

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI MUSEUM MACAN, JAKARTA

Johannes Kurniawan¹, Reagan Brian², Stephanie Theodora Mulyono³

Universitas Pelita Harapan, Indonesia
email: Johannes.kurniawan@uph.edu

Abstrak

Museum MACAN merupakan museum modern dan kontemporer pertama di Indonesia. Jika dilihat beberapa review yang ada di Google Review, penilaian pelanggan yang telah mengunjungi Museum MACAN memberikan komentar yang baik mengenai kualitas layanan dan fasilitas disediakan. Penelitian ini akan membahas pengaruh Fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Museum MACAN. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan oleh dalam pengumpulan data adalah dengan menyebarkan kuesioner online kepada 100 responden. Menggunakan pendekatan non-probability sampling dan menggunakan teknik purposive sampling. Metode pengujian dalam penelitian ini terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji koefisien determinasi, uji T yang dibantu oleh aplikasi SPSS 25. Hasil akhir yang didapatkan dari penelitian ini diantaranya, dari pengujian uji t yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa variabel fasilitas memiliki nilai t-hitung dan t-tabel sebesar $6,208 > 1,988$ maka dari itu dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang dapat juga diartikan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Saran bagi pengelola Museum MACAN agar untuk selalu meningkatkan fasilitasnya yang sudah terbentuk, seperti Virtual Tour Museum yang ada di Museum MACAN.

Kata kunci: Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Museum MACAN

Abstract

Museum MACAN is the first modern and contemporary museum in Indonesia. If you look at some of the reviews on Google Reviews, customer ratings who have visited Museum MACAN provide good comments regarding the quality of services and facilities provided. This study will discuss the effect of facilities on customer satisfaction at Museum MACAN. This research is a quantitative research. The technique used in data collection is by distributing online questionnaires to 100 respondents. Using a non-probability sampling approach and using a purposive sampling technique. The test method in this study consisted of validity test, reliability test, normality test, coefficient of determination test, T test assisted by the SPSS 25 application. The final results obtained from this study include, from the t test test that has been carried out, it shows that the facility variable has a t-count and t-table value of $6.208 > 1.988$, therefore it can be concluded that H1 is accepted which can also mean that the facility variable has a positive effect on customer satisfaction. So it can be concluded that the facility variable has an effect on customer satisfaction, and the service quality and facilities variables together have an effect on customer satisfaction. Suggestions for MACAN Museum managers to always improve the facilities that have been formed, such as the Virtual Tour Museum at the MACAN Museum.

Keywords: Facilities, Customer Satisfaction, MACAN Museum

PENDAHULUAN

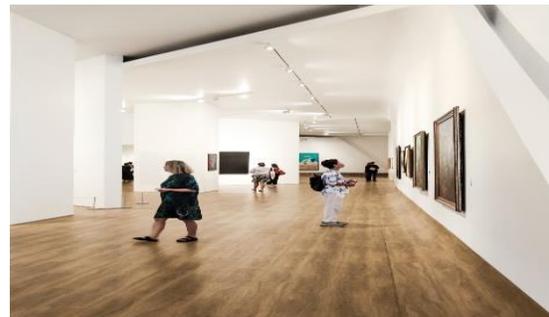
Pariwisata bukan hanya berkaitan dengan hiburan dan rekreasi saja, akan tetapi dapat dipadukan dengan kegiatan bisnis. Hal tersebut sudah sangat dikenal dikalangan masyarakat dengan istilah *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE) yang memiliki arti (Pertemuan, Insentif, Konvensi, dan Pameran). Menurut Kesrul (2004) dalam Indrajaya (2015) MICE adalah suatu kegiatan kepariwisataan yang aktivitasnya merupakan perpaduan *leisure* dan *business*, biasanya melibatkan sekelompok orang yang secara bersama-sama.

Yang termasuk ke dalam dunia MICE salah satunya adalah *Exhibition*. *Exhibition* atau Ekshibisi yang juga berarti (pameran), didalam industri pariwisata, pameran termasuk ke dalam bisnis wisata konvensi. Hal tersebut diatur dalam Surat Keputusan Menparpostel RI Nomor KM. 108 / HM. 703 / MPPT-91, Bab I, Pasal 1c, yang dikutip oleh Pendit (1999) yang berisi "Pameran adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk menyebarluaskan informasi dan promosi yang ada hubungannya dengan penyelenggaraan konvensi atau yang ada berhubungan dengan pariwisata". Dan Museum merupakan salah satu bentuk dari kegiatan *Exhibition*.

Museum MACAN adalah museum yang dipresentasikan untuk seni modern dan kontemporer pertama di Indonesia. Pertama kalinya dibuka untuk umum, pada tanggal Jumat, 4 November 2017 lalu. Bangunannya-pun didesain secara khusus untuk menunjang fungsi museum, yaitu untuk mempresentasikan karya dari seniman Indonesia dan dunia. Bagunan yang di rancang dengan total luas bangunan seluas 7.100-meter persegi yang dirancang dengan desain modern, Menurut data yang didapat dari Kepala Bidang Pelayanan dan Fasilitas Pengunjung Museum MACAN, menunjukkan jumlah pelanggan mencapai 1000 perhari. Sedangkan untuk libur

ini mencapai 2000 orang dalam 1 hari. Bahkan dari data yang didapat dari *Communication Officer* Museum MACAN, jumlah pelanggan museum MACAN dari sejak pembukaannya pada November 2017 lalu hingga bulan Maret 2018 mencapai kurang lebih 130.000 orang. Banyaknya kunjungan terhadap museum MACAN merupakan hasil dari kualitas layanan yang sudah dilakukan maupun fasilitas yang terdapat di dalam museum MACAN yang membuat para pelanggan tertarik untuk datang. (<https://www.museummacan.org/>)

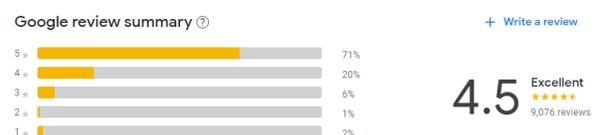
Gambar 1. Museum MACAN



Sumber: (<https://www.museummacan.org/>)

Berdasarkan review yang tertera dalam situs website Google Review, Museum MACAN memiliki rating review sebesar 4.5/5. Dengan total jumlah review sebanyak 9.076 dan memiliki persentase komentar positif fasilitas sebanyak 71% yang kemudian dapat disimpulkan bahwa sebanyak 6.444 *review* merasa sangat puas akan fasilitas di museum MACAN.

Gambar 2. Google Review



Sumber: google review (di update tanggal 22 agustus 2022)

Dari review diatas kita dapat mengetahui bahwa pelanggan yang telah mengunjungi

Museum MACAN sangatlah puas akan layanan dan fasilitas yang mereka rasakan setelah mengunjungi tempat tersebut. Namun ternyata masih juga ditemukannya beberapa sebagian review pelanggan yang kurang puas akan fasilitas Museum MACAN.

Menurut Tjiptono (2012), Suatu kegiatan yang diberikan industri sebagai sesuatu tindakan dalam memenuhi kebutuhan konsumen disebut pelayanan. Kepuasan konsumen sendiri hanya bisa tercapai apabila industri dapat memberikan fasilitas untuk menaikkan nilai dari suatu layanan. Fasilitas menjadi salah satu indeks pengukur mengenai bagus tidaknya mutu suatu destinasi wisata, fasilitas sendiri disediakan dengan maksud untuk dapat dinikmati oleh wisatawan.

Rumusan masalah yang didapati pada penelitian ini adalah (1) Bagaimanakah fasilitas dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Museum MACAN, Jakarta? Dengan Rumusan masalah diatas didapatilah tujuan masalah, yaitu (1) Ingin mengetahui pengaruh dari fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di Museum MACAN, Jakarta.

METODOLOGI

Objek yang akan digunakan berupa dalam bentuk variabel independen diantaranya adalah Fasilitas (X1). Untuk variabel terikat dari penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Kedua variabel ini akan menjadi objek penelitian dari peneliti, yaitu Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Museum MACAN.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang melibatkan dua variable dalam pengerjaannya. Pengertian penelitian kuantitatif berdasarkan yang telah dipaparkan oleh Sugiyono (2017) ialah merupakan bentuk metode dari suatu penelitian yang dimana metode tersebut dilakukan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang sudah

diungkapkan oleh penulis, menguji populasi dan sampelnya dengan melakukan pengumpulan data dan melakukan analisis dari hasil statistik yang telah dilakukan.

Karakteristik data dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Instrument atau perangkat pengumpulan datanya yaitu observasi dan kuesioner menggunakan skala *likert* (Hertanto, 2017) dengan bobot skor 1 – 5 (*Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Netral, Setuju, dan Sangat Tidak Setuju*).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah berkunjung ke Museum MACAN, yang dimana populasi menurut Sugiyono (2017) didefinisikan sebagai suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek penelitian yang mempunyai jumlah dan karakteristik tertentu yang kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Museum MACAN yang memiliki pengalaman mengunjungi Museum MACAN minimal 1 kali. Dengan rata-rata usia pengunjung sekitar 17 tahun – 40 tahun, berjenis kelamin laki-laki dan perempuan serta para pengunjung yang memiliki pendidikan terakhir minum SMP ataupun SMA sesuai dengan profil responden yang akan digunakan sebagai data penelitian. Dari kriteria diatas didapatilah sample sebanyak 100 responden (Arikunto, 2016)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	7.531	4.711				1.599
Fasilitas	.034	.082	.054	.418	.677	.624	1.602

Sumber: Data Olahan menggunakan SPSS 25

Berdasarkan hasil pengujian uji heteroskedastisitas di tabel atas, dapat dilihat bahwa diketahui nilai asymptotic significance atau asymp. sig. (signifikansi) fasilitas (X1) sebesar $0,677 > 0,05$. Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 2. Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	- 4.634	3.893		
Fasilitas (X1)	.647	.104	.721	6.208	.000

Sumber: Data Olahan menggunakan SPSS 25

Pengujian Uji T pada penelitian ini dilakukan untuk mencari tahu apakah indikator variabel kualitas layanan dan indikator variabel fasilitas secara parsial (terpisah) dapat

mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan di Museum MACAN. Hasil data yang telah peroleh menggunakan aplikasi SPSS 16, maka hasil yang diperoleh berdasarkan rumus mencari t_{tabel} , sebagai berikut: $t_{tabel} = \text{Sig}/2$; $(n - k - 1) = 0,05 / 2$; $(100 - 2 - 1) = 0,025$; $97 = 1,988$ (taraf signifikansi 5%).

Hasil uji T dalam variabel fasilitas memperoleh hasil nilai t hitung sebesar 6,208 dengan menggunakan batas t tabel sebesar 1,988. Maka dapat dikatakan bahwa $6,208 > 1,988$ yang berarti hipotesis kedua dapat diterima karena fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Museum MACAN. Hal ini dapat terjadi karena semua indikator dari fasilitas rata-rata sudah di berikan dengan baik oleh Museum MACAN terhadap para pelanggannya dan tentunya hal tersebut sudah diterima dan disukai oleh para pelanggan yang pernah berkunjung ke Museum MACAN. Hasil dari hipotesis diatas sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Luthfia Maydiana, 2019) yang menyatakan bahwa variabel fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di Museum MACAN.

Berdasarkan hasil uji T sebelumnya dapat dikatakan bahwa fasilitas (X) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Museum MACAN, yang mana fasilitas meliputi indikator perencanaan spasial, perencanaan ruang, perlengkapan, tata cahaya dan warna, pesan-pesan yang disampaikan grafis. Dalam penelitian yang telah dilakukan ini hubungan antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan berada pada kategori yang kuat. Hal tersebut dapat dibuktikan dari pengaruh fasilitas yang diberikan Museum MACAN terhadap kepuasan pelanggan yang dapat dilihat melalui berpengaruhnya setiap indikator fasilitas yang memberikan pengaruh kepada kepuasan pelanggan di Museum MACAN.

Indikator pertama fasilitas yaitu, perencanaan spasial berpengaruh terhadap

kepuasan pelanggan dengan rata-rata (mean) tanggapan responden dalam kuesioner yang telah disebar terhadap indikator perencanaan spasial ini adalah sebesar 4.29 yang berarti berada pada kategori yang sangat baik dan berpengaruh. Semakin baiknya Indikator perencanaan spasial dari fasilitas yang ditawarkan Museum MACAN maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan di Museum MACAN. Pada konteks indikator perencanaan spasial ini contoh fasilitasnya seperti luas jalan dan lorong yang tersedia memadai sehingga tidak menghambat aktifitas pengunjung. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan persetujuannya, artinya bentuk fasilitas indikator perencanaan spasial di atas merupakan bukti cara dan bukti langsung bahwa fasilitas dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Museum MACAN yang sudah sesuai dengan keinginan pelanggan.

Selanjutnya adalah indikator kedua fasilitas yaitu perencanaan ruang yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan rata-rata (mean) tanggapan responden dalam kuesioner yang telah disebar terhadap indikator perencanaan ruang ini adalah sebesar 4.01 yang berarti berada pada kategori yang sangat baik dan berpengaruh. Semakin baiknya Indikator perencanaan ruang dari fasilitas yang diberikan Museum MACAN maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan di Museum MACAN. Pada konteks indikator perencanaan ruang ini contoh fasilitasnya seperti tersedia lahan parkir yang memadai dan strategis. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan persetujuannya, artinya bentuk fasilitas indikator perencanaan ruang di atas merupakan bukti cara dan bukti langsung bahwa fasilitas dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Museum MACAN yang sudah sesuai dengan keinginan pelanggan.

Kemudian untuk indikator ketiga fasilitas yaitu, perlengkapan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan rata-rata (mean) tanggapan responden dalam kuesioner yang telah disebar terhadap indikator perlengkapan ini adalah sebesar 4.28 yang berarti berada pada kategori yang sangat baik dan berpengaruh. Semakin baiknya Indikator perlengkapan dari fasilitas yang diberikan Museum MACAN maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan di Museum MACAN. Pada konteks indikator perlengkapan ini contoh fasilitasnya seperti ketersediaan fasilitas ruang menyusui, toilet difabel, ruang penitipan barang yang memadai. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan persetujuannya, artinya bentuk fasilitas indikator perlengkapan di atas merupakan bukti cara dan bukti langsung bahwa fasilitas dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Museum MACAN yang sudah sesuai dengan keinginan pelanggan.

Selanjutnya untuk indikator keempat fasilitas yaitu, tata cahaya dan warna yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan rata-rata (mean) tanggapan responden dalam kuesioner yang telah disebar terhadap indikator tata cahaya dan warna ini adalah sebesar 4.43 yang berarti berada pada kategori yang sangat baik dan berpengaruh. Semakin baiknya Indikator tata cahaya dan warna dari fasilitas yang diberikan Museum MACAN maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan di Museum MACAN. Pada konteks indikator tata cahaya dan warna ini contoh fasilitasnya seperti ketersediaan Pencahayaan yang memadai. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan persetujuannya, artinya bentuk fasilitas indikator tata cahaya dan warna di atas merupakan bukti cara dan bukti langsung bahwa fasilitas dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Museum MACAN yang sudah sesuai dengan keinginan

pelanggan.

Kemudian yang terakhir untuk indikator kelima fasilitas yaitu, pesan-pesan yang disampaikan grafis yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan rata-rata (mean) tanggapan responden dalam kuesioner yang telah disebar terhadap indikator pesan-pesan yang disampaikan grafis ini adalah sebesar 4.55 yang berarti berada pada kategori yang sangat baik dan berpengaruh. Semakin baiknya Indikator pesan-pesan yang disampaikan grafis dari fasilitas yang diberikan Museum MACAN maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan di Museum MACAN. Pada konteks indikator pesan-pesan yang disampaikan grafis ini contoh fasilitasnya seperti penyampaian papan informasi lukisan/karya yang terdapat di dalam Museum MACAN dapat diterima dengan jelas dan menarik perhatian. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan persetujuannya, artinya bentuk fasilitas indikator pesan-pesan yang disampaikan grafis di atas merupakan bukti cara dan bukti langsung bahwa fasilitas dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Museum MACAN yang sudah sesuai dengan keinginan pelanggan.

KESIMPULAN

Variabel fasilitas menggunakan teori indikator fasilitas yang dipaparkan oleh Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005) diantaranya adalah Perencanaan Spasial, Perencanaan ruang, Perlengkapan, Tata cahaya, Warna, Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.

Untuk variabel kepuasan pelanggan menggunakan teori indikator kepuasan pelanggan yang telah di kemukakan oleh Kotler (2012) diantaranya adalah Re-purchase, Membentuk Word-of-Mouth, Membentuk Citra Merek, Membuat keputusan Pembelian pada Perusahaan yang sama.

Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. karena dapat dilihat dari hasil pengujian uji T yang dilakukan peneliti dengan menggunakan program SPSS versi 25 pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari probabilitas sig 0,05 sebagai berikut nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel sebagai berikut, $6,208 > 1,988$. Sehingga dalam hipotesis kedua bahwa Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Museum MACAN dapat diterima

DAFTAR PUSTAKA

- Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Indrajaya, Titus. (2015). Potensi Industri MICE (Meeting, Incentive, Conference, And Exhibition) di Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten. Jurnal Ilmiah WIDYA. Vol. 3 No. 2.
- Kesrul, M. (2004). Meeting Incentive Trip Conference Exhibition. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kotler, d. A. (2012). *Kepuasan pelanggan*. Jurnal repository, Usu.
- Maydiana, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Motor Mandiri. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 7(2), 444–450.
- Pendit, Nyoman. S. (1999). Ilmu Pariwisata, Jakarta: Akademi Pariwisata Trisakti.
- Sugiyono. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). Prinsip-Prinsip Total Quality Service. CV Andi Offset., 5–24.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- <https://www.museummacan.org/>.