

ANALISIS PENELITIAN PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN WISATA ANTARA MUSEUM ANGKUT KOTA BATU DAN MUSEUM NEGERI SULAWESI TENGAH

Roslin Sifra Pasiowan¹, Muh Iman Hidayat², Mariani Ningsi³, Muzakir Tawil⁴
roslinpasiowan3@gmail.com¹, imanbaharudin1812@gmail.com²,
marianininggsihlauanopo@gmail.com³, tawilmute@gmail.com⁴
Universitas Tadulako

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan minat kunjung wisatawan pada destinasi wisata, termasuk museum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan kualitas pelayanan wisata antara Museum Angkut Kota Batu dan Museum Negeri Sulawesi Tengah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif komparatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Analisis kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Museum Angkut Kota Batu memiliki kualitas pelayanan yang lebih unggul terutama pada aspek bukti fisik dan daya tanggap, sedangkan Museum Negeri Sulawesi Tengah masih menghadapi keterbatasan fasilitas dan sumber daya pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pengelola museum dalam meningkatkan kualitas pelayanan wisata.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Museum, Pariwisata, SERVQUAL.

ABSTRACT

Service quality is an important factor in increasing tourist satisfaction and visit interest in tourist destinations, including museums. This study aims to analyze and compare the quality of tourism services between Museum Angkut in Batu City and the Central Sulawesi State Museum. The research method used is a descriptive comparative approach with data collection techniques through observation, documentation, and literature study. The analysis of service quality is based on five SERVQUAL dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results show that Museum Angkut Batu has superior service quality, especially in tangible and responsiveness aspects, while the Central Sulawesi State Museum still faces limitations in facilities and service resources. This study is expected to provide evaluation materials and recommendations for museum managers to improve tourism service quality.

Keywords: Service Quality, Museum, Tourism, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor strategis yang berperan dalam meningkatkan perekonomian daerah serta memperkenalkan budaya dan sejarah kepada masyarakat luas. Museum sebagai salah satu bentuk destinasi wisata edukatif memiliki peran penting dalam pelestarian budaya dan penyampaian informasi sejarah. Namun, keberhasilan museum sebagai destinasi wisata tidak hanya ditentukan oleh koleksi yang dimiliki, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

Museum Angkut Kota Batu dikenal sebagai museum modern dengan konsep tematik dan interaktif yang mampu menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara. Sebaliknya, Museum Negeri Sulawesi Tengah memiliki peran penting sebagai pusat pelestarian sejarah dan budaya daerah, namun masih menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan dan pelayanan wisata. Perbedaan karakteristik pengelolaan ini menarik untuk dikaji lebih lanjut dari segi kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini difokuskan pada analisis perbandingan kualitas pelayanan wisata antara Museum Angkut Kota Batu dan Museum

Negeri Sulawesi Tengah. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran kondisi pelayanan masing-masing museum serta menjadi dasar perbaikan dan pengembangan pelayanan wisata museum di Indonesia.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif komparatif dengan pendekatan kualitatif. Objek penelitian adalah Museum Angkut Kota Batu dan Museum Negeri Sulawesi Tengah. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap fasilitas dan pelayanan, dokumentasi, serta studi pustaka dari berbagai sumber relevan.

Analisis kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk membandingkan kondisi pelayanan pada kedua museum dan menarik kesimpulan berdasarkan temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan yang cukup signifikan dalam kualitas pelayanan wisata antara Museum Angkut Kota Batu dan Museum Negeri Sulawesi Tengah. Perbedaan tersebut terlihat dari kelima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan konsep SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Pada dimensi bukti fisik (tangibles), Museum Angkut Kota Batu menunjukkan kualitas pelayanan yang sangat baik. Hal ini terlihat dari desain bangunan yang modern, tata ruang yang tematik, pencahayaan yang menarik, serta kelengkapan fasilitas pendukung seperti area informasi, toilet, tempat istirahat, dan penunjuk arah yang jelas. Penyajian koleksi juga dikemas secara interaktif dan edukatif, sehingga mampu memberikan pengalaman berkunjung yang menyenangkan bagi wisatawan. Sebaliknya, Museum Negeri Sulawesi Tengah masih memiliki keterbatasan pada aspek fisik, terutama dalam hal pembaruan sarana prasarana dan tampilan ruang pameran. Meskipun koleksi yang dimiliki bernilai sejarah dan budaya tinggi, penyajiannya masih cenderung konvensional sehingga kurang menarik minat pengunjung, khususnya generasi muda.

Pada dimensi keandalan (reliability), Museum Angkut dinilai mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan sesuai dengan harapan pengunjung. Informasi yang disampaikan oleh petugas relatif akurat dan mudah dipahami, serta jadwal operasional museum berjalan dengan baik. Sementara itu, Museum Negeri Sulawesi Tengah telah berupaya memberikan pelayanan yang sesuai standar, namun masih ditemukan kendala seperti keterbatasan jumlah petugas dan kurangnya media informasi pendukung. Hal ini berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan, terutama ketika jumlah pengunjung meningkat.

Dimensi daya tanggap (responsiveness) juga menunjukkan perbedaan yang cukup jelas. Petugas di Museum Angkut Kota Batu dinilai lebih sigap dan proaktif dalam membantu pengunjung, baik dalam memberikan informasi maupun menangani kebutuhan wisatawan selama berkunjung. Respon cepat tersebut memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepuasan pengunjung. Di sisi lain, daya tanggap petugas di Museum Negeri Sulawesi Tengah tergolong cukup baik, namun belum optimal karena keterbatasan sumber daya manusia dan minimnya pelatihan pelayanan wisata.

Pada dimensi jaminan (assurance), Museum Angkut memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengunjung melalui profesionalisme petugas, sistem keamanan, serta pengelolaan area museum yang tertata dengan baik. Hal ini membuat wisatawan merasa nyaman selama berada di lingkungan museum. Museum Negeri Sulawesi Tengah juga

telah memberikan jaminan keamanan yang memadai, namun perlu peningkatan pada aspek kompetensi petugas dalam menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan berbasis wisata edukatif.

Dimensi terakhir, yaitu empati (empathy), menunjukkan bahwa Museum Angkut memiliki perhatian yang cukup tinggi terhadap kebutuhan pengunjung, seperti penyediaan informasi yang mudah diakses dan pelayanan yang ramah. Museum Negeri Sulawesi Tengah juga menunjukkan sikap empati melalui keramahan petugas, namun masih perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan. Secara keseluruhan, hasil perbandingan menunjukkan bahwa Museum Angkut Kota Batu memiliki kualitas pelayanan wisata yang lebih unggul dibandingkan Museum Negeri Sulawesi Tengah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Museum Angkut Kota Batu memiliki kualitas pelayanan wisata yang lebih baik dibandingkan Museum Negeri Sulawesi Tengah, terutama pada aspek fasilitas dan daya tanggap pelayanan. Museum Negeri Sulawesi Tengah memiliki potensi besar dari segi koleksi budaya, namun memerlukan peningkatan dalam pengelolaan dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengembangan pelayanan yang berkelanjutan agar museum negeri mampu meningkatkan daya tarik dan kepuasan wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Yoeti, O. A. (2016). *Pariwisata Budaya: Masalah dan Solusinya*. Pradnya Paramita.