23 (*Petugas pemandu mengenalkan diri kepada pengunjung*), indikator 26 (*Para petugas museum meminta izin jika meninggalkan pengunjung*), dan indikator nomor 27 (*Para petugas museum mendengarkan keluhan pengunjung dengan sabar*).

Indikator nomor 2, 22, 25 dan 26 dianggap tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh pengunjung. Oleh sebab itu pengelola Museum Ullen Sentalu perlu mengalokasikan sumber daya yang ada pada keempat indikator tersebut kepada indikator lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

6.2 Saran

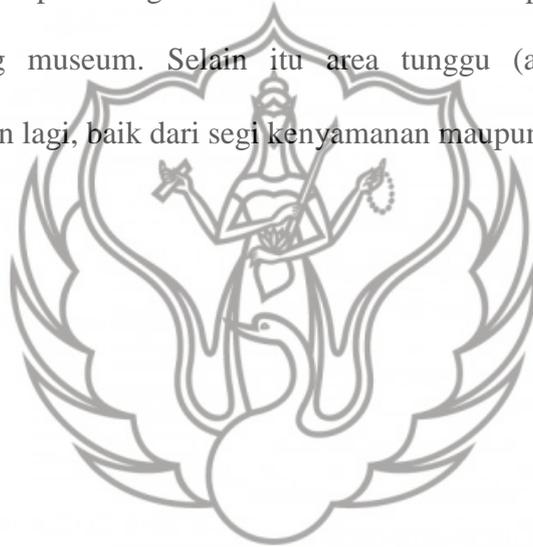
6.2.1 Saran Implikasi Bagi Pengelola Museum Ullen Sentalu

Berdasarkan kesimpulan di atas, dengan mengetahui indikator-indikator yang menjadi harapan dan keinginan pengunjung, diharapkan Museum Ullen Sentalu bisa memprioritaskan serta dapat menjadi bahan pertimbangan apa yang harus terlebih dahulu diperbaiki dan tetap ditingkatkan. Berdasarkan indikator yang diteliti, sumber daya pada kuadran IV agar dikurangi. Pengurangan sumber daya pada kuadran IV ini sebaiknya dialihkan pada kuadran I untuk lebih memaksimalkan sumber daya manusia dan tentunya dapat membantu meningkatkan kinerja sehingga dapat memenuhi harapan pengunjung dan lebih efisien dan tidak terjadi pemborosan sumber daya, dan tentunya sumber daya akan lebih bermanfaat.

Meninjau dari hasil penelitian ini sebagaimana yang telah dipaparkan juga dalam kesimpulan, maka dapat disampaikan saran sebagai kontribusi dalam evaluasi pengelola pada sektor pelayanan di Museum Ullen Sentalu.

1. Hendaknya untuk lebih menyediakan toilet yang lebih memadai dari segi jumlah maupun kualitas.
2. Hendaknya pengelola memasang papan petunjuk informasi yang jelas dan mudah dilihat oleh pengunjung. Papan penunjuk tersebut berupa tempat pembelian tiket, area tunggu, toilet, parkir, mushala hingga papan penunjuk jalur evakuasi.

3. Hendaknya pengelola menyediakan area atau tempat istirahat yang memadai, nyaman dan mudah dijangkau bagi pengunjung yang telah selesai melakukan kunjungan. Area tersebut dapat berupa taman ataupun ruangan.
4. Hendaknya pengelola mengurangi jumlah orang dalam satu kelompok kunjungan. Selain itu jumlah petugas keamanan dirasa kurang memadai oleh pengunjung, sehingga personil keamanan perlu ditambah.
5. Hendaknya pengelola Museum Ullen Sentalu membuat sistem antrian yang jelas dan dapat dengan mudah diketahui ataupun dikonfirmasi oleh pengunjung museum. Selain itu area tunggu (antri) hendaknya lebih ditingkatkan lagi, baik dari segi kenyamanan maupun luasnya.



6.2.2 Saran Implikasi Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini peneliti menyadari terdapatnya beberapa kekurangan dalam menganalisis sistem pelayanan di Museum Ullen Sentalu, oleh sebab itu bagi peneliti selanjutnya terdapat beberapa saran:

- 1) Diharapkan pada penelitian selanjutnya responden yang dilibatkan memiliki jumlah responden yang lebih banyak dan proporsional, sehingga hasil yang didapatkan lebih mewakili populasi pengunjung dan mengurangi bias penelitian. Karena pada dasarnya jumlah responden sebanyak 200 orang belum dapat dikatakan mewakili populasi pengunjung museum Ullen Sentalu.
- 2) Pengukururan tingkat kinerja layanan dengan harapan pengunjung ini hanya sebatas pada perhitungan nilai gap antara keduanya. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel penelitian maupun mengkorelasikan dengan variabel maupun analisis yang lain.
- 3) Penelitian ini hanya mengacu pada perspektif eksternal yaitu data yang diperoleh dari opini pengunjung dan pakar sehingga tidak melibatkan pengelola Museum Ullen Sentalu secara langsung. Oleh sebab itu, diharapkan pada penelitian selanjutnya untuk dapat bersinergi secara langsung dalam mengumpulkan data penelitian.

6.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian kinerja pelayanan dan harapan pengunjung di Museum Ullen Sentalu tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan. Oleh sebab itu keterbatasan dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut;

- 1) Batasan dalam menentukan usia adalah 18 tahun dan maksimal berusia 60 tahun. Pada kenyataannya Museum Ullen Sentalu juga dikunjungi oleh kelompok umur yang berada dibawah 18 tahun dan diatas 60 tahun, sehingga secara keseluruhan penelitian ini tidak mewakili seluruh pengunjung Museum Ullen Sentalu.
- 2) Penelitian ini hanya berfokus pada upaya meningkatkan minat masyarakat Indonesia dalam mengunjungi museum, sehingga tidak melibatkan pengunjung bekwarganegaraan asing.
- 3) Penelitian ini tidak melibatkan langsung pengelola Museum Ullen Sentalu dalam memperoleh responden. Hal tersebut dikarenakan sistem dalam pengurusan izin penelitian di Museum Ullen Sentalu yang panjang dan membutuhkan waktu lama sehingga tidak memungkinkan untuk memperoleh data langsung di Museum Ullen Sentalu.
- 4) Tidak adanya data mengenai jumlah kunjungan di Museum Ullen Sentalu pada tahun 2015, sehingga penelitian ini hanya mengacu pada data jumlah kunjungan pada tahun 2012 hingga 2014.

DAFTAR PUSTAKA

- Chusnul, Chotimah. 2013. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Layanan Kualitas Pelayanan Museum Gunung Api Merapi Dengan Metoda Importance - Performance Analysis*. (tidak dipublikasikan) Tesis. UGM. Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2002. *Pedoman Penyusunan Rencana Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Hadiasmara, Hendrarto. 1992. *Pedoman Pemeliharaan dan Pemugaran Bangunan Museum*. Direktorat Permuseuman melalui Proyek Pembinaan Permuseuman Jakarta. Jakarta.
- Kebudayaan, Dinas Propinsi D.I.Y. 2006. *Strategi Master Plan Museum Internasional*. Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran - Edisi ke Tiga Belas*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kresno Yulianto, Wanny Rahardjo Wahyudi Dan Aziz Muslim. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Nasional Jakarta*. Museum Nasional. Jakarta.
- Martilla, John A dan John C. James. 1977. *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*. American Marketing Association.
- Munandar, Agus Aris. 2010. *Upaya Menelisik Pengunjung Museum*. Departemen Arkeologi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 4 September 2010.
- Sari, Dwi Puspa Intan. 2014. *Kajian Daya Tarik Museum Memorial Jenderal Besar H. M Soeharto dan Persepsi Pengunjung Terhadap Daya Tarik, Fasilitas Penunjang, Serta Pelayanan Museum*. Skripsi (tidak dipublikasikan). UGM. Yogyakarta.
- Sudarmojo, Slamet Agus. 2013. *Tingkat Kunjungan ke Museum di Indonesia*. *AntaraneWS Lampung*, artikel, 22 Maret 2013.

- Sullivan, Abraham dan Griffin. 2000. *NAGPRA: Effective Repatriation Programs and Cultural Change in Museums*. Journal: Curator The Museum.
- Sugiyono. 2008. *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta
- Suryadana dan Octavia. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Alfabeta. Bandung
- Susanto, Mikke. 2016. *Menimbang Ruang Menata Rupa*. Dicti Art Laboratory. Yogyakarta.
- Sutaarga, Amir. 1989. *Pedoman Penyelenggaraan Dan Pengelolaan Museum*. Proyek Pembinaan Permuseuman Jakarta, Direktorat Jenderal Kebudayaan, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Jakarta.
- Sutrisno. 2014. *Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Mahasiswa MM FEB UGM Yogyakarta*. Tesis (tidak dipublikasikan). UGM. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Webtografi

- www.icom.museum (<http://icom.museum/the-vision/museum-definition/>) diakses pada 20 Februari 2016, pukul 20:17 WIB.
- www.kulinerwisata.com (<http://www.kulinerwisata.com/2015/07/museum-ullen-sentalu-kaliurang.html>) diakses pada 4 juni 2016, pukul 22.30 WIB.
- www.scielo.cl (http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-27242011000300008&script=sci_arttext) diakses pada 26 Februari 2016, pukul 19:45 WIB.

www.nationalgeographic.co.id
(<http://nationalgeographic.co.id/berita/2015/07/ullen-sentalu-didapuk-sebagai-museum-terbaik-di-indonesia>) diakses pada 11 Desember 2015, pukul 23:23 WIB.

www.puspar.ugm.ac.id (<http://puspar.ugm.ac.id/webpuspar/?p=916#>) diakses pada 23 Januari 2016, pukul 23:05 WIB.

www.ullensentalu.com (<http://ullensentalu.com/konten/40/0/informasi>) diakses pada 20 Februari 2016, pukul 22.03 WIB.

www.unair.ac.id (http://dewi-w-n-fisip11.web.unair.ac.id/artikel_detail-104105-Tugas-Museum%20Ullen%20Sentalu%20Jogjakarta%20.html) Diakses pada 19 Juni 2016. Pukul 22.54 WIB.

