

# KUALITAS PELAYANAN PETUGAS TOURIST INFORMATION DI DAYA TARIK WISATA BUDAYA MUSEUM GEDONG ARCA KABUPATEN GIANYAR

**NI PUTU EVI WIJAYANTI**  
putueviwijayanti@gmail.com

Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan  
Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali  
Jl. Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua Bali, Telp : (0361) 773537

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca kabupaten Gianyar. Pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin yang menghasilkan 100 responden dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan petugas tourist information di daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca yang bertujuan untuk dapat dijadikan sebagai bahan referensi tentang kualitas pelayanan guna untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan baik mancanegara maupun domestik ke Museum Gedong Arca Gianyar. Karyawan atau petugas tourist information di daya tarik wisata Museum Gedong Arca sangat berperan penting dalam kepuasan wisatawan yang berkunjung, dimana munculnya berbagai persepsi dan penilaian wisatawan terhadap kualitas pelayanan petugas informasi di Museum Gedong Arca, yang perlu dikaji secara mendalam dan dengan menyebarkan kuesioner kepada wisatawan mancanegara dan domestik yang berkunjung, sehingga memperoleh penilaian wisatawan terhadap kualitas pelayanan petugas tourist information. Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dengan hasil kualitas pelayanan petugas tourist information pada daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca adalah baik dengan indeks kepuasan responden sebesar 4.05.

Kata Kunci: Pariwisata, Kualitas Pelayanan, Petugas informasi dan Museum Gedong Arca

## ABSTRACT

This research was carried out in the cultural tourist attraction of the Gedong Arca Museum in Gianyar regency. Sampling using the Slovin formula which produces 100 respondents which problems raised in this study is the quality of service of tourist information officers in the cultural tourist attraction of the Gedong Arca Museum. This study aims to be used as reference material on the quality of services in order to increase the number of tourist visits both overseas and domestic to Gianyar Gedong Arca Museum. Employees or tourist information officers in the tourist attraction of the Gedong Arca Museum play a very important role in the satisfaction of visitors, where various perceptions and rating of tourists for the quality of information services at the Gedong Arca Museum need to be studied in depth and by distributing questionnaires to foreign and domestic tourists who visit the museum, as to obtain a rating of tourists on the service quality of tourist information officers. This study uses five dimensions of service quality, namely: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The results of the quality service of tourist information in the cultural tourist attraction Gedong Arca Museum is good with the respondent satisfaction index of 4.05.

Keyword : Tourism, Service Quality, Information Officer and Gedong Arca Museum

## PENDAHULUAN

Pentingnya peranan pariwisata dalam pembangunan ekonomi diberbagai Negara sudah

Museum merupakan suatu badan yang mempunyai tugas dan kegiatan untuk memamerkan dan menerbitkan hasil-hasil yang didapatkan dalam penelitian dan pengetahuan tentang benda - benda

tidak diragukan lagi sehingga banyak Negara yang mengarang pariwisata dengan serius dan menjadikan sebagai salah satu sektor unggulan didalam perolehan devisa, penciptaan lapangan kerja, maupun pengentasan kemiskinan. Kekuatan sektor pariwisata di Indonesia didukung oleh berbagai daya tarik wisata yang meliputi wisata alam, wisata bahari, wisata religi, wisata sejarah dan keragaman budaya yang melekat diseluruh penjuru Indonesia. Salah satu destinasi wisata di Indonesia yang terkenal sampai ke mancanegara adalah Pulau Bali.

Pulau Bali terkenal dengan keindahan pesona alamnya serta keramah-tamahan penduduknya sehingga menjadikan Bali sebagai salah satu destinasi favorit dan populer hingga ke penjuru dunia. Bali memiliki keragaman tradisi budaya, adat istiadat yang dimiliki antar satu daerah dengan daerah yang lainnya yang tersebar diberbagai wilayah dipulau Bali yang masih dipegang teguh dan dilestarikan secara turun-temurun oleh masyarakatnya sehingga menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk berkunjung dan menikmati pesona Pulau Bali secara menyeluruh. Bali memiliki delapan kabupaten yang diantaranya: Badung, Klungkung, Bangli, Karangasem, Buleleng, Jembrana, Tabanan, Gianyar dan 1 Kota-madya yaitu Denpasar.

Kabupaten Gianyar yang merupakan salah satu kabupaten di Bali yang menawarkan keragaman budaya dan seni sebagai daya tarik wisata. Letak geografis Kabupaten Gianyar cukup strategis baik dari Bandara Internasional Ngurah Rai maupun dari pelabuhan laut Padang Bai dan Benoa sehingga menjadikan salah satu destinasi yang wajib dikunjungi bagi wisatawan yang berlibur ke Pulau Bali. Selain letak yang cukup strategis Kabupaten Gianyar juga terkenal karena prestasi artistiknya dibidang kerajinan lukisan, patung, kesenian, perak dan sejenisnya yang terletak di tepi jalan utama Denpasar – Gianyar – Klungkung – Karangasem. Kabupaten Gianyar memiliki sekitar 21 daya tarik wisata dan menjadi pendukung investasi, daya tarik wisata ini merupakan tempat suci (pura), situs purbakala, kebun binatang, sawah berundak (terasering), museum dan lain sebagainya. Selain keindahan alam dan kesenian yang di miliki, Kabupaten Gianyar juga menjadi salah satu Kabupaten yang memiliki jumlah museum terbanyak di Bali, ada sekitar 17 museum yang terletak di Kabupaten Gianyar.

penting bagi kebudayaan dan ilmu pengetahuan. Salah satu museum yang berada di Kabupaten Gianyar adalah Museum Arkeologi Gedong Arca (Museum Purbakala), karena keanekaragaman benda – benda bersejarah dan umur dari benda tersebut yang terbilang menarik membuat museum ini menjadi salah satu produk wisata di Kabupaten Gianyar, Museum Gedong Arca harus mampu menarik minat wisatawan sebanyak mungkin baik wisatawan lokal maupun mancanegara, sehingga dapat menjadi ikon daya tarik wisata di Kabupaten Gianyar.

Museum Arkeologi Gedong Arca Kabupaten Gianyar ini memiliki beberapa koleksi dan benda – benda bersejarah yang dapat dibedakan menurut periode atau jamannya dan tempat ditemukannya, berikut ini adalah merupakan jenis peninggalan benda – benda yang di bedakan menjadi beberapa gedung, antara lain : (1).Gedung A: pada gedung ini menyimpan koleksi pada zaman prasejarah, pembabakan dari masa prasejarah dari zaman batu sampai zaman logam; (2) Gedung B: pada gedung ini menyimpan koleksi hasil askavasi situs Gilimanuk, penelitian yang dilakukan pada tahun 1963 tepatnya pada bulan juli, agustus, september dilakukan askavasi secara selektif; (3). Gedung J: pada gedung ini memamerkan koleksi dari masa sejarah, masa sejarah merupakan suatu masa dimana manusia telah mengenal tulisan, masa sejarah Bali diawali dengan ditemukannya materai- materai tanah liat yang memuat mantra – mantra ajaran Budha (yete mantra) disekitaran daerah Bedulu, Pejeng, Kabupaten Gianyar; (4). Gedung K:memamerkan koleksi keramik asing yang merupakan produk Cina dan Eropa yang berasal dari Dinasti Ming, Sung, Yuang, dan Ching yakni kisaran abad ke-XV sampai XVIII Masehi; (5).Balai pelindung L: memamerkan koleksi dari masa sejarah khususnya dari masa perkembangan agama Hindhu – Budha pada masa lampau (masa kerajaan kuno) yang berlangsung pada abad ke-9 masehi sampai ke abad-14 masehi; (6) Balai pelindung C,D,E,F,G,H,I: menyimpan koleksi berupa sarkofagus. Masing- masing koleksi benda – benda bersejarah tersebut dijaga dan dilestarikan di dalam Museum Gedong Arca agar dapat terjaga dari kehancuran akibat telah berumur lama. Dengan berbagai macam koleksi benda - benda bersejarah yang ada di Museum Gedong Arca Gianyar ini dapat menjadikan museum ini menjadi menjadi satu - satunya museum arkeologi yang berada

di pulau Bali.

Berikut adalah merupakan jumlah data kunjungan wisatawan mancanegara dan domestik yang berkunjung ke daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca Kabupaten Gianyar pada tahun 2013-2017 yang dilampirkan pada tabel 1.3 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan domestik pada Daya Tarik Wisata Budaya Museum Gedong Arca Kabupaten Gianyar Tahun 2013-2017

Tahun	Kunjungan Wisatawan domestik dan Mancanegara	Persentase
2013	3.724	-
2014	792	-78.7%
2015	488	-8.16%
2016	708	27.7%
2017	854	29.9%

Sumber: Pengelola Museum Gedong Arca Kabupaten Gianyar 2018

Berdasarkan tabel 1.3 kedatangan wisatawan domestik dan mancanegara ke Museum Gedong Arca Gianyar ini mengalami fluktuasi dimana tingkat kunjungan yang tinggi terjadi pada tahun 2013 yaitu sebesar 3.724 wisatawan, lalu kemudian mengalami penurunan jumlah kunjungan wisatawan hingga tahun 2016, dan pada tahun 2017 jumlah kunjungan wisatawan mengalami peningkatan sebesar 854 wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa Museum Gedong Arca memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan yang berkunjung ke museum ini.

Suatu daya tarik wisata akan diminati oleh wisatawan jika dikelola dan dijaga dengan baik oleh petugas dan karyawan dan juga masyarakat di sekitar daya tarik tersebut, Museum Gedong Arca ini memiliki beberapa karyawan yang mengelola langsung benda sejarah yang ada di dalam museum ini, selain itu karyawan museum Gedong Arca yang langsung menangani wisatawan yang datang ke museum ini dan bertugas sebagai tourist information dikarenakan museum Gedong Arca tidak memiliki pramuwisata lokal yang bertugas khusus untuk menjelaskan peninggalan-peninggalan yang terdapat di Museum Gedong Arca, petugas tourist information yang akan langsung memandu wisatawan di dalam Museum tersebut.

Hal ini membuat kualitas pelayanan karyawan atau petugas (tourist information) sangat berperan penting untuk memenuhi kepuasan wisatawan terhadap daya tarik wisata Museum Gedong Arca. Menurut Parasuraman, dkk dalam Tjiptono dan Chandra (2011:198) untuk mengevaluasi pelayanan umumnya menggunakan 5 (lima) dimensi adalah sebagai berikut: (a)Tangible/Bukti Fisik; (b) Reliability/Keandalan, (c) Responsiveness/Daya Tanggap; (d) Assurance/Jaminan; (e) Emphaty/Empaty

Perencanaan dan pengelolaan yang baik sangat diperlukan agar mampu menarik wisatawan lebih banyak berkunjung ke daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca Gianyar ini. Hal ini perlu diperhatikan karena seorang karyawan adalah salah satu unsur penting dalam penunjang kelancaran dalam industri pariwisata yang sangat berpengaruh secara keseluruhan. Muncul beberapa keluhan atas kurangnya penjelasan mengenai benda-benda bersejarah yang ada di Museum Gedong Arca merupakan salah satu indikator penurunan jumlah kunjungan wisatawan terhadap daya tarik tersebut. Kurangnya kualitas pelayanan karyawan (tourist information) di Museum Gedong Arca yang membuat Museum ini kurang diminati oleh pengunjung, mengacu pada permasalahan diatas

maka dijadikan objek penelitian dalam penulisan usulan proyek penelitian ini.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Daya Tarik wisata**

Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2009 pasal 1 tentang kepariwisataan yang dimaksud dengan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, kemudahan, dan nilai yang berupa keberagaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan wisatawan.

Menurut Yoeti (1996:48) menjelaskan bahwa daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang akan memberi daya tarik bagi orang atau wisatawan untuk mengunjungi suatu daerah tertentu. Secara umum daya tarik wisata terbagi menjadi tiga jenis yaitu : (1) Daya tarik wisata alam; (2) Daya tarik wisata budaya; (3) Daya tarik wisata buatan. Salah satu kekuatan pariwisata di Kabupaten Gianyar adalah daya tarik wisata budaya, menurut Muljadi (2009:58-59) Daya tarik wisata budaya adalah pemanfaatan seni dan budaya sebagai daya tarik wisata yang dijadikan sasaran usaha dengan memanfaatkan keragaman budaya yang ada sehingga dapat menarik minat wisatawan agar berkunjung ke suatu daya tarik yang berjenis wisata budaya.

### **Museum**

Museum berasal dari bahasa Yunani yaitu “Museion”. Museum yang merupakan sebuah bangunan tempat suci yang digunakan untuk memuja Sembilan Dewi Suci dan ilmu pengetahuan. Dewa dan Dewi tersebut bersemayam di pegunungan Olympus. Museion selain menjadi tempat suci, pada waktu itu juga dipergunakan untuk berkumpulnya para cendekiawan yang akan mempelajari serta menyelidiki berbagai ilmu pengetahuan, juga digunakan sebagai tempat pemujaan Dewa Dewi (museum gedong arca). Lama – kelamaan gedung museum tersebut yang pada mulanya yang dipergunakan menjadi tempat pengumpulan benda – benda dan alat – alat yang diperlukan bagi penyelidikan ilmu dan kesenian, berubah menjadi tempat yang digunakan untuk pengumpulan benda – benda yang dianggap aneh ([www.museumku.wordpress.com](http://www.museumku.wordpress.com)) diakses pada tanggal 29 Mei 2018. Lama – kelamaan benda (koleksi) yang disimpan dalam museum dapat dinikmati oleh masyarakat umum dan menjadi tempat penyimpanan

benda bersejarah yang bisa dinikmati oleh siapa saja sampai sekarang ini.

### **Kualitas Pelayanan**

Persaingan di industri jasa saat ini sangatlah ketat, untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan, memperbaiki kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa agar mampu bertahan dan mendapatkan kepercayaan pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, dkk dalam Lupiyoadi (2006:181)

Menurut Gothes dan Davis dalam Fandi Tjiptono (2005:5) kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan. Kualitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka.

### **Dimensi kualitas pelayanan**

Ada beberapa dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan, Menurut Parasuraman, Zeitham, dan Berry (1985) yang dikutip oleh Fandi Tjiptono & Gregorius Chandra (2011:196) terdapat lima dimensi utama yang tersusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut: (a). Reability, berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dengan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati; (b). Responsiveness, berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat; (c). Assurance, yakni perilaku para karyawan yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan; (d). Empathy, berarti

bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman; (e). Tangibles, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

## METODELOGI PENELITIAN

Penelitian kualitas pelayanan petugas tourist information di daya tarik wisata budaya Museum Gedung Arca di Kabupaten Gianyar adalah penelitian kualitatif yang menggambarkan suatu fenomena yang kemudian fenomena itu dikaitkan dengan fenomena lainnya melalui interpretasi untuk didiskripsikan dalam suatu kualitas yang mendekati kenyataan (Muhajir,1998:18). Penelitian ini dilakukan di Daya Tarik Wisata Budaya Museum Gedong Arca (Museum Arkeologi) yang beralamat di Jl. Raya Tampak Siring, Blahbatuh, Kabupaten Gianyar. Dalam pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin yang menghasilkan 100 responden. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Metode ini dilakukan dengan sengaja untuk tujuan tertentu sehingga anggota sampel akan dipilih se-

cara acak dan mampu mewakili dari sifat – sifat populasi dimana sample tersebut diambil.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif (Sugiyono, 2003: 86), data dijelaskan dalam bentuk paparan data, tabel dan gambar untuk dapat melihat bagaimana penilaian wisatawan terhadap objek yang diteliti. Selanjutnya dilakukan analisis data dengan statistik menggunakan analisis nilai rata-rata.

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Jumlah responden pada penelitian ini sebesar 100 orang yang memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan petugas tourist information di daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca Gianyar – Bali berdasarkan lima dimensi kualitas pelayan sebagai berikut : Bukti Fisik (Tangible) Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empati), menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra (2011: 196). Masing – masing responden memiliki latar belakang demografi yang berbeda – beda, berikut ini adalah karakteristik responden :

Tabel 1.2  
Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Pilihan	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1.	Asal wisatawan	a. Domestik	41	41
		b. Mancanegara	59	59
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>
2.	Jenis Kelamin	a. Laki-laki	47	47
		b. Perempuan	53	53
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>
3.	Usia	a. ≤ 20	2	2
		b. 21 – 30	30	30
		c. 31 – 40	34	34
		d. 41 – 50	23	23
		e. 51 – 60	3	3
		f. ≥60	8	8
<b>Jumlah</b>			<b>100</b>	<b>100</b>

4.	Pekerjaan	a. Pelajar	21	21
		b. PNS	21	21
		c. Pebisnis	16	16
		d. Pensiunan	9	9
		e. lainnya	32	32
		<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
5.	Alasan berkunjung	a. bisnis	3	3
		b. liburan	80	80
		c. Pendidikan	3	3
		d. lainnya	14	14
		<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber : Pengelolaan data profil responden (2018)

### Uji Validitas

Uji validitas adalah merupakan metode pengujian ketepatan dan kecermatan dari suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Setiap aspek pernyataan pada kuesioner akan dianggap valid apabila r-hitung dapat menunjukkan hasil yang

lebih besar dibandingkan dengan r-tabel, dimana  $df = N - 2$ , pada penelitian ini akan dilakukan uji validitas kepada 100 sampel penelitian, r (tabel) dan N (jumlah wisatawan) = 100 adalah 0,195 sehingga item dapat dikatakan valid jika nilai r-hitung lebih besar dari 0,195. Berikut ini adalah uji validitas dijelaskan pada tabel 1.3 berikut:

Tabel 1.3  
Hasil Uji Validitas Kuesioner

No	Indikator	Item	Korelasi Kepuasan	Signifikasi 5% R Tabel	Keterangan
1.	<i>TANGIBLE</i>	Item 1	0,416	0,195	Valid
		Item 2	0,335	0,195	Valid
		Item 3	0,321	0,195	Valid
		Item 4	0,237	0,195	Valid
2.	<i>REABILITY</i>	Item 1	0,358	0,195	Valid
		Item 2	0,306	0,195	Valid
		Item 3	0,351	0,195	Valid
		Item 4	0,318	0,195	Valid
3.	<i>RESPONSIVENESS</i>	Item 1	0,413	0,195	Valid
		Item 2	0,394	0,195	Valid
		Item 3	0,420	0,195	Valid
		Item 4	0,445	0,195	Valid
4.	<i>ASSURANCE</i>	Item 1	0,342	0,195	Valid
		Item 2	0,385	0,195	Valid
		Item 3	0,373	0,195	Valid
		Item 4	0,319	0,195	Valid

5.	<i>EMPHATY</i>	Item 1	0,437	0,195	Valid
		Item 2	0,312	0,195	Valid
		Item 3	0,681	0,195	Valid
		Item 4	0,300	0,195	Valid

Sumber: Hasil Kuesioner, 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa seluruh butir pertanyaan dalam setiap masing – masing indikator dalam kuesioner telah menghasilkan koefisien korelasi  $> 0,195$ , maka seluruh aspek pertanyaan dalam masing – masing indikator dikatakan valid

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah berkenaan dengan derajat ketepatan, ketelitian, konsistensi atau keakuratan data atau temuan. Pengujian statistic dengan menggunakan Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Menurut Ghazali (2005:42) suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $> 0.6$ . Berikut adalah hasil uji reliabilitas kuesioner, sebagai berikut:

Tabel 1.4  
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

No	Indikator	N item	Reliabilitas Kepuasan	Signifikasi	Keterangan
1	<i>Tangible</i>	4	0,713	0,6	Reliabel
2	<i>Reability</i>	4	0,683	0,6	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i>	4	0,813	0,6	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	4	0,726	0,6	Reliabel
5	<i>Emphaty</i>	4	0,654	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Kuesioner, 2018 (data diolah)

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan bahwa seluruh indikator nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $> 0,6$ , maka nilai seluruh item masing – masing indikator dikatakan reliable.

### Hasil Analisis Data

Untuk lebih mengetahui hasil penelitian responden mengenai kualitas pelayanan petugas tourist information di Museum Gedong Arca,

#### 1. Penilaian Dimensi Bukti Fisik (Tangible)

maka setiap butir dimensi kualitas pelayanan memiliki hasil data kuesioner dikelompokkan dalam masing – masing analisis dimensi yang akan digambarkan dalam bentuk tabel. Adapun masing – masing analisis dimensi kualitas pelayanan diantaranya analisis dimensi bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) sebagai berikut:

Tabel 1.5  
Penilaian Dimensi Bukti Fisik (Tangible)

No	Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Cukup		Baik		Sangat Baik		N	Σn.B	x	Ket
	[1]		[2]		[3]		[4]		[5]					
	n	n.B	n	n.B	N	n.B	N	n.B	N	n.B				
X.1.1	0	0	4	8	21	63	42	168	33	165	100	404	4.04	Baik
X.1.2	0	0	4	8	23	69	29	116	44	220		413	4.13	Baik
X.1.3	0	0	2	4	15	45	41	164	42	210		423	4.23	Sangat Baik
X.1.4	0	0	3	6	16	48	49	196	32	160		410	4.10	Baik
<b>Rata – Rata</b>											<b>1.650</b>	<b>4.12</b>	<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Kuesioner, 2018 (data diolah)

Dimensi bukti fisik (tangible) dengan rata – rata penilaian individu sebesar sebesar 4,12 yang mana penilaian responden terhadap kualitas pelayanan petugas tourist information dengan keterangan baik, ini berarti didalam dimensi bukti fisik (tan-

gible) wisatawan yang menjadi objek penelitian sebageian besar telah puas akan kebersihan berpa-kaian karyawan, kerapian karyawan, kelengkapan karyawan dan juga fasilitas yang ada di Museum Gedong Arca Gianyar tersebut.

2. Analisis Dimensi Keandalan (Reliability)

Tabel 1.6  
Penilaian Dimensi Keandalan (Reliability)

No	Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Cukup		Baik		Sangat Baik		N	Σn.B	x	Ket
	[1]		[2]		[3]		[4]		[5]					
	n	n.B	n	n.B	N	n.B	N	n.B	N	n.B				
X.2.1	0	0	7	14	17	51	45	180	31	155	100	400	4.00	Baik
X.2.2	0	0	3	6	43	129	39	156	15	75		366	3.66	Baik
X.2.3	0	0	22	44	46	138	16	64	16	80		326	3.26	Baik
X.2.4	0	0	9	18	39	117	48	192	4	20		347	3.47	Baik
<b>Rata – Rata</b>											<b>1.439</b>	<b>3.60</b>	<b>Baik</b>	

Sumber: Hasil Kuesioner, 2018 (data diolah)



Pada analisis dimensi keandalan (reliability) dari keempat aspek pertayaan yang di berikan kepada para wisatawan dengan rata – rata penilaian individu sebesar 3,60 yang mana penilaian wisatawan terhadap kualitas pelayanan dengan keterangan baik, dengan nilai tertinggi 4.00, sedangkan nilai terendah yang diberikan wisatawan dengan nilai 3,26. Dari nilai tersebut, wisatawan mancanegara merasa kemampuan berbahasa inggris karyawan

atau petugas (tourist information) sesuai dengan harapan wisatawan yang masih mencakup baik dan perlu ditingkatkan lagi dari pihak pengelola daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca agar dapat mencapai nilai keterangan sangat baik dan wisatawan menjadi sangat puas saat berkunjung ke daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca Gianyar.

3. Analisis Dimensi Daya Tanggap (responsiveness)

Tabel 1.7  
Penilaian Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

No	Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Cukup		Baik		Sangat Baik		N	Σn.B	x	Ket
	[1]		[2]		[3]		[4]		[5]					
	n	n.B	N	n.B	N	n.B	N	n.B	n	n.B				
X.3.1	0	0	3	6	17	51	39	156	41	205	100	418	4.18	Baik
X.3.2	0	0	1	2	13	39	39	156	47	235		432	4.32	Sangat Baik
X.3.3	0	0	5	10	15	45	33	132	47	235		422	4.22	Sangat Baik
X.3.4	0	0	5	10	16	48	29	116	50	250		424	4.24	Sangat Baik
<b>Nilai Rata – Rata</b>												<b>1.696</b>	<b>4.24</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Hasil Kuesioner, 2018 (data diolah)

Berdasarkan data hasil penelitian terhadap penilaian wisatawan seluruh penilaian diatas 4,0 yang berarti dalam empat aspek yang ada dalam daya tanggap (responsiveness), keseluruhan aspek memiliki keterangan baik dan keterangan sangat baik, karena wisatawan merasa kualitas daya tanggap (responsiveness) karyawan atau petugas dalam memberikan pelayanan untuk membantu wisatawan sudah sangat baik dan perlu dipertahankan dan perlu untuk selalu ditingkatkan agar dapat menarik minat wisatawan lebih banyak lagi.

4. Analisis Dimensi Jaminan (Assurance)

Tabel 1.8  
Penilaian Dimensi Jaminan (Assurance)

No	Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Cukup		Baik		Sangat Baik		N	Σn.B	x	Ket
	[1]		[2]		[3]		[4]		[5]					
	n	n.B	n	n.B	n	n.B	N	n.B	N	n.B				
X.4.1	0	0	0	0	3	9	32	128	65	325	100	462	4.62	Sangat-Baik
X.4.2	0	0	3	6	30	90	32	128	35	175		399	3.99	Baik
X.4.3	0	0	4	8	26	78	35	140	35	175		401	4.01	Baik
X.4.4	0	0	4	8	30	90	35	140	31	155		393	3.93	Baik
Nilai Rata – Rata											1.655	4.14	Baik	

Sumber: Hasil Kuesioner, 2018 (data diolah)

Pada dimensi jaminan (assurance) dari keempat aspek pertanyaan yang diberikan kepada wisatawan atau responden dengan rata – rata penilaian individu sebesar 4,14 yang mana penilaian wisatawan terhadap kualitas pelayanan dengan keterangan baik. Dari seluruh penilaian dalam empat aspek pertanyaan terhadap dimensi

jaminan (assurance) memiliki keterangan baik, dimana karyawan atau petugas dapat berperilaku sopan dan selalu memberikan pelayanan yang cepat dan efektif kepada wisatawan di daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca sehingga hal ini harus tetap dipertahankan sehingga meningkatkan jaminan (assurance) di daya tarik ini.

5. Analisis Dimensi Empati (Emphaty)

Tabel 1.9  
Penilaian Dimensi Empati (Emphaty)

No	Sangat Tidak Baik		Kurang Baik		Cukup		Baik		Sangat Baik		N	Σn.B	x	Ket
	[1]		[2]		[3]		[4]		[5]					
	n	n.B	n	n.B	N	n.B	N	n.B	n	n.B				
X.5.1	0	0	4	8	21	63	35	140	40	200	100	411	4.11	Baik
X.5.2	0	0	3	6	27	81	35	140	35	175		402	4.02	Baik
X.5.3	0	0	3	6	17	51	32	128	47	235		420	4.20	Sangat Baik
X.5.4	0	0	0	0	9	27	46	184	45	225		436	4.36	Sangat Baik
Nilai Rata – Rata											1.669	4.17	Baik	

Sumber: Hasil kuesioner, 2018 (data diolah)

Pada dimensi empati (Emphaty) dari keempat aspek pertanyaan yang diberikan kepada wisatawan dengan rata – rata penilaian individu sebesar 4,17 yang mana penilaian wisatawan terhadap kualitas pelayanan dengan keterangan baik. Berdasarkan dari data tersebut, seluruh aspek pertanyaan mendapat nilai diatas 4,0 dengan keterangan baik.

Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa dimensi empati (emphaty) seperti memberikan perhatian khusus pada wisatawan dan berperilaku ramah sudah baik, dan harus tetap dijaga.

Peringkat Tingkat Kepuasan Hasil dari penelitian individu dari analisis kelima dimensi yang mencakup bukti fisik, keandalan,

daya tanggap, jaminan dan empati pada kualitas pelayanan petugas tourist information di daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca Gianyar, berikut merupakan rumus yang digunakan untuk menentukan rata – rata nilai dari kelima dimensi tersebut:

$$\bar{X} = (\sum n.B) / N$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Rata – rata

$\sum n$  = Jumlah responden

B = Bobot nilai pada skala 5 tingkat likert

N = Jumlah keseluruhan responden

Hasil dari analisis kualitas pelayanan dalam tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan petugas tourist information di Museum Gedong Arca dijelaskan pada tabel 1.10 sebagai berikut:

Tabel 1.10  
Daftar Penilaian Rata – Rata Setiap Kualitas Pelayanan Wisatawan MancaAnegara Di Museum Gedong Arca

No	Variabel		Keterangan
1	<i>Tangible</i>	4.12	Baik
2	<i>Reliability</i>	3.60	Baik
3	<i>Responsiveness</i>	4.24	Sangat Baik
4	<i>Assurance</i>	4.14	Baik
5	<i>Emphaty</i>	4.17	Baik

Sumber: Hasil Kuesioner, 2018 (data diolah)  
Berdasarkan pada tabel 1.10 dapat diketahui

bahwa nilai rata – rata penilaian individu terhadap bukti langsung (*tangible*) adalah 4.12 dengan keterangan baik, rata – rata penilaian individu terhadap dimensi keandalan (*reliability*) adalah 3.60 dengan keterangan baik, rata – rata penilaian individu pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah 4.24 dengan keterangan sangat baik, rata – rata penilaian individu pada dimensi jaminan (*assurance*) 4.14 dengan keterangan baik, dan rata – rata penilaian individu pada dimensi empati (*emphaty*) adalah 4.17 dengan keterangan baik.

Dari kelima dimensi yang digunakan, dimensi keandalan (*reliability*) memiliki nilai yang paling kecil dimana responden memberikan nilai rata – rata sebesar 3.60 dengan keterangan baik dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas tourist information. Sehingga perlu menjadi perhatian untuk ditingkatkan agar wisatawan yang berkunjung

merasakan pelayanan dengan sangat baik. Dimensi bukti fisik (*tangible*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dan dimensi empati (*emphaty*) menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada wisatawan baik. Meskipun demikian, pihak pengelola harus terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan wisatawan. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki nilai tertinggi yang berarti pelayanan yang diberikan sangat baik oleh petugas tourist information kepada wisatawan. Sehingga hal ini perlu dipertahankan bahkan selalu ditingkatkan guna menjaga kualitas pelayanan dari daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca.

Hasil dari perhitungan nilai setiap dimensi kualitas pelayanan petugas tourist information di daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca dapat dilihat pada tabel 1.11 sebagai berikut:

Tabel 1.11  
Perhitungan Nilai Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Dimensi	
1	<i>Tangible</i>	4.12
2	<i>Reability</i>	3.60
3	<i>Responsiveness</i>	4.24
4	<i>Assurance</i>	4.14
5	<i>Emphaty</i>	4.17
Total		20,27

Berdasarkan tabel 1.11 hasil perhitungan nilai setiap dimensi kualitas pelayanan adalah dengan total penjumlahan sebesar 20.27. Sehingga untuk mengetahui penilaian wisatawan terhadap kualitas pelayanan petugas tourist information di daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca dapat dilihat pada indeks kepuasan pelanggan dibawah ini:

$$\bar{X} = (\sum (xi)) / 5$$

$$\bar{X} = 20.27 / 5 = 4.05$$

Hasil dari analisis kualitas pelayanan petugas tourist information di daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca diperoleh hasil berjumlah 4.05. Maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas tourist information dalam menangani wisatawan domestik dan mancanegara sudah mencakup pelayanan yang baik dengan tingkat kepuasan wisatawan yang berjumlah 4.05 dengan keterangan baik maka wisatawan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas tourist information di daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan petugas tourist information pada daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca adalah baik dengan indeks kepuasan responden sebesar 4.05. Hasil penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan petugas tourist information dapat dilihat rincian penilaiannya sebagai berikut: (a).Dimensi Tangible dengan rata – rata penilaian individu sebesar 4,12 yang tergolong dalam rentangan baik; (b) Dimensi Reliability dengan rata – rata penilaian individu sebesar 3,60 yang tergolong dalam rentangan baik; (c).Dimensi Responsiveness dengan rata – rata penilaian individu sebesar 4,24 yang tergolong dalam rentangan sangat baik; (d).Dimensi Assurance dengan rata – rata penilaian individu sebesar 4,14 yang tergolong dalam rentangan baik; (e).Dimensi Emphaty dengan rata – rata penilaian individu sebesar 4,17 yang tergolong dalam rentangan baik.

Dari hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada nilai dimensi daya tanggap yang memperoleh nilai rata – rata tingkat kepuasan tertinggi dengan nilai sebesar 4,24 dengan keterangan sangat baik yang berarti responden menyatakan

sangat puas dengan daya tanggap yang diberikan pada saat wisatawan berkunjung ke daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca. Dalam pelaksanaannya, ada beberapa faktor kepuasan yang menyangkut kualitas pelayanan tersebut yang perlu mendapat perhatian, salah satunya adalah Pelayanan Prima. Pelayanan Prima yang diberikan oleh petugas tourist information belum sesuai dengan ekpektasi dan harapan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya perhatian petugas tourist information terhadap wisatawan mancanegara dalam pemberian informasi mengenai daya tarik wisata budaya Museum Gedong Arca yang disebabkan karena adanya keterbatasan penguasaan bahasa asing yang dimiliki oleh petugas tourist information dalam menjelaskan benda – benda bersejarah yang ada di Museum Gedong Arca kepada wisatawan mancanegara, sehingga informasi yang disampaikan tidak dapat diterima dengan baik oleh wisatawan.

### Saran

Berdasarkan dengan kesimpulan yang dipaparkan diatas, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dari kelima dimensi kualitas pelayanan adalah kepada Pengelola Daya Tarik Wisata Budaya Museum Gedong Arca sebagai berikut : petugas tourist information harus lebih memperhatikan kebersihan dan kerapian seragam dan juga memperhatikan mengenai kelengkapan identitas untuk meningkatkan kepuasan wisatawan; (b).petugas tourist information harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dalam hal menguasai dengan baik tata cara atau kemampuan dalam menyampaikan informasi dalam berbahasa asing khususnya, agar wisatawan mancanegara mendapatkan informasi yang baik pada saat melakukan proses tour atau kunjung; (c). petugas tourist information harus lebih mengetahui dan memahami kebutuhan wisatawan dengan cara memberikan informasi yang tepat dan jelas; (d). petugas tourist information harus lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dalam hal berkomunikasi, berprilaku dan selalu mengutamakan kepentingan wisatawan agar wisatawan dapat merasa puas;(e). petugas tourist information harus lebih meningkatkan pelayanan dan memberikan perhatian khusus dalam mendengarkan keluhan wisatawan,dan selalu mengutamakan kepentingan wisatawan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Baliglory: Pariwisata Kabupaten Gianyar  
<https://id.baliglory.com> diakses 7/9/2017

Fandi, Tjiptono. 2015. Strategi Pemasaran.  
Yogyakarta: Penerbit Andi

Fandi Tjiptono, dan Gregorius Chandra.  
2011. Service, Quality And Satisfaction. Yogy-  
akarta: Andi

Pengelola Museum Arkeologi Gedong Arca.

Muljadi, A.J. 2009. Kepariwisataan dan Per-  
jalanan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Pitana, I GEDE & Diarta, I ketut Surya 2009.  
Pengantar Ilmu Pariwisata. Yogyakarta: ANDI

[http://www.disparda.baliprov.go.id/files/  
subdomain/disparda/file/REGULASI/PerdaN-  
o5Thn2016.pdf](http://www.disparda.baliprov.go.id/files/subdomain/disparda/file/REGULASI/PerdaNo5Thn2016.pdf) diakses 19/5/2018

Sejarah Museum ([http://www.museumku.  
wordpress.com/sejarah-museum](http://www.museumku.wordpress.com/sejarah-museum)), diakses pada  
29 Mei 2018

Traveldetik.com: Pariwisata Di Indonesia  
<http://travel.detik.com> diakses 23 Mei 2018.

Undang – Undang Republik Indonesia No-  
mor 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataan

Yoety, Oka.A 1997. Perencanaan dan  
Pengembangan Pariwisata. Jakarta: Pradnya  
Paramita