

PENGARUH KOMPETENSI PRAMUWISATA MUSEUM TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN YANG BERKUNJUNG DI MUSEUM GEOLOGI BANDUNG

*(The Influence Of The Competence Of Museum Tour Guides On The
Satisfaction Of Tourists Visiting The Bandung Geological Museum)*

Hadi Mulyana ✉¹

¹Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata YAPARI

✉ Penulis korespondensi: hadji3001.hm@gmail.com

ABSTRACT

The Bandung Geological Museum has its own charm, especially with a collection of various kinds of fossils and rocks that have complete information, because it will maximise the information obtained if accompanied by a tour guide. This study uses simple regression analysis techniques, the variables used in this study are competencies that are hypothesised to have a positive and significant effect on tourist satisfaction, with descriptive and verification quantitative methods. The sample was 125 respondents with a sample random sample method. The instrument used for data collection is by distributing questionnaires. The results of instrument testing show that all question items are valid above 0.300 and reliable because they are above 0.600. from the research results, descriptively shows that competence is generally good with an average of 3.85 on a scale of 1-5 and tourist satisfaction shows good results with an average of 3.89 on a scale of 1-5, while the results of verification analysis show the coefficient of determination (R^2) of 76.10% with f_{count} 400,221 f_{tabel} 3.94 with a significance of $0.000 < 0.005$. This also shows that the results of hypothesis testing show that there is a positive and significant influence between the variable competence of tour guides on tourist satisfaction. This shows that variable X simultaneously has a positive and significant influence on variable Y. then the level of influence is 100%.

Keywords: Competence, Tourist Guide Museum, Tourist Satisfaction.

ABSTRAK

Museum Geologi Bandung memiliki daya Tarik tersendiri terutama dengan koleksi berbagai macam fosil dan batuan yang memiliki informasi lengkap, karena itu akan lebih maksimal informasi yang didapat jika ditemani pramuwisata. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi sederhana, variable-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kompetensi yang dihipotesiskan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan metode kuantitatif deskriptif dan verifikatif. Sampel berjumlah 125 responden dengan metode sample random sampel. Instrument yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu dengan menggunakan penyebaran kuesioner. Hasil pengujian instrument menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan valid diatas 0.300 dan reliabel karena diatas 0.600. dari hasil penelitian, secara deskriptif menunjukkan bahwa kompetensi secara umum baik dengan rata-rata 3,85 dari skala 1-5 dan kepuasan wisatawan menunjukkan hasil baik dengan rata-rata 3,89 dari skala 1-5, sedangkan hasil analisis verifikatif menunjukkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 76,10% dengan f_{hitung} 400,221 f_{tabel} 3.94 dengan signifikansi $0,000 < 0,005$. Hal ini menunjukkan pula bahwa hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variable kompetensi pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan. Ini menunjukkan bahwa variable X secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variable Y. maka tingkat pengaruhnya 100%

Kata kunci : Kompetensi, Pramuwisata Museum, Kepuasan Wisatawan

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu faktor yang memang peranan penting di suatu wilayah yang diharapkan mampu memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan perekonomian. Seperti keberadaan museum yang dapat dijadikan salah satu objek atau sumber belajar bagi para wisatawan. Industri pariwisata mampu mendatangkan dan menyumbangkan pendapatan devisa begitu besar dari kunjungan wisatawan yang datang ke suatu negara. Indonesia memiliki banyak potensi pariwisata, misalnya wisata budaya dan sejarah, salah satunya mengunjungi tempat-tempat bersejarah seperti museum. Hal ini tentu membuat Indonesia menjadi salah satu tujuan wisata oleh wisatawan karena keberagaman museum yang ada di Indonesia.

Jawa Barat merupakan salah satu propinsi dimana industri pariwisatanya begitu pesat dan memiliki banyak museum budaya dan sejarah. Berikut tabel museum yang ada di Kota Bandung, Propinsi Jawa Barat:

Tabel 1
Daftar Nama Museum di Kota Bandung

No	Nama Museum	Lokasi
1	Museum Konferensi Asia Afrika	Kota Bandung
2	Museum Geologi Bandung	Kota Bandung
3	Museum Pos Indonesia	Kota Bandung
4	Museum Sri Baduga	Kota Bandung
5	Museum Mandala Wangsit Siliwangi	Kota Bandung

Berdasarkan tabel di atas bahwa kota bandung memiliki lima Museum yang banyak dikunjungi wisatawan. Salah satu yang menjadi primadona adalah Museum Geologi Bandung. Museum Geologi Bandung Memiliki keunikan dan daya tarik tersendiri, diantaranya terdapat berbagai macam koleksi yang ditemukan oleh para ahli geologi. Wisatawan yang ada ke Museum Geologi Bandung akan mendapatkan informasi mengenai koleksi yang ada di museum dari pramuwisata museum geologi bandung.

Wisatawan pada umumnya melakukan perjalanan untuk mencari pengalaman disuatu obyek wisata, wisatawan berkunjung ke Museum Geologi memperoleh informasi tentang fenomena bumi yang secara umum membahas mengenai pembentukan bumi dan segala proses yang terjadi baik di dalam bumi (bawah permukaan) maupun yang terjadi di atas permukaan bumi. Karena di Museum tersebut banyak informasi yang spesifik, maka sangat disarankan untuk didampingi oleh pramuwisata yang profesional sehingga memperoleh informasi lengkap.

Mengunjungi museum salah satu destinasi wisata yang bersifat edukasi serta pengetahuan bagi para wisatawan, dengan adanya modernisasi menjadikan museum lebih menarik untuk dikunjungi oleh wisatawan. Dengan adanya pramuwisata, wisatawan yang berkunjung akan lebih merasakan pengalaman dan edukasi yang lebih maksimal agar pengetahuan tentang apa yang ada di museum khususnya geologi yang diperoleh tidak

salah, sehingga sangat perlu kompetensi yang baik bagi para pramuwisata museum tersebut.

Berdasarkan pengamatan dilapangan, para pramuwisata sudah cukup baik terkait kompetensi pengetahuan, ketrampilan dan sikap. Undang-undang No.13/2003 tentang ketenagakerjaan: pasal 1(10) Kompetensi adalah kemampuan kerja individu yang mencakup aspek pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penelitian ini ditunjukkan untuk mengeksplorasi kompetensi pramuwisata museum terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung di Museum Geologi Bandung.

Kajian Teori

Kompetensi

Menurut Dessler (2017:408), kompetensi adalah sifat pribadi yang dapat dilihat yang termasuk pengetahuan, keterampilan, dan perilaku, seperti kepemimpinan. Suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu tugas atau pekerjaan yang dilandasi oleh keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dibutuhkan oleh pekerjaan tersebut, menurut Wibowo (2016:271).

Stephen Robbin (2017) menggambarkan kompetensi sebagai "kemampuan (kemampuan) atau kapitas seseorang untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, dimana kemampuan ini ditentukan oleh dua faktor, yaitu kemampuan intelektual dan kemampuan fisik." Definisi kompetensi ini hampir sama. Menurut Pasal 1 (10) dari Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, kompetensi adalah kemampuan kerja setiap orang yang mencakup pengetahuan, ketrampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Didasarkan pada pendapat di atas, kompetensi dapat didefinisikan sebagai kumpulan keterampilan yang harus dimiliki seseorang, terutama pegawai, untuk mencapai tingkatan pegawai profesional.

Pramuwisata

Menurut keputusan menteri pariwisata, pos, dan telekomunikasi No. KM.82/PW.102/MPPT-88, pramuwisata adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan, dan petunjuk tentang objek wisata serta membantu segala sesuatu yang dibutuhkan wisatawan. Pramuwisata juga memandu wisatawan sesuai bahasa mereka dan menginterpretasikan warisan alam dan budaya dari suatu tempat; di mana orang tersebut mempunyai kualifikasinvkhusus yang umumnya diterbitkan dan/atau dikenali oleh otoritas setempat

Sedang menurut *World Federation Tourist Guide Association (WFTGA)*, *A person who guides visitors in the language of their choice and interprets the cultural and natural heritage of an area which person normally possesses an area-specific qualification usually issued and/or recognised by the appropriate authority.*

Dimensi Kepuasan Wisatawan

Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (dalam Zulian Yamit, 2015:11-12). Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

- *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para konsumen (pengunjung) dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- *Emphaty* (empati), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan konsumen (pengunjung).
- *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

Museum

Museum berasal dari kata Mouseion bahasa Yunani, yang sebenarnya merujuk pada kuil untuk sembilan dewi Muses, anak-anak Dewa Zeus yang melambangkan seni dan ilmu. Museum adalah tempat yang dibuka untuk umum. Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No. 19 Tahun 1995, museum adalah lembaga, tempat penyimpanan, perawatan, pengamanan, dan pemanfaatan benda-benda bukti materiil hasil budaya manusia serta alam dan lingkungannya untuk membantu melindungi dan melestarikan kekayaan budaya bangsa.

Namun, menurut Pedoman Museum Indonesia tahun 2008, Komite Museum Internasional (ICOM) Museum adalah lembaga permanen yang tidak mencari keuntungan, melayani masyarakat dan kemajuan mereka. Museum terbuka untuk umum dan menerima, merawat, menghubungkan, dan memamerkan artefak yang berkaitan dengan jati diri manusia dan lingkungannya untuk tujuan penelitian, pendidikan, dan rekreasi.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan menggunakan dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk mengukur dan memahami pengaruh antar variabel yang ada (Nail et al., 2014).

Populasi di penelitian adalah seluruh pramuwisata di Museum Geologi Bandung. Teknik sampling yang peneliti gunakan adalah sample random sampling menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{n}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{500.713}{1 + 500.713 (0.1)^2}$$
$$n = \frac{500.713}{5.008,13}$$
$$n = 99,99$$

Keterangan:

n = Jumlah minimal sampel

N = Jumlah populasi

e = presentase error atau kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir dalam penelitian ini diambil batas kesalahan yang diinginkan adalah 10% atau $e = 0,1$.

Berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,99 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi studi lapangan melalui kuesioner atau angket, serta dokumentasi yang diperoleh dari hasil riset kepustakaan.

Kuesioner disusun dengan cara mengajukan pernyataan yang disusun menurut variabel-variabel dari pengembangan literatur pustaka. Adapun teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah Analisis verifikatif (Arikunto,2010). menjelaskan bahwa analisis verifikatif untuk menguji seberapa besar pengaruh yang ada variabel X terhadap variabel Y dengan menghitung rata-rata variabel. Kriteria penafsiran dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2.

Kriteria Penafsiran Variabel Penelitian

No	Nilai Rata-rata Skor	Penafsiran
1	4,2 - 5,0	Sangat Baik
2	3,4 - 4,1	Baik
3	2,6 - 3,3	Cukup Baik
4	1,8 - 2,5	Kurang Baik
5	1,0 - 1,7	Sangat Kurang Baik

Sumber: Arikunto 2010

Analisis regresi merupakan alat statistik yang memanfaatkan hubungan antara dua atau lebih variabel kuantitatif sehingga salah satu variabel dapat diprediksi dari variabel yang lain. Penelitian ini hanya dua variabel, maka regresi yang digunakan adalah regresi sederhana. Dalam Sulaiman dan Kusherdyana. (2013,127) dinyatakan dalam bentuk rumus sebagai berikut:

$$y = a + b (x)$$

Keterangan:

y = Variabel dependen

x = variabel independen

a & b = koefisien regresi

Hipotesis yang diajukan di penelitian ini sebagai berikut:

HO : $pyx = 0$ tidak terdapat pengaruh kompetensi pramuwisata museum geologi terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung.

HI : $pyx \neq 0$ terdapat pengaruh kompetensi pramuwisata museum Geologi terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung.

Jika hasil perhitungan ini memiliki jalur koefisien dari kompetensi pramuwisata museum geologi terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung tidak sama dengan nol, maka hipotesis yang diajukan semuanya dapat diterima, dan sebaliknya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari pengujian pengaruh langsung terhadap hipotesis, maka diketahui seberapa besar pengaruh variabel X terhadap Y maka koefisien jalurnya sebesar 0,872.

Tabel 3

Hasil Koefisien Jalur

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std.Error	Beta
1	(Constant)	4,401	1,553	
	Kompetensi	,530	,027	,872
a. Dependent Variable: Kepuasan				

Tabel 4.

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
1	,872 ^a	,761	,759	2,77847
a. Predictors: (Constant), Kompetensi				

Sumber: olahan penulis 2024

Berdasarkan R sebesar 0,872 maka untuk mengetahui koefisien determinasi = $0,872^2$, sehingga koefisien determinasinya 0,761. koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa kuat antara dua variabel, maka koefisien determinasi ini digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) dalam menentukan perubahan variabel tak bebas (Y)

$$KP = r^2 \times 100 \%$$

Di mana :

KP = Koefisien penentu (Koefisien Determinasi)

r = Koefisien korelasi

Hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa sebesar 76.10% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh penerapan kompetensi, dan 23.90% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh hal lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesa

Uji t dilakukan untuk menguk signifikasi konstanta dari suatu variabel independen dan untuk melihat pengaruh secara individual.

Tabel 5.
Hasil Uji Signifikan Parsial

		Unstandddarized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,401	1,553		2,835	,005
	Kompetensi	,530	,027	,872	20,006	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan						

Sumber: Olahan penulis 2024

Hasil perhitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , dan signifikansi nya dibawah 0,005 berarti 100% terbukti secara parsial. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Tabel 5.
Hasil Uji Signifikan Parsial

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	3089,662	1	3089,662	400,221	,000 ^b
	Residual	972,705	126	7,720		
	Total	4062,367	127			
a. Dependent Variable: Kepuasan						
b. Predictors: (Constant), Kompetensi						

Sumber : olahan penulis 2024

Berdasarkan hasil tabel diatas, maka hasil uji f diperoleh 400,221 lebih besar dari pada f_{tabel} yang sebesar 3,94. maka variabel tersebut menunjukkan hasil yang positif dan signifikan.

Pembahasan

Berdasarkan penelitian baik secara deskriptif maupun verifikatif dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kompetensi Pramuwisata Museum Geologi

Dari hasil analisis deskriptif untuk kompetensi pramuwisata museum geologi yang terdiri dari 15 pertanyaan terdiri dari 3 dimensi yaitu Knowledge, Skill dan Attitude, ketiga dimensi tersebut pramuwisata mendapat hasil nilai tertinggi dari segi dimensi attitude yang artinya pramuwisata dapat memberikan kesan yang baik ketika melaksanakan tugas kepemanduan wisata dan yang terkecil adalah dari dimensi skill artinya pramuwisata harus dapat meningkatkan skill baik itu komunikasi maupun dalam hal interpretasi wisatanya. Nilai rata-rata adalah 3,85 dalam kategori “baik”.

2. Kepuasan Wisatawan

Dari hasil analisis deskriptif untuk kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Museum Geologi yang terdiri dari 9 pertanyaan terdiri dari 3 dimensi yaitu Kesesuaian harapan, minat pembelian ulang dan rekomendasi, ketiga dimensi tersebut kepuasan wisatawan mendapatkan hasil tertinggi dari segi dimensi minat pembelian ulang yang artinya wisatawan akan mengunjungi kembali museum geologi karena mendapatkan kesan yang baik dari pelayanan pramuwisata museum dan kedua dimensi lain cukup seimbang. Nilai rata-rata adalah 3,89 dalam kategori “baik”.

3. Pengaruh Kompetensi Pramuwisata Museum di Museum Geologi terhadap Kepuasan Wisatawan

Analisis verifikatif menunjukkan bahwa kompetensi pramuwisata museum (X) adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung (Y), dalam hasil uji t (parsial) $20,006 < r_{\text{tabel}}$, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$ berarti kompetensi pramuwisata museum secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Secara simultan dapat diperoleh hasil bahwa pengaruh kompetensi pramuwisata museum (X) terhadap kepuasan wisatawan (Y) memiliki total pengaruh r^2 76,10% dengan f_{hitung} 400,221 f_{tabel} 3.94 dengan signifikansi $0,000 < 0,005$ ini menunjukkan bahwa variabel X secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. maka tingkat pengaruhnya 100%.

SIMPULAN

1. Kompetensi

Pada dasarnya kompetensi yang dimiliki oleh para pramuwisata museum geologi Bandung sudah memiliki standart yang bagus, sesuai dengan informasi yang didapatkan, rata-rata pramuwisata sudah tersertifikasi dan dari jurusan komunikasi maupun pariwisata. Kompetensi pramuwisata dapat menumbuhkan kepuasan bagi para wisatawan yang berkunjung ke Museum Geologi Bandung. Hasil yang ditemukan bahwa pramuwisata museum sangat baik dalam dimensi attitude yang artinya pramuwisata bersikap sangat baik terhadap wisatawan. kompetensi pramuwisata museum di Museum Geologi Bandung secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung.

2. Kepuasan Wisatawan

Dari hasil penelitian wisatawan dapat merasakan kepuasan atas apa yang diterima dan yang diharapkan memalui kompetensi pramuwisata. Pada umumnya secara keseluruhan dalam dimensi kepuasan wisatawan yang berkunjung sudah sangat baik serta menunjukkan minat berkunjung kembali dengan sangat positif.

3. Pengaruh dari Kompetensi para Pramuwisata Museum terhadap

Kepuasan Wisatawan

Pengaruh kompetensi pramuwisata museum terhadap wisatawan menunjukan besar pengaruh yang positif dan signifikan dan ditunjukan secara parsial. Hasil uji t $20,006 < r_{\text{tabel}}$, nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti kompetensi pramuwisata secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung. Dan secara simultan dapat diperoleh bahwa pengaruh variabel X terhadap Y memiliki pengaruh sebesar 76.10% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh penerapan kompetensi dengan $t_{\text{hitung}} 400,221$ dan $t_{\text{tabel}} 3,94$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ berarti 100% tidak ada yang cacat, terbukti secara parsial. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yakni terdapat pengaruh kompetensi pramuwisata museum terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. 2017. Human Resource Management. England: Pearson Education Limited, Inc.
- Irawan, H. (2004). *Indonesian Customer Satifaction: Membedah strategi Kepuasan Pelanggan Merk Pemenang ICSA*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Keputusan Menteri Pariwisata , Pos dan Telekomunikasi No.KM.82/PW.102/MPPT-88
- Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Pertama. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuntandi. (2004). *Metode Pengambilan Kepuasan pada Organisasi* Edisi Kedua. Bandung: Universitas Padjajaran.
- Purwanto, E., A dan Sulistyastuti, D R. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gala Media
- Pitana, I G, dan Gayatri, P G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiana, G (2008). *Metode Riset dan Management*. Bandung: Guardaya Instimarta
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, Samsudin dan Kusherdyana. (2013). *Pengantar Statistik Pariwisata*. Bandung: Alfabeta
- Suwantoro, G. (2004). *Dasar-dasar Pariwisata*, Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang *Ketenagakerjaan*.
- Undang-undang No. 10 tahun 2019 tentang *Kepariwisata*
- Zulian Yamit. (2005). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta, Ekonisia.

Internet:

<https://wftga.org/about/>

<https://kebudayaan.kemdikbud.go.id/muspres/pengertian-museum/>

https://ppsdm-geominerba.esdm.go.id/home/artikel_detail/558

<https://www.bpkp.go.id/uu/filedownload/2/40/258.bpkp>