

**PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA TENTANG
SERVICESCAPE DI MUSEUM RUMAH KELAHIRAN BUNG HATTA
KOTA BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan*



OLEH :
WULANDARI GUSDA
1306357/2013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA TENTANG
SERVICESCAPE DI MUSEUM RUMAH KELAHIRAN BUNG HATTA
KOTA BUKITTINGGI**

NAMA : WULANDARI GUSDA
NIM/BP : 1306357 / 2013
PRODI : DIV MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN : PARIWISATA
FAKULTAS : PARIWISATA DAN PERHOTELAN

Padang, Januari 2018

Disetujui Oleh

Pembimbing I,



Dra. Silfeni, M.Pd
NIP. 19521028 198110 2001

Pembimbing II,



Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM
NIP. 19780903 201012 1001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

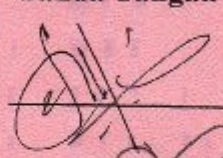
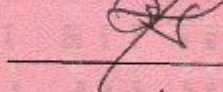
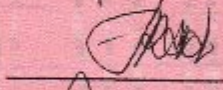
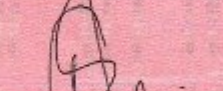
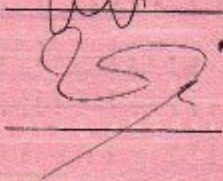
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengukuran Tingkat Kepentingan Dan Kinerja
Tentang *Servicescape* Di Museum Rumah Kelahiran
Bung Hatta Kota Bukittinggi
Nama : Wulandari Gusda
NIM / BP : 1306357 / 2013
Program Studi : DIV Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Januari 2018

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	:Dra. Silfeni, M.Pd	
Sekretaris	: Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM	
Anggota	: Dra.Ira Meirina Chair, M.Pd	
	Pasaribu, S.ST. Par, M.Si. Par	
	Feri Ferdian, SST, MM	

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wulandari Gusda
NIM / TM : 1306357 / 2013
Program Studi : DIV Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul :

“Pengukuran Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Tentang *Servicescape* Di Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah surat ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,

Wulandari Gusda
NIM. 1306357 / 2013

ABSTRAK

Wulandari Gusda, 2017: “Pengukuran Tingkat Kepentingan Pengunjung tentang *Servicescape* Di Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi”. *Skripsi*. D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya keluhan pengunjung tentang *servicescape* (lingkungan fisik) di Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepentingan pengunjung tentang *servicescape* di Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi. yang terdiri atas dimensi: *ambient condition, spatial layout and functionality, sign, symbol, and artifacts*.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan data kuantitatif menggunakan metode survei. Populasi penelitian ini adalah pengunjung yang berkunjung ke Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi. Populasi dari penelitian ini berjumlah 658 orang. Metode pengambilan sampel adalah *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 87 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan skala *likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan pengkategorian tingkat kepentingan berdasarkan empat kuadran diagram kartesius.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa tingkat kepentingan pengunjung tentang *servicescape* di Museum rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi Secara umum sebanyak 35,71% pengunjung menyatakan sangat puas, 28,57% pengunjung puas, 7,14% pengunjung kurang puas dan 28,57% pengunjung tidak puas. *Servicescape* terdiri dari 3 dimensi yaitu: 1) *ambient condition*, 2) *spatial layout and functionality*, 3) *sign, symbol, and artifacts*. Tingkat kepentingan pengunjung tentang *servicescape* ditinjau dari dimensi *ambient condition* yaitu: sebanyak sebanyak 50% pengunjung sangat puas, 25% pengunjung puas dan 25% tidak puas, Tingkat kepentingan pengunjung tentang *servicescape* ditinjau dari dimensi *spatial layout and functionality* yaitu: : sebanyak 37,5% pengunjung sangat puas, 12,5% puas, 12,5% kurang puas dan 37,5% tidak puas, Tingkat kepentingan pengunjung tentang *servicescape* ditinjau dari dimensi *sign, symbol, and artifacts* yaitu: sebanyak 100% pengunjung puas.

Kata Kunci: Tingkat Kepentingan, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Servicescape*, Museum

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengukuran Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Tentang *Servicescape* Di Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan Ketua Prodi Manajemen Perhotelan sekaligus Penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang baik untuk kesempurnaan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Silfeni, M.Pd, selaku Penasehat Akademik sekaligus pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie SIP, MM, selaku pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, Msi.Psi selaku penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang baik dan membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Feri Ferdian, SST, MM yang juga selaku penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang baik dan membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata maupun Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan segala kemudahan dan bantuan dalam proses pembuatan skripsi.
8. Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi, Pengelola dan keamanan dirumah kelahiran Bung Hatta, serta wisatawan yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.
9. Kedua orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil kepada penulis selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh rekan Manajemen Perhotelan khususnya TM 2013 yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2018
Penulis

Wulandari Gusda
NIM. 1306357

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah.....	11
D. Perumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori.....	15
1. Aspek-Aspek Teoritis.....	15
a. Defenisi Pengukuran	15
b. Defenisi Kepentingan Pengunjung.....	16
c. Pemahaman Kepuasan Pengunjung	18
d. Defenisi <i>Importance Perfomance Analysis</i>	20
e. Defenisi <i>Servicescape</i>	21
1) Dimensi <i>Servicescape</i>	23

2) Kategori <i>Servicescape</i>	25
3) Peran <i>Servicescape</i>	25
4) Alasan Penerapan <i>Servicescape</i>	26
f. Museum.....	27
1) Fungsi Museum.....	30
B. Kerangka Konseptual	30
C. Pertanyaan Penelitian	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian	33
C. Variabel Penelitian	33
D. Defenisi Operasional Variabel	34
E. Populasi dan Sampel Penelitian	36
1. Populasi Penelitian	36
2. Sampel.....	36
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	38
1. Jenis Data	38
2. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Intrumen Penelitian	39
H. Uji Coba Instrumen	41
1. Uji Validitas	41
2. Uji Reabilitas	43
I. Teknik Analisis Data.....	44
1. Tingkat Kesesuaian.....	45
2. Diagram Kartesius.....	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan	50
--	----

a. Karakteristik Responden	51
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	50
2. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	50
3. Karakteristik Berdasarkan Daerah Asal.....	51
4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	52
5. Karakteristik Jumlah Kunjungan.....	52
B. Deskriptif Penelitian Museum.....	53
C. Analisis Deskriptif Data Pengukuran.....	60
D. Pembahasan.....	67

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	81
-----------------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Kawasan Objek Wisata Kota Bukittinggi.....	2
Tabel 2. Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kota Bukittinggi.....	3
Tabel 3. Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Museum.....	6
Tabel 4. Dimensi Servicescape	25
Tabel 5. Pilihan Jawaban Skala Likert.....	40
Tabel 6. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	41
Tabel 7. Tabel Analysis Validitas Tingkat Kepentingan	43
Tabel 8. Tabel Analysis Validitas Tingkat Kesesuaian	43
Tabel 9. Interpretasi Nilai r (<i>alpha Cronbach</i>).....	44
Tabel 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 11. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 12. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 13. Karakteristik Responden Berdasarkan Daerah Asal	53
Tabel 14. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjngan.....	54
Tabel 15. Tingkat Kepentingan Sarana Wisata di Tinjau Dari Sarana Pokok	55
Tabel 16. Tingkat Kinerja/Pelaksanaan Wisata di Tinjau Dari Sarana Pokok	56
Tabel 17. Tingkat Kepentingan Sarana Wisata di Tinjau Dari Sarana Pelengkap. 57	57
Tabel 18. Tingkat Kinerja/Pelaksanaan Wisata di Tinjau Dari Sarana Pelengkap 58	58
Tabel 19. Tingkat Kepentingan Sarana Wisata di Tinjau Dari Sarana Penunjang 59	59
Tabel 20. Tingkat Kinerja/Pelaksanaan Wisata di Tinjau Dari Sarana Penunjang 60	60
Tabel 21. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Atribut Sarana Wisata	61
Tabel 22. Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Kepentingan Atribut Sarana Wisata... 62	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rumah Kelahiran Bung Hatta.....	4
2. Kerangka Konseptual.....	31
3. Diagram Kartesius.....	48
4. Deskripsi Rumah Kelahiran Bung Hatta.....	50
5. Diagram Kartesius Pengukuran Tingkat Kepentingan.....	63
6. Diagram Kartesius Atribut Servicescape.....	68
7. Kondisi Pencahayaan di Museum.....	70
8. Suasana Lingkungan di Museum.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

1. Kuesioner Uji Coba Instrumen Penelitian.....	84
2. Tabulasi Data Tingkat Kepentingan.....	89
3. Uji Validitas Tingkat Kepentingan	90
4. Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	91
5. Tabulasi Data Tingkat Kinerja.....	95
6. Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	96
7. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	97
8. Foto Penyebaran Angket.....	111
9. Surat Rekomendasi Dari Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik	114
10. Kartu Konsultasi Dengan pembimbing I	115
11. Kartu Konsultasi Dengan Pembimbing II.....	117

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang mempunyai prospek yang cerah dan berpotensi sangat besar untuk dikembangkan, karena pariwisata merupakan salah satu kebutuhan bagi manusia. Dengan berwisata orang cenderung dapat memuaskan hasrat ingin tahu, mengembalikan kesegaran pikiran dan jasmaninya pada alam dan lingkungan yang berbeda dengan alam lingkungannya sehari-hari, menambah daya kreatifitasnya, berbelanja, beribadah dan alasan lainnya. Pariwisata juga menawarkan jenis produk wisata yang beragam, mulai dari wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah dan wisata buatan.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan diperlukan untuk mendorong pemerataan kesempatan berusaha dan memperoleh manfaat serta mampu menghadapi tantangan perubahan kehidupan lokal, nasional, dan global. Kekayaan dan keragaman yang dimiliki oleh Indonesia, merupakan modal dasar dalam pembangunan, keberagaman kekayaan sumber daya alam, flora, fauna, keindahan alam serta bentuknya yang berkepulauan kaya akan adat istiadat, kebudayaan dan bahasa sehingga memiliki daya tarik untuk dikunjungi oleh wisatawan domestik dan maupun mancanegara. Dari daya tarik ini akan mendorong pemerintahan untuk melakukan pembangunan pada industri pariwisata. Sumatra Barat merupakan salah satu provinsi yang memiliki daya tarik bagi wisatawan lokal dan wisatawan asing untuk berwisata. Daerah-daerah di Sumatra Barat memiliki begitu banyak keindahan alam yang dapat dikunjungi oleh wisatawan. Salah satu daerahnya adalah Kota Bukittinggi.

Bukittinggi merupakan salah satu kota di Provinsi Sumatra Barat yang di minati oleh wisatawan sebagai salah satu daerah tujuan wisata. Bukittinggi merupakan kota dengan julukan kota Wisata. Kota yang berbukit dan berlembah dengan panorama alam serta dikelilingi oleh tiga gunung yaitu Merapi, Singgalang, dan sago menjadi daya tarik kota Bukittinggi. Kota yang mencanangkan dirinya sebagai “Kota Wisata” pada tanggal 11 Maret 1984 ini memiliki objek-objek wisata yang cukup beragam. Mulai dari objek wisata alam, objek wisata budaya, dan objek wisata sejarah. Berikut adalah tabel data kawasan dan objek wisata di Kota Bukittinggi.

Tabel 1
Data Kawasan dan Objek Wisata Di Kota Bukittinggi

No	Nama Kawasan dan Objek Wisata	Jenis Objek Wisata	Lokasi	Fasilitas
1.	Rumah Kelahiran Bung Hatta	Wisata sejarah	Jln. Soekarno Hatta	Museum
2.	Museum Tri Daya Eka Dharma	Wisata Sejarah	Jln. Panorama	Museum Perjuangan
3.	Taman Jam Gadang	Wisata Sejarah	Pasar Atas Jam Gadang	Taman Bunga
4.	Ngarai Sianok	Wisata Alam	Ngarai	Sungai
5.	Jenjang 1000	Wisata Alam dan Sejarah	Bukit Apit	Jenjang
6.	Taman Marga Satwa dan Budaya Kinantan (TMSBK)	Wisata alam dan budaya	Jln. Cindua Mato Kebun binatang Benteng	Arena Bermain anak, Museum zoologi, Rumah adat, Medan nan Bapaneh, Jembatan Gantung(limpapeh)
7.	Taman Panorama dan Lobang Jepang	Wisata Alam dan Sejarah	Jln. Panorama	Panorama, Ngarai, Lobang Jepang
8.	Jenjang Koto Gadang (Great Wall of Koto Gadang)	Wisata Alam dan Sejarah	Kelurahan Kayu kubu	Pemandangan Alam, Jembatan Berayun, Jenjang

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi (Maret 2017)

Dari tabel diatas terdapat banyaknya jumlah objek wisata yang ada di Kota Bukittinggi, Karunia alam yang ditopang dengan Karunia sejarah ini, menyebabkan bukittinggi menjadi tujuan wisata yang menarik dinikmati wisatawan nusantara maupun mancanegara. Berikut adalah Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Kota Bukittinggi.

Tabel 2
Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Kota Bukittinggi

No	Tahun	W.Mancanegara	W. Lokal	Jumlah
1	2011	38,391	291,531	329,922
2	2012	26,269	332,246	358,875
3	2013	26,802	360,193	386,995
4	2014	32,068	404,145	436,213
5	2015	32,501	400,537	433,038

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bukittinggi

Berdasarkan data diatas jumlah kunjungan wisatawan pada tahun 2011 sebanyak 329,922. Tahun 2012 dan tahun-tahun berikutnya wisatawan cenderung mengalami peningkatan, sedangkan wisatawan mengalami penurunan pada tahun 2015. Meskipun mengalami jumlah penurunan yang tidak terlalu signifikan, hal ini perlu diperhatikan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan.

Salah satu wisata sejarah yang ada di Bukittinggi adalah Rumah Kelahiran Bung Hatta yang terletak di Jalan Soekarno-Hatta No.37, Bukittinggi, Sumatera Barat. Siapa yang tidak mengenal sosok seorang Bung Hatta. Bapak Proklamator yang juga populer disebut sebagai Bapak Koperasi Indonesia lahir pada tanggal 12 Agustus 1902 di Bukittinggi. Bung Hatta lahir di sebuah rumah sederhana

yang kini dijadikan Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta oleh Pemerintah Kota Bukittinggi. Rumah ini adalah tempat Bung Hatta dilahirkan dan menghabiskan masa kecilnya sampai berusia 14 tahun. Lalu Bung Hatta masuk sekolah tinggi tingkat SMA di MULO Padang, dan pada saat Bung Hatta berumur 19 tahun beliau meneruskan pendidikan di Prins Hendrik School yang berada di Nederland.



Gambar 1. Rumah Kelahiran Bung Hatta

Sumber: *Dokumentasi Peneliti (2017)*

Rumah Kelahiran Bung Hatta dibangun di atas lahan seluas 799 meter bujur sangkar dengan luas bangunan 444 meter bujur sangkar yang terdiri dari dua lantai. Rumah yang didirikan sekitar tahun 1860-an dan menggunakan struktur kayu ini terdiri dari bangunan utama, paviliun, lumbung padi, dapur dan kandang kuda serta kolam ikan. Bangunan utama berfungsi untuk menerima tamu, ruang makan keluarga, dan kamar ibu, paman, dan kakek Bung Hatta sedangkan paviliun berfungsi sebagai kamar tidur Bung Hatta.

Rumah asli tempat Bung Hatta dilahirkan sudah runtuh di tahun 1960-an, tetapi atas gagasan Ketua Yayasan Pendidikan Bung Hatta, maka rumah tersebut dibangun ulang sebagai upaya mengenang dan memperoleh gambaran masa kecil

sang proklamator di kota Bukittinggi. Rumah kelahiran Bung Hatta dibangun ulang pada tahun 1994 karena ketiadaan material dari bangunan rumah tersebut telah banyak dimakan rayap karena terbuat dari material kayu yang cenderung akan mengalami keropos. Penelitian pembangunan ulang dimulai dari bulan November 1994 dan dimulai pada tanggal 15 Januari 1995. Rumah ini diresmikan pada tanggal 12 Agustus 1995, bertepatan dengan hari lahir Bung Hatta sekaligus dalam rangka merayakan 50 tahun Indonesia Merdeka. Rumah ini dibangun mengikuti bentuk aslinya yang dapat dilihat di memoir Bung Hatta dan berbagai foto atau dokumentasi milik keluarga Bung Hatta. Sebagian besar perabotan di dalam rumah masih asli dari peninggalan masa kecil Bung Hatta yang diperoleh dari keluarga dan kerabat beliau, begitupun tataletak perabotan tersebut masih dipertahankan di tempat asalnya.

Rumah ini memang direnovasi tapi tidak mengubah bentuk aslinya terdapat sekitar 6.000 buah buku bacaan Bung Hatta dan contoh pidato beliau yang dipajangkan. Pada dinding-dinding rumah juga dipamerkan koleksi foto-foto dan lukisan Bung Hatta. Begitu besarnya sosok seorang Bung Hatta dengan jejak-jejak sejarah yang ditinggalkan yang telah mendunia, namun belum cukup populer bagi masyarakat Kota Bukittinggi sendiri.

Wakefield and Blodgett (dalam Ruki, 2011), Poin-poin penilaian yang bisa dijadikan alasan tepat dalam penerapan *servicescape* adalah: kepuasan di dalam *servicescape* mempunyai dampak positif terhadap jangka waktu yang akan dihabiskan di tempat tersebut yaitu kepuasan dengan keadaan *servicescape* dapat

berdampak positif terhadap keinginan untuk kembalinya seseorang ke tempat tersebut dan bisa mendapatkan perhatian lebih banyak dari para pengunjung.

Servicescape (lingkungan fisik) merupakan semua aspek fasilitas suatu organisasi jasa meliputi atribut-atribut *tangible* (berwujud) dimana jasa disampaikan. *Servicescape*/lingkungan fisik yang melatar belakangi suatu jasa terdiri atas tiga dimensi yaitu: pertama: *ambient condition*, kedua: *spatial layout and functionality*, ketiga : *sign, symbol and artifacts* (Zeithaml dan Bitner, dalam Putri, 2010: 12, Ruki, 2011).

Servicescape/lingkungan fisik dapat mempengaruhi niat perilaku pengunjung seperti perilaku mendekat atau menghindari, dan niat untuk berkunjung ulang, serta dapat membentuk loyalitas pengunjung (Wakefield and Blodgett, dalam Musriha, 2011). Selanjutnya, sejumlah riset menunjukkan desain *servicescape* bisa mempengaruhi pilihan pelanggan, kepuasan pelanggan dan perilaku lainnya (Tjiptono, 2014: 155).

Berikut adalah tabel data kunjungan wisatawan dirumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi selama empat tahun terakhir dapat dilihat pada Tabel dibawah ini:

Tabel 3.
Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke rumah kelahiran Bung Hatta

No	Tahun	Jumlah Wisatawan
1	2013	7,145
2	2014	9,641
3	2015	8,443
4	2016	6,339

Sumber : Pengelola rumah kelahiran Bung Hatta, 2017

Dari data tersebut jelas terlihat bahwa kunjungan wisatawan dari tahun 2013 menuju tahun 2014 mengalami peningkatan dan dari tahun 2014 hingga 2016 mengalami penurunan artinya makin sedikit yang mengunjungi rumah kelahiran Bung Hatta.

Menurut hasil wawancara penulis dengan pengelola beliau mengatakan biasanya wisatawan yang berkunjung kerumah kelahiran Bung Hatta dari hari senin sampai jumat sebagian besar pelajar yang melakukan tugas sekolah, dan juga mahasiswa yang melakukan penelitian. untuk hari sabtu dan hari libur biasanya keluarga dan wisatawan mancanegara dan untuk jumlah kunjungan wisatawan tidak dapat dilihat dalam satu minggu bahkan satu bulan karena kadang ramai kadang juga sepi jadi pengelola bisa melihat tingkatan kunjungan dalam pertahun.

Berdasarkan hasil obseravasi dan wawancara penulis pada tanggal 3 dan 5 danpada tanggal 20 Maret2017, Pengelola mengatakan biasanya Rumah Kelahiran Bung Hatta hanya dikunjungi oleh mahasiswa dan siswa siswi yang belajar sejarah. Menurut 70% (7 dari 10 orang) pengunjung yang penulis wawancarai mereka mengatakan sebaiknya pengelola bisa membuat keunikan seperti menyewakan baju beserta celana, kacamata dan juga asesoris kelengkapan untuk kesan menjadi Bung Hatta sehingga wisatawan menjadi tertarik untuk datang kerumah kelahiran Bung Hatta.

Menurut 70% (7 dari 10 orang) keluhan pengunjung yang berkunjung kerumah kelahiran Bung Hatta,dimuseum rumah kelahiran Bung Hatta tidak terdapat patung dan juga poster Bung Hatta, mereka mengatakan “Sebaiknya

dihalaman depan rumah kelahiran Bung Hatta ini dibuat patung dan poster bapak Bung Hatta dimana itu sangat menarik untuk dilihat dan berfoto sebagai kenang-kenangan dan kami rasa itu sangat menunjang wisatawan untuk datang kerumah kelahiran Bung Hatta”.

Masalah lain yang tidak jauh berbeda dari masalah sebelumnya menurut 50% (5 dari 10 orang) pengunjung tidak terdapat fasilitas berfoto berbentuk fotobooth yang menampilkan papan nama rumah kelahiran Bung Hatta, mereka mengatakan “Trend anak muda sekarang berfoto mempublikasikan eksistensi ke media sosial”.

Menurut 60% (6 dari 10 orang) siswa-siswi dari SMA 2 Bukittinggi perlu adanya alat informasi digital seperti TV agar pengunjung dengan mudah mengetahui sejarah Bung Hatta. Mereka mengatakan, “Sebaiknya ada media digital agar kami yang datang beramai-ramai menjadi lebih mudah mengetahui sejarah bapak proklamator karena menurut kami manusia lebih gampang mengingat dengan melihat jadi jika disini ada media digital tersebut akan lebih mudah bagi kami untuk mengetahui sejarah bapak proklamator”.

Permasalahan lain adalah dari 70% (7 dari 10 orang) pengunjung yang datang kerumah kelahiran Bung Hatta yaitu tidak ditemukan penjual souvenir disekitar rumah kelahiran Bung Hatta, mereka mengatakan “seharusnya ada souvenir disini seperti poster Bung Hatta atau gantungan kunci jadi untuk wisatawan yang datang kesini akan mengingat dan menjadi oleh-oleh untuk pulang”.

Permasalahan lain 40% (4 dari 10 orang) mengatakan bahwa cahaya dirumah kelahiran Bung Hatta kurang baik karena hanya mengandalkan cahaya

dari luar atau cahaya matahari saja sehingga menyulitkan pengunjung untuk membaca sejarah keluarga Bung Hatta.

Adapun permasalahan lain 30% (3 dari 10 orang) pengunjung mengatakan di kamar kakek dan paman Bung Hatta terdapat bau yang tidak sedap dan menyengat sehingga membuat pengunjung tidak suka berlama-lama di museum kelahiran Bung Hatta.

Permasalahan yang terakhir dari 20% (2 dari 10 orang) pengunjung yang berasal dari kota padang melakukan tugas sekolah yaitususahnya menemukan petunjuk jalan menuju museum rumah kelahiran Bung Hatta sehingga menyulitkan wisatawan untuk menemukan rumah kelahiran Bung Hatta, mereka mengatakan “susah nyarinya karena setelah kami memasuki kota bukittinggi kami tidak menemukan petunjuk jalan menuju rumah kelahiran Bung Hatta sehingga kami bertanya kepada orang warung lalu orang tersebut menunjukkan jalan menuju pasar banto terus kami berhenti lagi dan bertanya barulah kami menemukan rumah kelahiran Bung Hatta disebelah kiri yang berwarna putih dan tujuan kami kesini ada tugas dari sekolah untuk melihat museum dan mengetahui sejarah Bung Hatta”.

Berdasarkan Undang-Undang No.10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan pasal 1 ayat 3 yang menjelaskan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Maka dengan demikian, seharusnya pihak-pihak yang disebutkan diatas memberikan perhatian

yang lebih terhadap wisatawan, baik itu dengan dukungan fasilitas maupun layanan terhadap wisatawan.

Berdasarkan permasalahan yang telah di jelaskan, maka berbagai upaya yang harus dilakukan oleh pemerintahan daerah dengan menerapkan strategi yang efektif. Atas dasar inilah perlu adanya kajian mengenai pengukuran tingkat kepentingan tentang *servicescape* di Museum rumah kelahiran Bung Hatta, sebagaimana yang diketahui setiap wisatawan pasti memiliki tingkatan kepentingan yang berbeda beda. Karena wisatawan memiliki keinginan yang berbeda beda, maka dari itu tingkat kepentingan tentang *servicescape* bagi wisatawan perlu diukur, diketahui apa yang dibutuhkan wisatawan, dan perlu dilakukan pengadaan dan perbaikan oleh pemerintah agar wisatawan tidak kecewa, sehingga loyalitas wisatawan akan terbentuk.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan salah satu metode untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepentingan wisata bagi wisatawan, dimana metode ini telah diterima secara umum dan dipakai pada berbagai bidang kajian, karena metode ini memiliki kemudahan untuk diterapkan secara ekstensif, *Importance Performance Analysis* (IPA) sudah digunakan dalam penelitian rumah sakit dan pariwisata.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengukur dan menganalisis sejauh mana tingkat kepentingan tentang *servicescape* di Museum rumah kelahiran Bung Hattayang dibuat dalam bentuk skripsi dengan judul:

“PENGUKURAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJATENTANG *SERVICESCAPE* DI MUSEUM RUMAH KELAHIRAN BUNG HATTA KOTA BUKITTINGGI”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah yang peneliti kemukakan pada latar belakang, maka identifikasi masalah yang peneliti temukan berdasarkan dimensi *servicescape* adalah:

1. Tidak adanya keunikan seperti menyewakan baju, celana, sepatu dan juga asesoris kelengkapan untuk kesan menjadi Bung Hatta
2. Tidak adanya patung dan poster Bung Hatta di Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta.
3. Tidak adanya fasilitas berfoto berbentuk fotobooth yang menampilkan papan nama Bung Hatta.
4. Tidak ditemukan penjual sovenir disekitar rumah kelahiran Bung Hatta.
5. Kurangnya pencahayaan di Museum sehingga menyulitkan pengunjung untuk membaca.
6. Terdapat bau yang menyengat di kamar paman Bung Hatta.
7. Susahnya menemukan petunjuk jalan menuju Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang peneliti kemukakan di atas, maka penelitian ini dibatasi pada tingkat kepentingan dan

kinerja tentang *servicescape* di Museum rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi, ditinjau dari dimensi *servicescape* yaitu:

1. *Ambient condition*;
2. *Spatial layout and functionality*;
3. *Sign, symbol, artifacts*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan batasan masalah yang telah peneliti kemukakan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja tentang *servicescape* di Museum rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi ditinjau dari dimensi *ambient condition*?
2. Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja tentang *servicescape* di Museum rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi ditinjau dari dimensi *spatial layout and functionality*?
3. Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja tentang *servicescape* di Museum rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi ditinjau dari dimensi *sign, symbol, and artifacts*?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur sejauh mana tingkat kepentingan dan kinerja tentang *servicescape* di Museum rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi ditinjau dari dimensi:

1. *Ambient condition*;
2. *Spatial layout and functionality*;

3. *Sign, symbol, and artifacts.*

Setelah didapatkan data dari pengunjung, makadata akan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis*(IPA), sehingga akan diketahui atribut dari *servicescape* yang perlu diperbaiki oleh pengelola.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu:

1. Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi sejauh mana tingkat kepentingan pengunjung tentang *servicescape*, dan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis*(IPA) sehingga bisa diketahui atribut *servicescape* apa saja yang belum disediakan/diperbaiki oleh pengelola dan dianggap penting oleh pengunjung Museum rumah kelahiran Bung Hatta, sehingga bisa menjadi acuan prioritas perbaikan *servicescape* di Museum rumah kelahiran Bung Hatta, dan pada akhirnya bisa meningkatkan pertumbuhan jumlah kunjungan ke Museum rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi.

2. Bagi Masyarakat

Pengunjung yang puas akan loyal dan mempromosikan Museum rumah kelahiran Bung Hatta, dan akan berdampak terhadap pertumbuhan kunjungan, sehingga secara tidak langsung pendapatan masyarakat yang berada di kawasan Museum rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi akan turut meningkat.

3. Bagi Jurusan Pariwisata

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi jurusan sebagai tambahan bahan referensi terkait pengukuran tingkat kepentingan, dan dapat diterapkan untuk mengukur tingkat kepentingan berbagai variabel di jurusan pariwisata dengan metode *Importance Performance Analysis*(IPA).

4. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST), meningkatkan pengetahuan, dan dapat diterapkan dalam dunia kerja nantinya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan Hasil Penelitian

Berdasarkan uraian dan hasil pengukuran tingkat kepentingan pengunjung dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan secara umum, Secara umum yaitu: sebanyak 35,71% pengunjung sangat puas, 28,57% pengunjung puas, dan 28,57% pengunjung tidak puas, dan 7,14% pengunjung kurang puas dengan *servicescape* di Museum rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi. Untuk lebih jelasnya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan pengunjung tentang *servicescape* ditinjau dari dimensi *ambient condition* yaitu: sebanyak sebanyak 50% pengunjung sangat puas, 25% pengunjung puas dan 25% tidak puas dengan *ambient condition* di Museum rumah kelahiran Bung Hatta tentang kenyamanan suasana di Museum rumah kelahiran Bung Hatta yang telah dilaksanakan dengan baik oleh pengelola di Museum rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi.
2. Tingkat kepentingan pengunjung tentang *servicescape* ditinjau dari dimensi *spatial layout and functionality* yaitu: sebanyak 37,5% pengunjung sangat puas, 12,5% puas dan 37,5% tidak puas dan 12,5% kurang puas dengan *spatial layout and functionality* di Museum rumah kelahiran Bung Hatta. Oleh sebab itu, perlu ditingkatkan karena *Spatial layout* menunjukkan bagaimana cara peralatan diatur dan disusun, ketepatan posisinya, ukuran dan bentuk, dan

estetika dari *item* tersebut, serta hubungan special diantara semuanya. *Functionality* menunjuk pada kemampuan dari *item* yang sama untuk memfasilitasi pencapaian tujuan perusahaan pengelola jasa yang dapat mempengaruhi kebiasaan dari tingkah laku pengunjung oleh pengelola Museum rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi.

3. Tingkat kepentingan pengunjung tentang *servicescape* ditinjau dari dimensi *sign, symbol, and artifacts* yaitu: sebanyak 100% pengunjung puas dengan *sign, symbol, and artifacts* di Museum rumah kelahiran Bung Hatta. Oleh sebab itu, perlu ditingkatkan karena *Item-item* ini bertindak sebagai sinyal eksplisit atau implisit yang mengkomunikasikan tempat pada penggunaanya di Museum rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka ada beberapa hal yang di sarankan kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. Kepada Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi

Setelah dilakukan penelitian, diusulkan kepada Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi hendaknya memperbaiki dan menyediakan atribut *servicescape* yang menjadi prioritas utama yaitu:

- a) Kebersihan benda peninggalan di Museum rumah kelahiran Bung Hatta (A3). Pengelola sebaiknya selalu memperhatikan kebersihan benda yang ada di Museum agar benda-benda peninggalan tetap terjaga dengan baik

begitupun pengunjung yang berkunjung akan merasa lebih puas dan mengunjungi kembali Museum rumah kelahiran Bung Hatta.

- b) Ketersediaan alat informasi digital untuk mempermudah pengunjung (A9). Pihak pengelola hendaknya menyediakan alat informasi digital untuk mempermudah pengunjung untuk mengetahui dengan cepat sejarah Museum rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi.
- c) Ketersediaan papan nama rumah kelahiran Bung Hatta untuk berfoto berbentuk fotobooth (A10). Merupakan atribut yang dianggap sangat penting dan belum disediakan oleh pengelola, sebaiknya pihak pengelola harus menyediakan papan nama rumah kelahiran Bung Hatta untuk berfoto berbentuk fotobooth dan bias meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke Museum rumah kelahiran Bung Hatta.
- d) Ketersediaan souvenir di Museum rumah kelahiran Bung Hatta (A11). Merupakan atribut yang dianggap pengunjung penting, Atribut ini merupakan prioritas rendah, sehingga pihak pengelola perlu memberikan perhatian pada atribut ini.
- e) Ketersediaan patung dan poster Bung Hatta di Museum rumah kelahiran Bung Hatta (A12). Walaupun berada di kuadran C belum disediakan oleh pengelola dan tidak begitu penting, namun sebaiknya ketersediaan patung dan poster Bung Hatta hendaknya disediakan oleh pengelola agar menarik wisatawan untuk berkunjung ke Museum Kelahiran Bung Hatta. Hal ini dikarenakan peneliti menemukan masukan informasi saat pra penelitian

bahwa patung dan poster dapat menjadi “*Icon*” bagi objek wisata Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta dan bisa menjadi tempat berfoto.

2. Kepada Pengelola Museum Rumah Kelahiran Bung Hatta

Disarankan kepada pengelola untuk lebih memperhatikan ketersediaan atribut yang dibutuhkan di museum rumah kelahiran bung hatta demi kenyamanan wisatawan yang berkunjung.

3. Kepada Jurusan Pariwisata

Disarankan agar penelitian tentang *servicescape* ini dapat dilakukan oleh peneliti selanjutnya dari mahasiswa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan khususnya Jurusan Pariwisata, dan menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepentingan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Jika memungkinkan, Museum tersebut biasa dijadikan sebagai lokasi pengabdian kepada masyarakat oleh dosen-dosen Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.

4. Kepada Peneliti Lain

Kepada para peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut sebaiknya ditambah variabel-variabel lain yang relevan dengan penelitian seperti: *sapta pesona*, *fasilitas*, *physical evidence*, *service quality* menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), serta bisa ditambah dengan metode lain seperti: *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Service Quality* (SQ), dan Model Kano.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono.2005. *Pengetahuan Dasar Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi 2016. *Daftar Objek Wisata yang ada di Kota Bukittinggi*. Sumatra Barat: Badan Pusat Statistik.
- Dinas Pendidikan Kota Bukittinggi 2016. *Jumlah Kunjungan Wisatawan yang datang ke rumah kelahiran Bung Hatta Kota Bukittinggi*. Sumatra Barat: Badan Pusat Statistik.
- Dirgantara, Harya Bima. 2015. *Penerapan Model Importance Performance Analysis (IPA) dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen Bhineka.com*. *Jurnal Kabiscentia*. Volume 2 No 1 (Februari 2015). Hlm. 52-62.
- Goncalves, Juliana Rocha. 2014. *Importance Performance Analysis: Revisiting a tool for the evaluation of clinical service*. *Jurnal Health*. Vol.6 No 5. Hlm. 1-8.
- Kozak, M & Rimmington, M. (2000). *Tourist Satisfaction with Mallorca, Spain, as an Off-Season Holiday Destination*. *Journal of Travel Research*. 38 (3), 260-269.
- Muljadi, A.J. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nugroho, Priyambodo Nur Ardi. 2010. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Industri Freight Forwarding Dan Integrasi IPA dan Taguchi*. Depok: Universitas Indonesia.
- Purwanti, Endang.2008. *Asesmen Pembelajaran SD*. *Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional*. Jakarta: Depdiknas.
- Ryan, C. & Cessford, G. (2003). *Developing a visitor satisfaction monitoring methodology: Quality gaps, crowding and some results*. *Current Issues in Tourism*. 6 (6), 457-507.
- Sridadi. 2007. *Teknik Pengukuran Dan Penilaian*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press