

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PADA
MUSEUM KERETA API MAK ITAM KOTA SAWAHLUNTO**

TUGAS AKHIR

*Diajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen
Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya*



Oleh

MUHAMMAD AZIZ

20134048/2020

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2023

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



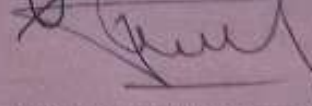
ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN MUSEUM KERETA API MAK ITAM KOTA SAWAHLUNTO

Nama : Muhammad Aziz
Nim : 20134048
Program studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2023

Tim Penguji,

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Hendri Andi Mesta, SE, MM, Ak	
Anggota 1	Yuki Fitria, SE, MM	
Anggota 2	Thamrin, S.Pd, MM	

Mengetahui,
Ketua Prodi

Dina Patrisia, SE, M. SI, Ph.D
NIP. 1971111420050110003

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
MUSEUM KERETA API MAK ITAM KOTA SAWAHLUNTO**


Nama : Muhammad Aziz
Nim : 20134048
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, 10 Agustus 2023

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Diploma
(DIII) Manajemen Perdagangan

Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir

Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 19751209 199903 2 001


Hendri Andi Mesta, S.E., Ak, M.M
NIP. 19741125 200501 1 002

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PADA
MUSEUM KERETA API MAK ITAM KOTA SAWAHLUNTO**

Nama : **Muhammad Aziz**
Nim : **20134048**
Program Studi : **Manajemen Perdagangan**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Padang, 10 Agustus 2023

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Diploma
(DIII) Manajemen Perdagangan

Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir

Dina Patrisia, SE. M.Si, Ph.D
NIP. 19751209 199903 2 001

Hendri Andi Mesta, S.E.Ak, M.M
NIP. 19741125 200501 1 002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Aziz
Tahun Masuk / NIM : 2020/20134048
Tempat / Tgl. Lahir : Padang / 26 November 2001
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Dusun Pulau Ambacang, Desa Salak, Kec. Talawi,
Kota Sawahlunto, Sumatera Barat
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Museum Kereta Api
Mak Itam Kota Sawahlunto

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Padang, Agustus 2023
Yang Menyatakan,

Muhammad Aziz
NIM.20134048

ABSTRAK

Muhammad Aziz : Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Museum Kereta Api Mak Itam Kota Sawahlunto

Pembimbing : Hendri Andi Mesta, S.E.Ak, M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Museum Kereta Api Mak Itam. Lokasi penelitian di Jalan Jenderal Ahmad Yani, Pasar, Kecamatan Lembah Segar, Kota Sawahlunto, Sumatera Barat.

Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah dengan menggunakan kuesioner kepada pengunjung Museum Kereta Api Mak Itam tentang bagaimana kualitas pelayanan pada Museum Kereta Api Mak Itam.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan museum kereta api mak itam yaitu hasil kuesioner menunjukkan bahwa pelaksanaan konsep Kualitas Pelayanan di Museum Kereta Api Mak Itam di Kota Sawahlunto adalah sudah baik, dimana konsep yang digunakan yaitu Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), dan Bukti Fisik (Tangibles). Pada dasarnya masalah yang dihadapi oleh Museum Kereta Api Mak Itam yaitu Petugas Museum Kereta Api Mak Itam belum mampu terkait kerapian dan kebersihan terhadap lingkungan di museum, Petugas Museum Kereta Api Mak Itam belum mampu dalam memberi pelayanan yang baik dengan tepat waktu, Petugas Museum Kereta Api Mak Itam belum mampu memahami keinginan yang disampaikan oleh pengunjung secara cepat, Petugas Museum Kereta Api Mak Itam belum mampu terkait pengetahuan dan kemampuan dalam bidangnya, dan Petugas Museum Kereta Api Mak Itam belum mampu secara hati-hati mendengarkan permintaan yang dilakukan oleh pengunjung.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Museum Kereta Api Mak Itam

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Museum Kereta Api Mak Itam Kota Sawahlunto”. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program studi Diploma III dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis dibimbing dan dibantu oleh berbagai pihak yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi. Oleh karena itu, perkenalkan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Parengki Susanto, SE., M.Sc,Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dina Patrisia, SE., M.Si, Ph.D selaku ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Hendri Andi Mesta, S.E.Ak, M.M selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu dan telah memberikan bimbingan, nasehat, dan arahan bagi penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.

4. Bapak Hendri Andi Mesta, S.E.Ak, M.M selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dari awal perkuliahan sampai akhir menyelesaikan Tugas Akhir.
5. Staf dosen serta karyawan/ti Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Kepala Bapak Drs. Laswan,MM.Pa selaku koordinator Museum Kereta Api Mak Itam yang telah memberikan bantuan informasi tentang objek wisatanya.
8. Teman-teman seperjuangan dalam bangku perkuliahan, khususnya Program Studi Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
9. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan arahan bagi penulis selama penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan petunjuk Bapak/Ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar penulis dapat memperbaiki pada karya ilmiah selanjutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Padang, Agustus 2023

Muhammad Aziz

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kualitas Pelayanan	7
B. Defenisi Kualitas Pelayanan	8
C. Dimensi Kualitas Pelayanan	9
D. Kualitas Pelayanan Menurut Harapan Pelanggan	11
E. Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	13
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	13
C. Rancangan Penelitian	13
1. Jenis Penelitian	13
2. Tahapan Penelitian	14
3. Objek Penelitian	16

4. Sumber Data	17
5. Populasi dan Sampel	17
6. Defenisi Operasional Variabel.....	19
7. Instrumen Penelitian	20
BAB IV PEMBAHASAN	22
A. Profil Perusahaan	22
1. Sejarah Singkat Museum Kereta Api Mak Itam	22
2. Struktur Organisasi	23
3. Tugas Pokok dan Fungsi	24
4. Visi dan Misi	25
5. Koleksi Museum Kereta Api Mak Itam	25
B. Karakteristik Responden	25
C. Hasil Penelitian Dan Pembahasan	27
1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	27
2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Tangiable	28
3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Reliabbility	30
4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Responsivenes	31
5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Assurance	33
6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empathy	34
7. Masalah Yang Dihadapi Dalam Kualitas Pelayanan Museum Kereta Api Mak Itam	36
8. Solusi yang Diambil Dalam Mengatasi Masalah	37
BAB V PENUTUP	38
A. Kesimpulan	38
B. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional.....	19
Tabel 2 Skala Model Liker.....	20
Tabel 3 Kisi-Kisi Instrumen	21
Tabel 4 Karakteristik responden	26
Tabel 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bukti Langsung	28
Tabel 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keandalan	30
Tabel 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Daya Tanggap	31
Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Jaminan	33
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Empati	34

Daftar Gambar

- Gambar 1. Grafik Jumlah Pengunjung Museum Kereta Api Mak Itam 2023 3
- Gambar 2. Struktur Organisasi Museum Kereta Api Mak Itam 24

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Surat izin penelitian	43
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	44
Lampiran 3 Tabulasi Kuesioner	48
Lampiran 4 Identitas Responden	50

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu dari banyaknya provinsi di Indonesia dengan tempat wisata terindah. Sangat banyak tempat wisata yang dapat dinikmati di Sumatera Barat yang dapat dikunjungi oleh wisatawan. Tidak hanya terkenal masakannya saja namun juga terkenal dengan wisatanya. Provinsi Sumatera Barat juga memiliki potensi yang besar untuk daya tarik wisatawan lokal maupun internasional untuk menikmati berbagai macam wisata yang sangat menarik, mulai dari pantai dan danau yang indah, flora dan fauna, gunung, air terjun, lembah, bahkan tempat bersejarah dan sebagainya.

Salah satu wisata terindah di Provinsi Sumatera Barat tersebut terdapat di Kota Sawahlunto. Kota Sawahlunto merupakan salah satu kota di Provinsi Sumatera Barat. Walaupun kotanya tidak terlalu luas, Sawahlunto merupakan kota yang memiliki bangunan penuh dengan sejarah dan pesona alam yang sangat indah. Beberapa objek wisata tersebut seperti Danau Biru, Danau Kandih, Lubang Mbah Suero, Museum Goedang Ransoem, Puncak Cemara, Puncak Batu Runciang, Gedung Pusat Kebudayaan, Taman Satwa Kandih, Lapangan segitiga, Museum Kereta Api Mak Itam, dll. Dari banyaknya berbagai wisata yang terdapat di Sawahlunto tersebut, salah satunya yang sangat menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun internasional pada saat sekarang yaitu Museum Kereta Api Mak Itam.

Museum Kereta Api Mak Itam merupakan museum bersejarah yang memiliki stasiun kereta api nonaktif kelas II yang sekarang dialihfungsikan sebagai museum sejarah perkeretaapian. Museum ini di dalamnya memiliki koleksi berjumlah 106 buah, koleksi itu terdiri dari gerbong, lokomotif uap, jam, alat-alat sinyal atau komunikasi, foto dokumentasi, miniatur lokomotif, brankas, dongkrak rel, label pabrik, timbangan, lonceng penjaga, dan aki lokomotif. Museum ini beralamat di Jalan Jenderal Ahmad Yani, Pasar, Kecamatan Lembah Segar, Kota Sawahlunto, Sumatera Barat.

Selain itu, Museum ini bisa menikmati sensasi menaiki kereta api Lokomotif Uap E1060 'Mak Itam' dari Sawahlunto ke Muaro Kalaban. Kereta api ini cuma beroperasi sekali seminggu pada hari Minggu. Penumpang kereta api akan dibawa menggunakan satu gerbong yang memuat maksimal sebanyak 30 orang. Satu kali perjalanan pulang pergi penumpang akan dibawa dari Stasiun KA Sawahlunto menuju Stasiun Muaro Kalaban dan kemudian diantarkan kembali pulang ke Stasiun Sawahlunto.

Pada masa yang akan datang banyak orang yang akan sadar bahwa peninggalan sejarah pada masa dahulu tidak hanya dikenang namun juga dapat di pelajari. Sehingga makin banyak orang yang akan datang ke Museum Kereta Api Mak Itam. Oleh Karena Ini Museum Perlu melakukan inovasi layanan yang berkualitas tinggi kepada pengunjung. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung dapat meningkatkan perkembangan museum menuju keberhasilan yang dicapai.

Berikut ini data jumlah kunjungan wisatawan ke Museum Kereta Api Mak Itam, Dari Bulan Februari – Mei 2023 sebagai berikut:



Gambar 1
Grafik Jumlah Pengunjung Museum Kereta Api Mak Itam 2023
Data diolah Peneliti

Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa rata-rata jumlah pengunjung ke Museum Kereta Api Mak Itam dalam 4 bulan terakhir (february–mei) berada di angka 788 pengunjung. Pengunjung yang paling banyak terjadi pada bulan Februari yang berjumlah sebesar 973 orang dalam satu bulan. Terjadi penurunan jumlah pengunjung pada bulan maret sebesar 504 pengunjung dan bulan april meningkat sebesar 915 pengunjung. Namun, jumlah pengunjung ke Museum Kereta Api Mak Itam mengalami penurunan pada bulan mei sebesar 762 pengunjung. Data pada Gambar 1 dapat diasumsikan bahwa dalam jangka waktu 4 bulan (february – mei) telah terjadi fluktuasi jumlah pengunjung ke Museum Kereta Api Mak Itam.

Peningkatan maupun penurunan jumlah wisatawan setiap bulannya tidak terlepas dari kinerja Museum Kereta Api Mak Itam dalam memberikan pelayanan museum. Wisatawan berkunjung ke museum dengan berbagai alasan

seperti berwisata, mencintai sejarah, hingga mencari data informasi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh museum merupakan hal utama dalam meningkatkan kepuasan dan memberikan daya tarik untuk berkunjung kembali ke museum karena ingin merasakan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan dan promosi yang baik berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang ke museum, karena peningkatan terhadap kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat kunjungan ke museum.

Berdasarkan Wawancara yang dilakukan terhadap 7 pengunjung Museum Kereta Api Mak Itam pada tanggal 16 juli 2023 yang dilakukan oleh penulis, terdapat keluhan dari pengunjung tersebut terhadap kualitas pelayanan Museum Kereta Api Mak Itam. Keluhan pengunjung tersebut berdasarkan indikator kualitas pelayanan yaitu Pertama, Bukti Fisik (Tangible) seperti Minimnya tempat sampah, Museum yang termasuk kecil, Beberapa sudut museum yang berdebu, kurangnya koleksi peninggalan bersejarah, Kurangnya Ac membuat pengunjung kepanasan. Kedua, Responsiveness (Daya Tanggap) seperti Petugas Museum Kereta Api Mak Itam yang kurang jelas dalam penyampaian kata-katanya. Ketiga, Assurance (Jaminan) seperti Petugas Museum Kereta Api Mak Itam yang kurang menjelaskan dan memberikan pengetahuan tentang koleksi di Museum Kereta Api Mak Itam.

Berdasarkan Dari Uraian Wawancara diatas dapat dilihat bahwa masih banyak yang dikeluhkan pengunjung terhadap kualitas pelayanan museum Kereta Api Mak Itam, Jadi bisa disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung Museum Kereta Api Mak Itam masih rendah.

Penelitian tentang kualitas pelayanan sudah banyak dilakukan dan menghasilkan beragam konsep, seperti SERVQUAL. SERVQUAL menjadi konsep pengukuran kualitas pelayanan yang sering menjadi rujukan dan digunakan peneliti dengan lima dimensinya yang meliputi bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), dan empati (empathy).

Penelitian ini menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan. Peneliti menggunakan lima dimensi yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), dan empati (empathy). Berdasarkan uraian tersebut, peneliti mengambil judul penelitian yaitu **“ Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Museum Kereta Api Mak Itam “**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka untuk memudahkan dalam penyelesaian permasalahan yang menjadi dasar dalam penulisan ini, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut : Bagaimana Tinjauan Kualitas Pelayanan Pada Museum Kereta Api Mak Itam ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk Meninjau Kualitas Pelayanan Pada Museum Kereta Api Mak Itam.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak yang memerlukan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan referensi kepustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Padang jika melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang terdapat di Museum Kereta Api Mak Itam.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Museum Kereta Api Mak Itam dalam hal kebijakan kualitas pelayanan dimasa akan datang.