
Journal Of Industrial Engineering And Technology (Jointech) UNIVERSITAS MURIA KUDUS

Journal homepage :
<http://journal.UMK.ac.id/index.php/jointech>

PERBANDINGAN *SERVICE QUALITY* MUSEUM KRETEK DENGAN MUSEUM JENANG KUDUS

Asyharudin Hanif^{1,*}, Ihfadz Lucky Alfa Saputra², Dewi Putri Mardiana³, Rangga Primadasa⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muria Kudus
Gondangmanis, PO Box 53, Bae, Kudus 59352, Indonesia

* Email: 201857031@std.umk.ac.id

ARTICLE INFO

Article history :

Received :

Accepted :

Keywords:

SERVQUAL Model

Service Quality

Museum Kretek

Museum Jenang Kudus

ABSTRACT

In Kudus district, has two museums which Museum Kretek and Museum Jenang Kudus. In 2018 the number of visitors to the Museum Kretek reached 102,998 visitors, while the total visitors to the Museum Jenang Kudus reached 397,625. The difference reaching 294,627 raises the question of how the service quality between the two museums. This study used the SERVQUAL Model method to determine the service quality of the two Museum as well as a comparison of the service quality of the Museum Kretek and the Museum Jenang Kudus. The results of the study revealed that of the 100 respondents who had visited the Museum Kretek and the Museum Jenang Kudus, the Museum Jenang Kudus had a better perception of service quality according to respondents. Based on the results of this study, we suggest that both museums improve service quality, especially in service quality items that get a low perception of respondents.

INTRODUCTION/PENDAHULUAN

Pariwisata berpengaruh pada pendapatan dari suatu negara, khususnya bagi pemerintah daerah dimana objek wisata tersebut berada (Harahap, 2014). Salah satu objek wisata kebudayaan di Indonesia adalah Museum. Museum merupakan suatu gedung yang digunakan sebagai tempat pameran dari benda-benda yang patut diapresiasi dari segi peninggalan sejarah, seni, dan keilmuannya (KBBI, 2018). Museum merupakan tempat yang didalamnya terdapat benda-benda warisan budaya yang dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan terkait sejarah di masa lalu (Brata dkk, 2018). Data Statistik Kebudayaan menunjukkan bahwa jumlah museum di Indonesia berjumlah 435 Museum (Kemdikbud, 2019). Dari 435 Museum di Indonesia, 54 Museum diantaranya terdapat di Jawa Tengah (Kemdikbud, 2019). Dan secara spesifik 2 diantaranya terdapat di Kota Kudus, yaitu Museum Kretek dan Museum Jenang Kudus.

Museum Kretek terletak sekitar kurang lebih 2 km dari pusat Kota Kudus, tepatnya di Desa Getas Pejaten, Kecamatan Jati, Kabupaten Kudus. Museum Kretek merupakan tempat untuk mengenalkan sejarah rokok Kretek Kudus dari era kejayaan raja rokok Kretek Kudus yang bernama Nitisemito hingga perkembangan industri rokok Kudus di era modern saat ini,

dimana Museum Kretek berfungsi sebagai tempat sarana pendidikan, penelitian dan rekreasi (Sasongko dkk, 2012). Sehingga menyebabkan banyak pengunjung tertarik untuk mengunjungi Museum Kretek. Berdasarkan data statistik pengunjung museum kretek pada tahun 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2016 sejumlah 125.664 pengunjung, pada tahun 2017 sejumlah 113.363 pengunjung, dan pada tahun 2018 sejumlah 102.998 pengunjung (BPS Kabupaten Kudus, 2019).

Museum Jenang Kudus diresmikan pada Mei 2017, yang terletak di jalan sunan muria kusus, desa glantengan kecamatan kota, kabupaten kudus. Museum Jenang Kudus didirikan dan dikelola oleh PT. Mubarak Food Cipta Delicia. Berdasarkan kunjungan langsung yang telah kami lakukan di Museum Jenang Kudus, ada banyak sekali koleksi yang dipamerkan, di antaranya adalah koleksi tentang sejarah jenang kudus beserta alat-alat untuk membuatnya dari masa ke masa, galeri foto bupati kudus pertama hingga sekarang, ada juga galeri al qur'an serta berbagai sejarah budaya kabupaten kudus. Dengan berbagai koleksi yang disuguhkan menjadikan minat para pengunjung semakin besar, itu dibuktikan dengan data pengunjung museum jenang kudus dari staff Museum jenang kudus pengunjung tahun 2017 sejak didirikannya terhitung 7 bulan mencapai 120.195 dan pada tahun 2018 mencapai total 397.625 pengunjung, serta hingga November 2019 ini total pengunjung mencapai 450.264.

Perbedaan yang signifikan dari kedua museum tersebut, dimana jumlah kunjungan ke Museum Jenang Kudus cenderung lebih banyak daripada Museum Kretek. Pada tahun 2017, walaupun Museum Jenang Kudus baru beroperasi 7 bulan, jumlah pengunjungnya lebih besar dengan selisih 6.832 dari jumlah pengunjung Museum Kretek. Pada tahun 2018, jumlah pengunjung Museum Jenang Kudus lebih besar dengan selisih 294.627 dari jumlah pengunjung di Museum Kretek. Kondisi perbedaan jumlah selisih kunjungan tersebut memunculkan sebuah pertanyaan bagaimana perbedaan *service quality* antar kedua museum tersebut.

Service Quality yaitu bentuk pelayanan secara maksimal yang diberikan oleh perusahaan dengan segala keunggulan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Harahap, 2014). Model *SERVQUAL* telah secara luas diadopsi untuk menjelaskan persepsi tentang *service quality* (Ravichandran, 2010). Ada 5 dimensi dalam model *SERVQUAL* yaitu "Tangibles", "Reliability", "Responsiveness", "Assurance", dan "Empathy" (Akhlaghi dkk, 2012). Penelitian menggunakan Model *SERVQUAL* dengan objek museum telah dilakukan oleh (Mey dan Mohammed, 2010) dengan tujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan terhadap para pengunjung museum di Malaysia dengan memberikan 35 item kualitas layanan untuk mengukur tingkat kualitas layanan, sehingga diharapkan menjadi dasar pengembangan kualitas layanan museum di Malaysia. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Noor, 2017) di Museum Geologi Bandung dengan metode *self administered* yaitu responden sejumlah 127 orang dengan usia 15-25 tahun diminta untuk mengisi sebuah kuisioner yang dapat memberikan persepsi atas pelayanan kunjungan ke Museum Geologi Bandung. Dengan hasil secara keseluruhan dari kelima dimensi *SERVQUAL* yang dinilai cukup baik bagi pengunjung, pada dimensi *Responsiveness* memiliki nilai persepsi terendah, sementara dimensi *Tangible* memiliki nilai persepsi tertinggi. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh (Putri dan Rukminingsih, 2017) dengan menggunakan metode *SERVQUAL* di Museum Kambang Putih dengan teknik pengumpulan data secara langsung kepada pengunjung yaitu wawancara dan observasi dokumentasi. Sehingga dapat diukur *Service Quality* berdasarkan 5 dimensi *SERVQUAL* yaitu "Tangibles", "Reliability", "Responsiveness", "Assurance", dan "Empathy" dan dijadikan sebagai saran bagi pengelola museum.

Dari penelitian yang ada sebelumnya hanya ada satu objek museum yang diteliti, belum ada yang membandingkan *service quality* dari dua museum. Sementara itu, Penelitian ini akan membandingkan *service quality* dari Museum Kretek dan Museum Jenang Kudus dengan model *SERVQUAL*.

Tujuan dari penelitian ini adalah (1) Mengetahui *service quality* dari Museum Kretek dengan metode *SERVQUAL*, (2) Mengetahui *service quality* dari Museum Jenang Kudus dengan metode *SERVQUAL*, (3) Mengetahui perbandingan *service quality* antara Museum Kretek dan Museum Jenang Kudus dengan metode *SERVQUAL*.

RESEARCH METHOD/METODOLOGI PENELITIAN

Secara umum penelitian ini memiliki 5 tahapan yaitu; (1) Menentukan dimensi dan item *service quality* untuk museum dengan melakukan studi literature, (2) Menyusun dan Menyebarkan kuesioner kepada responden yang pernah mengunjungi kedua museum, (3) Mengolah data hasil kuesioner dengan menghitung *mean* dan menghitung selisih antar *mean*.

Menentukan Dimensi dan Item *service quality* untuk Museum dengan melakukan Studi Literature

Pada tahap ini *paper* mengenai *service quality* pada museum dikumpulkan, kemudian dilakukan *content analysis* untuk mendapatkan item-item yang berkenaan dengan kualitas layanan museum. Item-item tersebut kemudian dikelompokkan kedalam lima dimensi *service quality* untuk museum menurut (Mey dan Muhammed, 2010) yaitu *museum accessibility*, *customer services*, *amenities*, *design* dan *museum display*, *pricing*. Hasil dari tahap ini ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Dimesi dan Item *Service Quality* Museum

Dimensi	Item	Referensi
Museum' Accessibility	Lokasi museum yang mudah dijangkau	(Mey, Lau Pei dan Mohammed, 2010)
	Akses kendaraan umum menuju	(Mey, Lau Pei dan Mohammed, 2010)
	Parkir yang cukup untuk para pengunjung	(Mey, Lau Pei dan Mohammed, 2010)
Customer Services	Kesediaan staff museum untuk membantu pengunjung	(Mey, Lau Pei dan Mohammed, 2010)
	Keramahan staff museum	(Mey, Lau Pei dan Mohammed, 2010)
	Daya tanggap staff museum terhadap pengunjung	(Panghastuti, 2016)
Amenities	Fasilitas hiburan yang tersedia bagi pengunjung	Pengembangan dari pengamatan
	Kelengkapan fasilitas umum yang tersedia	(Panghastuti, 2016)
	Kebersihan fasilitas umum yang tersedia	Pengembangan dari pengamatan
	Rest area berupa tempat penjualan makanan dan cinderamata	(Mey, Lau Pei dan Mohammed, 2010)
	Tempat yang disediakan museum untuk berfoto	Pengembangan dari pengamatan
Design dan Museum Display	Interior design	(Andriani dan Nurdiana, 2017)
	Eksterior design	(Andriani dan Nurdiana, 2017)
	Kebersihan lingkungan museum	(Mey, Lau Pei dan Mohammed, 2010)
	Kelengkapan display atau peragaan display	(Andriani dan Nurdiana, 2017)
	Perawatan display	(Andriani dan Nurdiana,

		2017)
	Keamanan display	(Andriani dan Nurdiana, 2017)
	Kualitas dan temperatur udara	(Panghastuti, 2016)
	Informasi yang tersedia di setiap display	(Mey, Lau Pei dan Mohammed, 2010)
Pricing	Harga tiket museum	(Mey, Lau Pei dan Mohammed, 2010)
	Biaya parkir museum	Pengembangan dari pengamatan

Menyusun dan Menyebarkan Kuesioner *SERVQUAL* pada Pengunjung Museum

Kuesioner disusun berdasarkan item *SERVQUAL* untuk responden yang pernah mengunjungi kedua museum yaitu Museum Kretek dan Museum Jenang Kudus dengan jumlah total ada 20 item kualitas layanan museum. Kuesioner ini berisi pernyataan tentang kualitas layanan museum dengan skala penilaian bertingkat yang dinyatakan dengan nilai 1-5, nilai 1 menyatakan sangat tidak puas, 2 menyatakan tidak puas, 3 menyatakan cukup, 4 menyatakan puas, dan 5 menyatakan sangat puas, dan diberikan kepada responden.

Kuesioner di sebarakan secara langsung kepada responden yang pernah mengunjungi Museum Kretek dan Pengunjung Museum Jenang Kudus untuk menilai *service quality* dari kedua museum tersebut. Setelah menyebarkan Kuesioner, didapatkan hasil penilaian dari *service quality* pada tiap item. Pada tiap item diberi penilaian yaitu: nilai 1 menunjukkan penilaian sangat tidak puas, nilai 2 menunjukkan penilaian tidak puas, nilai 3 menunjukkan penilaian cukup, nilai 4 menunjukkan penilaian puas, dan nilai 5 menunjukkan penilaian sangat puas

Mengolah Data Hasil Kuesioner

Hasil Data Kuesioner yang diperoleh dari pengunjung akan dihitung rata-rata penilaian per item pada kedua museum. Dari rata-rata tersebut maka diolah selisih rata-ratanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil data kuesioner yang diperoleh dari pengunjung telah dihitung rata-rata penilaian per item pada kedua museum, yang hasilnya nampak pada Tabel 2.

Tabel 2. Pengolahan Hasil Kuesioner Pengunjung Museum Jenang dan Museum Kretek

No	Dimensi	Item	Mean Skor Museum Kretek	Mean Skor Museum Jenang	Selisih Rata-Rata
1	Museum' Accessibility	Lokasi museum yang mudah dijangkau	3.55	4.07	0.52
2		Akses kendaraan umum menuju museum	3.2	3.95	0.75
3		Parkir yang cukup untuk para pengunjung	3.73	3.73	0
4	Customer	Kesediaan staff museum untuk	3.25	3.82	0.57

	Services	membantu pengunjung			
5		Keramahan staff museum	3.33	3.85	0.52
6		Daya tanggap staff museum terhadap pengunjung	3.27	3.79	0.52
7	Amenities	Fasilitas hiburan yang tersedia bagi pengunjung	3.41	3.81	0.4
8		Kelengkapan fasilitas umum yang tersedia	3.32	3.81	0.49
9		Kebersihan fasilitas umum yang tersedia	3.43	4.1	0.67
10		Rest area berupa tempat penjualan makanan dan cinderamata	3.34	4.11	0.77
11		Tempat yang disediakan museum untuk berfoto	3.57	4.19	0.62
12	Design dan Museum Display	Interior design	3.64	4.23	0.59
13		Eksterior design	3.52	4	0.48
14		Kebersihan lingkungan museum	3.46	4.24	0.78
15		Kelengkapan display atau peragaan display	3.4	4.05	0.65
16		Perawatan display	3.46	4	0.54
17		Kualitas dan temperatur udara	3.29	4.07	0.78
18		Informasi yang tersedia di setiap display	3.64	4.06	0.42
19	Pricing	Harga tiket museum	3.6	4.21	0.61
20		Biaya Parkir Museum	3.4	3.95	0.5

Demografi Responden

Responden terdiri dari 51 perempuan dan 49 laki-laki, di mana usia di bawah 18 tahun sejumlah 12 orang, usia antara 18-25 tahun sejumlah 51 orang, usia antara 26-50 tahun sejumlah 34 orang, usia 51 tahun keatas sejumlah 3 orang.

Interpretasi Persepsi Responden Terhadap *Service Quality* Museum Jenang dan Museum Kretek.

Museum kretek memiliki nilai persepsi *service quality* atau kualitas layanan dari pengunjung dengan rentang 3.2 – 3.73 yang artinya berada pada rentang cukup dan puas. Dari rentang tersebut 5 item dengan nilai persepsi tertinggi yaitu item parkir yang cukup untuk para pengunjung (3.73), item interior design (3.64), item informasi yang tersedia di setiap display (3.64), item harga tiket museum (3.6), item tempat yang disediakan museum untuk berfoto (3.57). Sementara 5 item dengan nilai persepsi terendah yaitu item akses kendaraan umum menuju museum (3.2), item kesediaan staff museum untuk membantu pengunjung (3.25), item daya tanggap staff museum terhadap pengunjung (3.27), item kualitas dan temperatur udara (3.29), item kelengkapan fasilitas umum yang tersedia (3.32).

Museum jenang memiliki nilai persepsi *service quality* atau kualitas layanan dari pengunjung dengan rentang 3.73 – 4.24, yang artinya berada pada rentang cukup sampai sangat puas. Dari rentang tersebut 5 item dengan nilai persepsi tertinggi yaitu item Kebersihan lingkungan museum (4.24), item interior design (4.23), item Harga tiket museum (4.21), item tempat yang disediakan museum untuk berfoto (4.19), item rest area berupa tempat penjualan makanan dan cinderamata (4.11). Sementara 5 item dengan nilai persepsi terendah yaitu item Parkir yang cukup untuk para pengunjung (3.73), item Daya tanggap staff museum terhadap pengunjung (3.79), item Fasilitas hiburan yang tersedia bagi pengunjung (3.81), item Kelengkapan fasilitas umum yang tersedia (3,81), item Keramahan staff museum (3.85).

Dari 20 item dalam kuesioner yang diberikan kepada pengunjung, didapatkan hasil persepsi terhadap kualitas layanan museum jenang dan museum kretek, dengan hasil museum jenang secara umum memiliki persepsi layanan kualitas lebih baik dibandingkan dengan museum kretek. Museum jenang lebih unggul dari museum kretek pada 19 item *service quality* untuk museum dan hanya 1 item yang memiliki nilai sama. Lima item dengan selisih *mean* terbesar yaitu pada item kualitas temperatur udara dan kebersihan lingkungan museum (0.78), serta dari item rest area berupa tempat penjualan makanan dan cinderamata (0.77), item akses kendaraan umum menuju museum (0.75), lalu pada item kebersihan fasilitas umum yang tersedia (0.67). Sementara lima item dengan selisih *mean* terendah yaitu pada item fasilitas hiburan yang tersedia bagi pengunjung (0.4), lalu pada item informasi yang tersedia di setiap display (0.42), kemudian pada item eksterior design (0.48), item kelengkapan fasilitas umum yang (0.49), dan yang terakhir pada item lokasi museum yang mudah dijangkau (0.52). Item yang memiliki nilai *mean* sama yaitu item parkir yang cukup untuk para pengunjung.

KESIMPULAN

Service quality di Museum Kretek Kudus berdasarkan persepsi dari para pengunjung museum tergolong sudah cukup memenuhi harapan bagi para pengunjung, yang dibuktikan dengan nilai *mean* skor *service quality* museum kretek berada pada rentang 3.2 sampai 3.73.

Service quality di Museum Jenang Kudus berdasarkan persepsi yang diberikan oleh pengunjung museum tergolong sudah memuaskan harapan yang diinginkan oleh para pengunjung, berdasarkan 20 item dalam kuesioner yang di berikan kepada pengunjung hanya 8 item yang mempunyai skor di bawah 4, artinya secara umum *service quality* Museum Jenang sudah memuaskan.

Perbandingan *service quality* antara Museum Kretek dan Museum Jenang Kudus, didapatkan hasil bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh museum jenang kudus lebih memuaskan bagi para pengunjung daripada Museum Kretek. Hal itulah yang menyebabkan jumlah pengunjung Museum Jenang Kudus lebih banyak daripada Museum Kretek.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhlaghi, E., Amini, S. and Akhlaghi, H. (2012) 'Evaluating educational service quality in technical and vocational colleges using SERVQUAL model', 46, pp. 5285–5289. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.06.424.
- Andriani, R. and Nurdiana, N. (2017) 'Analisis Kepuasan Pengunjung Museum Sebagai Dampak Dari Implementasi Strategi Physical Evidence', *Ecodemica*, 1(1), pp. 18–26. doi: <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i1.1385>.
- Brata, K. C., Brata, A. H., & Pramana, Y. A. (2018). Pengembangan Aplikasi Mobile Augmented Reality Untuk Mendukung Pengenalan Koleksi Museum. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 5(3), 347-352.
- Hadi, D. W., Permanawiyat, W., Sambodo, N., Anindyatri, A. O., dan Mas'ad, (2019) 'Statistik Kebudayaan 2019', Pusat Data dan Statistik Pendidikan dan Kebudayaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Jakarta.
- Harahap, K. A. S. E. (2014) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum Ronggowarsito Semarang'.
- Mey, Lau Pei dan Mohammed, B. (2010) 'Service Quality , Visitor Satisfaction And Behavioural Intentions : Pilot Study At A Museum In Malaysia', 1(1), pp. 226–240.
- Noor, A. (2017) 'Persepsi wisatawan domestik terhadap kualitas pelayanan Museum Geologi Bandung', (August).
- Panghastuti, T. (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tampilan Museum dan Manajemen Koleksi Terhadap Kepuasan Wisatawan Monumen Yogya Kembali', *Jurnal Media Wisata*, Volume 14 No.2
- Pemerintah Kabupaten Kudus. (2019). 'Kabupaten Kudus Dalam Angka 2019'. <http://kuduskab.bps.go.id/publication/2019/08/16/d73f88ecd1aedd16be378c9c/kabupaten-kudus-dalam-angka-2019.html> Diakses pada tanggal 10 Desember 2019
- Putri, M. P. and Rukminingsih, N. (2017) 'Kualitas Pelayanan Di Museum Kambang Putih, Tuban', pp. 577–583.
- Sasongko, B., Edward, .Endriarto Pandelaki. and Bambang, S. (2012) 'Relokasi Museum Kretek Kudus Dengan Desain Neo-Vernakular', 1(2), pp. 285–292.
- KBBI. (2018). 'Kamus Besar Bahasa Indonesia' pada : <http://kbbi.we.id>. Diakses pada tanggal 10 Desember 2019