

OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DI MUSEUM TUANKU IMAM BONJOL

Abstrak

Dwi Rachmatia Suci
dwirachmatia03@gmail.com

Retnaningtyas Susanti
 Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang
 E-mail: retnaningtyas@fpp.unp.ac.id

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ulasan pengunjung yang telah berkunjung ke Museum Tuanku Imam Bonjol. Hal ini dilihat dari ulasan pengunjung yang berisi keluhan pengunjung mengenai beberapa masalah yang perlu menjadi perhatian pihak petugas maupun pengelola museum yaitu keluhan mengenai jam buka operasional museum, aksesibilitas menuju ke pantai yang masih rusak, fasilitas tempat sampah, tempat duduk dan toilet yang masih kurang tersedia, beberapa fasilitas yang tidak berfungsi serta pengeolaan pelayanan wisata yang masih belum maksimal. Tujuan khusus dari penelitian ini yaitu mengoptimalkan kualitas pelayanan di Museum Tuanku Imam Bonjol. Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif dan metode deskriptif melalui teknik yang dipakai dalam mengumpulkan data yakni mencakup atas wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan kunci pada penelitian ini yakni informan dari 3 orang pengunjung Museum Tuanku Imam Bonjol, 1 orang petugas Museum Tuanku Imam Bonjol dan 1 orang pengelola Museum Tuanku Imam Bonjol. Teknik untuk menganalisis data diadakan lewat reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Temuan dari penelitian ini memperlihatkan optimalisasi kualitas pelayanan di Museum Tuanku Imam Bonjol yaitu dengan petugas maupun pengelola menerima kritik dan saran dari pengunjung melalui ulasan dari *review online* maupun secara langsung, memperbaiki pelayanan yang ada di museum, menyebarkan informasi yang berhubungan dengan Museum Tuanku Imam Bonjol serta melakukan evaluasi secara berkala.

Kata Kunci: Optimalisasi, Kualitas Pelayanan, Museum Tuanku Imam Bonjol

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan berulang kali atau berkeliling, baik dengan rencana maupun tanpa rencana, yang memberikan pengalaman lengkap bagi pelakunya (Hidayah, 2021). Pariwisata adalah sektor yang memberikan kontribusi terbesar terhadap pendapatan devisa suatu negara dan dapat menciptakan kesempatan kerja, oleh karena itu, dibutuhkan upaya untuk menggali dan mengembangkan potensi pariwisata lebih lanjut (Prantawan p dan sunarta, 2015)

Indonesia mempunyai potensi wisata yang sangat kaya, salah satunya berada di Provinsi Sumatera Barat. Provinsi ini ialah sebuah provinsi di Indonesia yang berada pada wilayah barat kepulauan Sumatera dengan Ibu Kota Padang yang memiliki kekayaan alam yang sangat banyak dan juga menarik. Sumatera barat mempunyai alat yang sangat kaya, hal tersebut pastinya memberikan dampak langsung terhadap masyarakat. Provinsi ini tersusun atas 19 Kota dan Kabupaten di dalamnya terdapat Kabupaten Pasaman (BPS Kabupaten Pasaman, 2024). Kabupaten Pasaman memiliki potensi wisata

yang kaya mencakup aras Museum Tuanku Imam Bonjol, pemandian Air Panas Rimbo Panti, Sungai Asi dan Candi Tanjung Medan. Objek wisata ini dinilai cukup strategis dan mudah diakses dan hal tersebut menjadi nilai unggul untuk Kabupaten Pasaman dalam menunjang peningkatan perekonomian masyarakat Kabupaten Pasaman (Nenggala, et al, 2020).

Museum Tuanku Imam Bonjol merupakan objek wisata yang cukup berkembang saat ini dimana museum ini mudah untuk diakses. Untuk menjaga kenyamanan pengunjung tentu saja museum mesti melaksanakan inovasi layanan melalui pembuatan rancangan, pengembangan, dan menyajikan pengalaman layanan yang kualitasnya tinggi terhadap pengunjung. Layanan yang berkualitas sejalan terhadap kebutuhan pengunjung yaitu *reliability, tangible, emphaty, assurance* dan *reaponsiveness* seperti pusat informasi yang jelas, fasilitas yang baik dan bersih serta petugas museum yang ramah dalam melayani pengunjung bisa menunjang perkembangan museum mengarah pada kesuksesan untuk menambah optimalnya kualitas pemberian layanan pada Museum Tuanku Imam Bonjol. Manengal (2021) mengungkapkan kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang memiliki keterkaitan yang kuat antara sumber daya manusia, barang, jasa, dan lingkungan yang dapat mencapai atau melampaui tingkat mutu pelayanan yang dipersyaratkan. Dalam rangka memenuhi tuntutan pelanggan, Dzakra (2020) menambahkan bahwa mutu pelayanan merupakan suatu sistem strategis yang melibatkan seluruh unit organisasi atau kerja, mulai dari pimpinan hingga karyawan.

Fasilitas dari Museum Tuanku Imam Bonjol cukup lengkap seperti area parkir yang luas, area untuk berswafoto, toilet yang ada didalam maupun diluar museum dan area taman. Setelah ditinjau melalu *google review*, terdapat beberapa respon negatif dari pengunjung Museum Tuanku Imam Bonjol terkait dengan fasilitas maupun pelayanan yang ada di museum. Ulasan yang terdapat di laman pencarian *google* menunjukkan beberapa hasil yang perlu di evaluasi dan ditindaklanjuti oleh petugas maupun pengelola. Fasilitas secara umum adalah semua hal sesuatu yang bisa menambah kemudahan, kelancaran pelaksanaan sebuah usaha (Supriyanto, Achmad Sani and Maharani, 2017). Dalam pendapat lain, Fasilitas yakni peralatan atau sarana yang dipakai dalam memberikan bantuan dan kemudahan pelaksanaan fungsi tertentu (Lupiyoadi, Rambat Dan Ikhsan, 2015). Fasilitas juga mencakup penampilan, kemampuan sarana prasarana, dan kondisi lingkungan sekitarnya pada upaya menampilkan keberadaannya kepada pihak luar, termasuk fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan, dan peralatan.



Gambar 1. Google Review

Sumber: *Google.com* (2024)

Berdasarkan gambar 1 ulasan pengunjung mengenai pelayanan yang ada di Museum Tuanku Imam Bonjol masih terdapat beberapa hal yang perlu ditindaklanjuti dan dievaluasi oleh petugas. Petugas museum kurang ramah dalam melayani pengunjung. Petugas seharusnya lebih memperhatikan kembali kebutuhan dan keinginan pengunjung agar pengunjung merasa puas. Pusat informasi yang dapat dilihat dari ulasan *google* belum tersedia, namun berdasarkan pengalaman peneliti berkunjung ke museum bahwa pusat informasi tersedia tetapi dijadikan satu dengan tempat pembelian tiket masuk museum.

Grafik 1. Data Pengunjung Museum Tuanku Imam Bonjol



Dari grafik data pengunjung Museum Tuanku Imam Bonjol bulan Januari 2024-Juni 2024 dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung dari enam bulan terakhir terjadi kenaikan dan penurunan pengunjung.

METODE PENELITIAN

1. Penelitian

Penelitian ini memakai metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang meneliti suatu kejadian atau isu terkini tertentu dengan menggunakan opini pribadi berdasarkan fakta dan data historis yang kemudian dibahas, dikumpulkan, diteliti, dan diinterpretasi (Sugiyono, 2022). Waktu dan Tempat penelitian diadakan pada bulan Agustus sampai September 2024 di Museum Tuanku Imam Bonjol, Kabupaten Pasaman, Sumatera Barat. Data pada penelitian ini terbagi 2 yaitu dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dengan langsung didapatkan melalui

proses wawancara, observasi dan dokumentasi namun data sekunder yakni data yang didapat secara tidak langsung yang bersumber dari sebuah instansi maupun pihak ketiga yang akan digunakan sebagai pelengkap data penelitian. Dalam penelitian di Museum Tuanku Imam Bonjol menggunakan data sekunder dari pihak petugas museum, *online review* dan jurnal terkait.

2. Teknik pengumpulan data

a. Observasi

Observasi diketahui sebagai kegiatan untuk memperoleh informasi sesuai dengan tujuan penelitian, dengan melakukan pengamatan langsung yang teliti dan menghasilkan catatan berupa data penelitian. Terdapat dua jenis observasi berdasarkan proses pengumpulan data, yakni observasi partisipan dan observasi non-partisipan. Penelitian ini memakai metode observasi non-partisipan. Dalam pelaksanaannya, peneliti memilih objek yang akan diamati dan mencatat informasi yang relevan dengan penelitian. Observasi untuk penelitian ini dilakukan dengan mengamati secara langsung Museum Tuanku Imam Bonjol, Kabupaten Pasaman, Sumatera Barat.

b. Wawancara

Berdasarkan pendapat Nazir dalam Hardani (2020:138) bahwa “Wawancara adalah proses pengumpulan data untuk penelitian memakai pertanyaan dan jawaban langsung antara pewawancara dan subjek melalui penggunaan alat yang dikenal sebagai panduan wawancara”.

c. Dokumentasi

Dokumentasi diketahui sebagai bahan dalam bentuk keterangan dari hasil pengumpulan dan penyimpanan data yang berfungsi lengkap dari penggunaan metode observasi dan metode wawancara.

3. Informan

Pemilihan informan untuk penelitian ini dilaksanakan melalui teknik *purposive sampling*. Purposive sampling sebagai teknik penentuan sample melalui pertimbangan khusus (Sugiyono, 2020). Informasi terkait kualitas pelayanan di Museum Tuanku Imam Bonjol ditanyakan kepada pengunjung, petugas dan pengelola museum.

4. Teknik Analisis Data

a. Reduksi

Reduksi adalah proses memilih data sesuai dengan kebutuhan penelitian untuk memastikan kelengkapan dan kemudahan pemahaman data yang diperoleh.

b. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan proses menyusun data hasil penelitian menjadi format yang dapat membantu peneliti dalam memahami informasi yang terkandung dalam data tersebut.

c. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan yaitu tahap akhir dari analisis data penelitian yang menghasilkan interpretasi atau pernyataan tentang hasil penelitian, yang mencakup deskripsi tentang objek yang telah diteliti.

HASIL PENELITIAN

Temuan Umum

A. Gambaran Umum Kabupaten Pasaman Timur

Dari luas wilayah 4.447,63 km² atau 10,44% dari total luas Provinsi Sumatera Barat, Kabupaten Pasaman terletak di bagian utara provinsi tersebut. Secara geografis, Kabupaten Pasaman terletak pada 0-55' Lintang Utara sampai 0-06' Lintang Selatan dan 99-45' Lintang Timur sampai 100-21' Bujur Timur yang merupakan garis khatulistiwa. Berbagai objek wisata di Kabupaten Pasaman telah berkembang menjadi destinasi wisata yang populer, satu diantaranya yakni Puncak Tonang yang berada di Lubuk Sikaping, Taman Equator Bonjol di Kecamatan Bonjol, Pemandian Air Panas Rimbo Panti yang berada di Kecamatan Panti, sementara itu masih ada objek wisata lainnya yakni Air Terjun Ciracai, Bukit Teletubies, Candi Tanjung Medan, dan Bendungan Panti Bukit.

B. Sejarah Museum Tuanku Imam Bonjol

Pendirian museum dilatar belakangi oleh sosok dari Tuanku Imam Bonjol yang berjasa dalam mempertahankan dan melawan bangsa penjajah yang terjadi pada abad-18. Pada tahun 1987, museum ini selesai dibangun pada tahun 1990. Arsitektur bangunan museum ini khas, terutama pada bagian atapnya yang berbentuk seperti tanduk atau biasa disebut gonjong.

Masyarakat Sumatera Barat pada umumnya dan masyarakat Kabupaten Pasaman pada khususnya sangat senang berada di Museum Tuanku Imam Bonjol. Museum ini tidak sebesar yang dibayangkan dari segi tata letak benda-benda karena terdapat banyak ruangan yang perlu diperhatikan selain banyaknya benda-benda yang perlu ditata. Keserasian tata letak setiap benda juga menjadi faktor lain yang perlu diperhatikan agar terlihat rapi dan menarik. Tujuan dari Museum Tuanku Imam Bonjol adalah untuk menyimpan benda-benda bersejarah, khususnya perkakas dan benda-benda yang pernah digunakan oleh pahlawan nasional tersebut (Nenggal, et al, 2020). Di bawah arahan Dinas Pariwisata dan Seni Budaya Kabupaten Pasaman, museum ini secara resmi diserahkan pengelolaannya dari Pemerintah Provinsi Sumatera Barat ke Pemerintah Kabupaten Pasaman pada tahun 1998. Museum ini dibangun dengan dua lantai. Lantai pertama menyimpan silsilah keluarga Tuanku Imam Bonjol, lukisan, dan barang-barang pribadi seperti senjata perang. Peralatan dapur antik, mata uang lama, porselen lama, dan benda-benda lainnya dipamerkan saat naik ke lantai dua.

C. Keunikan Daya Tarik Wisata Pantai *Family* Air Haji Pesisir Selatan

Keunikan dan daya tarik Pantai *Family Air* Haji di Pesisir Selatan dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Keunikan Bangunan : Museum Tuanku Imam Bonjol menawarkan keindahan bangunan yang unik, khususnya dilantai satu yang terdapat ukiran patung emas Pahlawan Tuanku Imam Bonjol yang cukup besar dan menjadi icon di museum tersebut. Tidak hanya itu, dibagian depan museum juga terdapat icon dari Museum Tuanku Imam Bonjol yaitu patung Pahlawan Tuanku Imam Bonjol yang sedang memegang pedang sambil mengendarai kuda yang menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung.
2. Fasilitas Wisata : Museum Tuanku Imam Bonjol dilengkapi dengan berbagai fasilitas wisata, seperti taman, toilet, tempat parkir, spot foto dan area bermain anak-anak. Hal ini membuat pengunjung dapat menikmati liburan dengan nyaman.
3. Aksesibilitas : Lokasi Museum Tuanku Imam Bonjol mudah diakses karena berada cukup dekat dari Kota Lubuk Sikaping.

Temuan Khusus

A. *Reliability*

1. Jam buka operasional Museum Tuanku Imam Bonjol

Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *reliability*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar jam buka operasional museum. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa jam buka operasional Museum Tuanku Imam Bonjol sudah tepat waktu sesuai dengan prosedur yang tertera.

2. Ketepatan Informasi Publik

Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *reliability*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar ketepatan informasi publik. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa ketepatan informasi publik yang ada disetiap benda-benda sejarah sudah tersusun cukup baik dan rapi.

3. Proses Pembelian Tiket Masuk

Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *reliability*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar tiket masuk Museum Tuanku Imam Bonjol sangat murah. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa pembelian tiket Museum Tuanku Imam Bonjol sangat mudah, cepat dan efektif.

4. Kemampuan Petugas dalam Memenuhi Pertanyaan dan Kebutuhan Pengunjung Secara Cepat dan Tepat

Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *reliability*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa petugas Museum Tuanku Imam Bonjol menjawab pertanyaan pengunjung dengan baik dan cepat.

B. *Tangible*

1. Sarana dan Prasarana yang ada di Museum Tuanku Imam Bonjol

Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *tangible*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar fasilitas utama tetapi untuk kipas angin tidak dinyalakan seluruhnya dan belum tersedia kursi dilantai satu maupun lantai dua. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Museum Tuanku Imam Bonjol sudah cukup baik akan tetapi masih perlu ditingkatkan lagi.

2. Kelengkapan Peninggalan Sejarah Museum Tuanku Imam Bonjol

Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *tangible*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar kelengkapan peninggalan sejarah sudah cukup baik. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa peninggalan sejarah di Museum Tuanku Imam Bonjol sudah tersedia dengan baik dan tata letaknya yang tersusun rapi dan bersih.

3. Toilet Museum Tuanku Imam Bonjol

Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *tangible*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar fasilitas toilet yang ada di Museum Tuanku Imam Bonjol cukup baik dan juga bersih walaupun toilet yang ada didalam museum hanya ada satu dan toilet yang ada diluar museum sedikit jauh. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa toilet yang ada di Museum Tuanku Imam Bonjol cukup baik dan juga bersih walaupun masih perlu diperhatikan lagi.

4. Bangunan Museum Tuanku Imam Bonjol

Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *tangible*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar bangunan Museum Tuanku Imam Bonjol cukup besar dan unik karena ada patung Tuanku Imam Bonjol di depan pintu masuk museum, tetapi untuk warna bangunan museum sudah sedikit luntur. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa bangunan Museum Tuanku Imam Bonjol sudah cukup baik akan tetapi masih perlu dimaksimalkan lagi.

C. *Emphaty*

1. Sikap Petugas Museum Tuanku Imam Bonjol Dalam Melayani Pengunjung

Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *emphaty*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar sikap petugas museum. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa sikap petugas Museum Tuanku Imam Bonjol cukup baik dan ramah dalam melayani pengunjung.

2. Keperduliaan Petugas Museum Tuanku Imam Bonjol Dalam Melayani Pengunjung
Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *emphaty*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar keperduliaan petugas museum. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa keperduliaan petugas museum Tuanku Imam Bonjol sudah baik dan mampu memberikan kenyamanan serta kepuasan pengunjung.
3. Kenyamanan Pengunjung Terhadap Pelayanan yang Diberikan Petugas Museum
Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *emphaty*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar kenyamanan yang dirasakan dari pelayanan di Museum Tuanku Imam Bonjol. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa pengunjung merasa nyaman dengan pelayanan yang ada di Museum Tuanku Imam Bonjol.
4. Kebutuhan Pengunjung yang Terpenuhi
Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *emphaty*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar kebutuhan yang terpenuhi atau tidak. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa pengunjung sudah merasa kebutuhannya terpenuhi dengan baik.

D. Assurance

1. Keamanan yang Ada di Museum Tuanku Imam Bonjol
Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *assurance*. Sebagian informan mengungkapkan keamanan di Museum Tuanku Imam Bonjol kurang baik karena jumlah petugas museum yang sedikit sehingga kurangnya pengawasan di Museum Tuanku Imam Bonjol. Kesimpulan dari jawaban informan keamanan di museum bahwa petugas dan pengelola berusaha sebaik mungkin dalam menjaga keamanan yang ada di Museum Tuanku Imam Bonjol.
2. Perilaku Petugas Museum Tuanku Imam Bonjol kepada Pengunjung
Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *assurance*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar perilaku petugas dalam melayani pengunjung. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa petugas museum melayani pengunjung dengan ramah.
3. Informasi Mengenai Museum Tuanku Imam Bonjol
Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *assurance*. Sebagian informan mengungkapkan Museum Tuanku Imam Bonjol belum terlalu dikenal masyarakat dari luar Kabupaten Pasaman. Kesimpulan dari jawaban informan menunjukkan bahwa museum belum terlalu dikenal, jadi petugas maupun pengelola harus melakukan penyebaran informasi mengenai museum lebih baik lagi dan konsisten
4. Pusat Informasi Museum Tuanku Imam Bonjol
Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *assurance*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar pusat informasi yang tersedia di Museum Tuanku Imam Bonjol. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa pusat informasi di museum cukup baik dan informasi yang tersedia cukup lengkap untuk memudahkan pengunjung.

E. Responsiveness

1. Kecepatan Petugas Dalam Melayani Pengunjung
Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *responsiveness*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar kecepatan petugas dalam melayani pengunjung. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa kecepatan petugas Museum Tuanku Imam Bonjol dalam melayani pengunjung sudah baik dan cepat sehingga pengunjung merasa senang.
2. Ketepatan Petugas Dalam Memberikan Solusi Kepada Pengunjung
Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *responsiveness*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar ketepatan petugas dalam memberikan solusi kepada pengunjung. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa petugas Museum Tuanku Imam Bonjol sudah memberikan solusi yang baik dan tepat terhadap keluhan setiap pengunjung
3. Kesigapan petugas dalam melayani pengunjung
Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *responsiveness*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar kesigapan petugas dalam melayani pengunjung Museum Tuanku Imam Bonjol. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa kesigapan petugas dalam melayani pengunjung sudah baik dan juga cepat.
4. Keakuratan Pengunjung Dalam Melayani Pengunjung.
Berdasarkan rangkuman wawancara dari kelima informan diraih tanggapan seputar indikator *responsiveness*. Keseluruhan informan mengungkapkan hal yang serupa seputar keakuratan petugas museum dalam melayani pengunjung Museum Tuanku Imam Bonjol. Kesimpulan dari jawaban seluruh informan menunjukkan bahwa petugas sudah melakukan tugasnya secara baik, akurat dan juga memuaskan sehingga tamu merasa nyaman.

PEMBAHASAN

1. Reliability

Petugas Museum Tuanku Imam Bonjol memiliki peran penting dalam terlaksananya jam buka operasional museum yang sesuai dengan prosedur yang sudah tertera, hal ini dikarenakan jam buka museum menjadi hal yang pertama kali harus diperhatikan agar pengunjung yang pertama kali mengunjungi museum memiliki pandangan yang baik kepada pelayanan

di museum. Terbukti dari hasil ulasan dari google dijelaskan jika jam buka operasional belum terlaksana dengan baik atau tidak tepat waktu, tentunya hal ini perlu diperhatikan.

Selain jam buka operasional, ketepatan informasi pada benda-benda sejarah juga perlu diperhatikan guna untuk menarik perhatian pengunjung. Informasi yang jelas mengenai benda-benda sejarah yang ada di museum menjadi hal penting yang harus dimiliki, pengunjung Museum Tuanku Imam Bonjol merasa puas karena informasi yang tertera di setiap benda sejarah sudah lengkap dan tersusun dengan rapi.

Pembelian tiket masuk di Museum Tuanku Imam Bonjol juga menjadi hal penting untuk kepuasan pengunjung. Pembelian tiket masuk museum terbilang cukup cepat dan tidak memerlukan durasi yang lama, serta harga tiket masuk yang sangat terjangkau, yaitu pengunjung hanya membayar tiket masuk untuk kebersihan museum dimana menjadi daya tarik khusus oleh tiap pengunjung yang datang.

Selain dari jam buka museum, ketepatan informasi dan proses pembelian tiket masuk museum, petugas juga menjadi hal penting agar pengunjung merasakan nyaman pada saat berkunjung terutama dalam hal menanggapi kebutuhan atau pertanyaan tamu secara baik dan cepat. Pengunjung merasa setiap pertanyaan sudah terpenuhi dengan cepat, seperti pertanyaan mengenai tempat atau lokasi patung emas Tuanku Imam Bonjol, toilet serta informasi mengenai apa saja yang ada dilantai satu dan lantai dua Museum Tuanku Imam Bonjol.

2. Tangible

Petugas dan pengelola Museum Tuanku Imam Bonjol menjadi peran penting untuk fasilitas yang ada di museum. Fasilitas fisik seperti sarana dan prasarana sangat perlu diperhatikan baik dari segi kegunaannya maupun perawatannya. Petugas menjadi peran utama pada penjagaan dan perawatan fasilitas fisik yang ada di museum agar pada saat pengunjung datang merasa senang dan nyaman. Pengunjung merasa sarana dan prasarana yang ada di museum sudah cukup baik, tetapi pada saat pengunjung berada dilantai dua, fasilitas fisik seperti kipas angin tidak dinyalakan seluruhnya dan hanya mengandalkan jendela yang dibuka agar udara sedikit sejuk. Toiletnya juga terbilang sedikit karena toilet yang ada didalam museum hanya ada satu. Fasilitas fisik seperti kursi juga tidak tersedia sama sekali sehingga pengunjung yang ingin beristirahat sangat sulit dan tidak bisa duduk di museum. Hal itu perlu diperhatikan baik dari petugas maupun pengelola museum yang dapat dijadikan bahan pertimbangan mengenai penambahan sarana dan prasarana yang bisa berfungsi dan digunakan dengan baik.

Selain dari sarana dan prasarana, peninggalan sejarah yang ada di museum juga sangat penting untuk dijaga. Petugas museum memegang peran penting dalam menjaga benda-benda sejarah seperti tata letak dan kebersihan. Peninggalan sejarah yang ada di Museum Tuanku Imam Bonjol sebagian ditutup dengan etalase dan ada juga peninggalan sejarah yang dibiarkan terbuka. Tentunya hal ini perlu diperhatikan agar benda sejarah yang terbuka tidak disentuh sembarangan oleh pengunjung sesuai dengan aturan yang ada. Pengunjung merasa peninggalan sejarah di Museum Tuanku Imam Bonjol sudah tersusun dengan rapi dan lengkap. Benda sejarah yang ada di museum pun terbilang banyak dan pengunjung merasa tertarik.

Fasilitas seperti toilet juga menjadi tanggung jawab petugas kebersihan dalam menjaga kebersihan agar pengunjung merasa nyaman dan senang. Dari ulasan google masih ada yang mengatakan jika toilet yang ada di museum masih kotor dan bau. Tentu saja ini harus diperhatikan oleh petugas kebersihan. Sedangkan pada saat observasi, pengunjung merasa toilet sudah baik dan cukup bersih walaupun untuk toiletnya masih terbilang kecil dan jumlahnya yang sedikit yaitu untuk diarea dalam museum hanya terdapat satu toilet saja, sedangkan toilet yang berada diluar museum hanya ada dua dan juga sedikit jauh untuk dijangkau. Pengelola museum juga menjadi peran penting dalam penambahan fasilitas seperti toilet yang sebaiknya berada diarea dalam museum untuk memudahkan semua pengunjung.

Untuk bangunan Museum Tuanku Imam Bonjol perlu diperhatikan dari tampilan luar maupun dalam museum. Bangunan museum menjadi hal penting karena menjadi ketertarikan awal dari pengunjung pada saat datang dan tentu hal pertama yang dilihat langsung oleh pengunjung adalah bangunannya. Pengunjung Museum Tuanku Imam Bonjol mengatakan bahwa bangunan museum cukup besar dan unik karena berbentuk rumah adat Minangkabau dan dibagian depan museum terdapat icon dari Museum Tuanku Imam Bonjol yaitu patung Tuanku Imam Bonjol yang sedang mengangkat pedang sambil mengendarai kuda. Tetapi untuk cat bangunan museum perlu dilakukan perawatan karena warna dari bangunan museum yang sudah luntur. Hal ini bisa menjadi bahan pertimbangan oleh pengelola museum untuk memperbaiki warna bangunan museum.

3. Emphaty

Petugas Museum Tuanku Imam Bonjol menjadi peran utama dalam melayani pengunjung secara baik, ramah dan menunjukkan kepedulian yang tinggi kepada pengunjung. Sikap petugas museum kepada pengunjung menjadi hal utama yang perlu diperhatikan karna menjadi peran penting untuk menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan tamu pada saat berkunjung ke museum. Pengunjung Museum Tuanku Imaam Bonjol merasa sikap petugas museum sudah cukup baik dan ramah dalam melayani dan menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pengunjung seperti lokasi patung emas

Tuanku Imam Bonjol, informasi mengenai peninggalan sejarah apa saja yang ada dilantai dua museum serta lokasi toilet. Petugas harus mampu melayani pengunjung dengan sopan dan ramah untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Selain sikap, kepedulian petugas Museum Tuanku Imam Bonjol juga perlu diperhatikan. Kepedulian yang diberikan oleh petugas akan menimbulkan rasa aman kepada pengunjung. Pengunjung Museum Tuanku Imam Bonjol merasa kepedulian petugas museum cukup baik karena petugas selalu memperhatikan dan menjawab setiap pertanyaan pengunjung sehingga pengunjung merasa senang dan aman.

Kenyamanan pengunjung juga tidak kalah penting dan perlu diperhatikan oleh petugas Museum Tuanku Imam Bonjol. Kenyamanan yang timbul akan menciptakan keamanan sehingga pengunjung merasa dihargai pada saat berkunjung. Pengunjung Museum Tuanku Imam Bonjol merasa cukup nyaman karena petugas museum selalu merespon dengan cepat dan sopan setiap pertanyaan pengunjung. Hal ini tentu saja dapat menimbulkan kepuasan setiap pengunjung yang datang.

Kebutuhan pengunjung juga menjadi tanggung jawab petugas serta pengelola museum. Kebutuhan pengunjung baik dari segi fasilitas maupun kenyamanan pengunjung perlu diperhatikan. Pengunjung Museum Tuanku Imam Bonjol merasa kebutuhannya cukup terpenuhi karena adanya kipas angin dan jendela yang terbuka sehingga udara menjadi sejuk walaupun kipas angin yang tersedia tidak dinyalakan seluruhnya. Bangunan museum cukup luas serta benda-benda sejarah tersusun dengan rapi dan toilet yang bersih walaupun hanya ada satu toilet di area dalam museum.

4. Assurance

Petugas museum menjadi peran penting dalam menciptakan keamanan yang ada di Museum Tuanku Imam Bonjol. Keamanan menjadi hal penting untuk kenyamanan setiap pengunjung yang datang. Pengunjung merasa keamanan museum kurang baik dikarenakan jumlah petugas keamanan museum yang sangat sedikit sehingga tidak dapat mengawasi jika ada pengunjung yang duduk dipinggir tangga museum dan pengunjung yang memegang peninggalan sejarah yang sudah jelas dilarang untuk disentuh. Petugas museum harus lebih memperhatikan kembali keamanan yang ada di museum terutama pada saat museum sedang ramai pengunjung.

Untuk menimbulkan kepercayaan pengunjung kepada petugas museum, petugas harus mampu berperilaku ramah terhadap semua pengunjung, karena petugas museum menjadi peran utama dalam meningkatkan kepercayaan serta keamanan pengunjung. Menurut petugas Museum Tuanku Imam Bonjol sudah melayani pengunjung dengan cukup ramah dan sopan terutama pada saat pengunjung bertanya mengenai lokasi patung emas Tuanku Imam Bonjol, informasi yang ada dilantai satu dan lantai dua serta lokasi toilet yang ada di area museum.

Selain menimbulkan keamanan dan kepercayaan pengunjung, informasi mengenai Museum Tuanku Imam Bonjol kepada banyak orang juga penting dikembangkan agar orang-orang yang belum pernah berkunjung ke museum menjadi tertarik untuk berkunjung. Salah satu pengunjung merasa museum cukup dikenal dikalangan masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Pasaman karena lokasinya yang strategis dan tempatnya yang berada didalam taman Equator Bonjol yang merupakan tempat yang dilalui oleh garis khatulistiwa dan menjadi objek wisata wajib untuk turis dalam negeri maupun luar negeri saat berkunjung ke Kabupaten Pasaman. Namun, museum Tuanku Imam Bonjol belum terlalu dikenal oleh banyak orang khususnya diluar daerah Kabupaten Pasaman. Oleh karena itu, pengelola dan petugas museum memiliki peran penting agar informasi mengenai Museum Tuanku Imam Bonjol bisa tersebar luaskan sehingga akan bertambah besar angka orang yang mengetahui tentang museum dan berkunjung langsung ke Museum Tuanku Imam Bonjol.

Pusat informasi yang ada di museum menjadi hal penting yang harus ada di area Museum Tuanku Imam Bonjol. Saat observasi, pusat informasi cukup tersedia dengan baik dan informasi yang tersedia cukup lengkap, tetapi tempat pusat informasi belum tersedia secara khusus. Hal ini perlu menjadi perhatian untuk petugas maupun pengelola Museum Tuanku Imam Bonjol.

5. Responsiveness

Petugas Museum Tuanku Imam Bonjol berperan penting dalam hal melayani pengunjung baik itu dari kecepatan, ketepatan, kesigapan maupun layanan yang memuaskan dan akurat. Kecepatan petugas di Museum Tuanku Imam Bonjol dalam melayani pengunjung cukup baik karena pada saat pengunjung bertanya seperti lokasi toilet petugas langsung menunjukkan langsung lokasi toilet yang ada di area museum. Respon petugas juga cukup cepat karena petugas museum mengawasi yang sedang berada di area museum sehingga saat pengunjung bertanya petugas museum dapat langsung melayani pengunjung tersebut.

Ketepatan petugas dalam memberikan solusi juga sangat perlu diperhatikan guna untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Petugas museum cukup baik melakukan layanan dalam hal memberikan solusi seperti pengunjung yang kebingungan mencari dimana tempat patung emas Tuanku Imam Bonjol, memberikan solusi pada saat pengunjung baru datang dan membeli tiket dengan jumlah yang cukup banyak dan petugas memberikan harga tiket masuk yang sangat terjangkau, serta solusi dari petugas museum agar pengunjung bisa mengunjungi lantai dua museum terlebih dahulu agar

saat pengunjung ingin pulang bisa turun kelantai satu sekaligus bisa berfoto disalah satu icon didalam museum yaitu patung emas Tuanku Imam Bonjol.

Tidak hanya kecepatan dan ketepatan dalam memberikan solusi, petugas Museum Tuanku Imam Bonjol juga harus mampu sigap dalam melayani setiap pengunjung. Pengunjung merasa kesigapan petugas museum cukup baik karena petugas mampu memberikan informasi yang ditanyakan secara jelas walaupun responnya yang kurang cepat.

Layanan yang memuaskan dan akurat juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan di Museum Tuanku Imam Bonjol, petugas museum perlu memperhatikan lebih baik hal apa saja yang berpengaruh untuk kepuasan pengunjung. Pengunjung merasa layanan yang diberikan petugas museum sudah cukup memuaskan dan akurat karena pengunjung yang bertanya kepada petugas selalu direspon dan dilayani dengan baik, serta solusi yang diberikan selalu akurat. Hal ini membuat pengunjung merasa puas.

KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai mengenai Optimalisasi Kualitas Pelayanan di Museum Tuanku Imam Bonjol dapat disimpulkan bahwa indikator *reliability*, *tangible*, *emphaty*, *assurance* dan *responsiveness* telah diterapkan dengan baik. Museum Tuanku Imam Bonjol menawarkan daya tarik tersendiri seperti lokasinya yang berada dekat sekali dengan garis khatulistiwa equator, selain itu terdapat peninggalan sejarah dari Pahlawan Nasional Tuanku Imam Bonjol serta patung emas yang menjadi iconic dari Museum Tuanku Imam Bonjol. Namun, masih terdapat beberapa masalah seperti warna bangunan luar museum yang sedikit memudar dan juga petugas museum yang kurang dalam melakukan pengawasan kepada pengunjung. Fasilitas pendukung dan pelengkap juga perlu diperhatikan lebih lanjut untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung.

Petugas Museum Tuanku Imam Bonjol terus berupaya meningkatkan layanan dan fasilitas melalui pengawasan dan evaluasi rutin. Mereka juga sangat peduli terhadap kebersihan dan kelestarian lingkungan sekitar. Pengalaman pengunjung menjadi fokus utama dalam upaya pengembangan pariwisata, dengan memperhatikan ulasan dan masukan dari pengunjung. Museum Tuanku Imam Bonjol memberikan dampak positif yang signifikan dalam hal rekreasi maupun untuk menambah wawasan setiap pengunjung mengenai peninggalan sejarah dari pahlawan Indonesia. Dengan perbaikan terus-menerus, Museum Tuanku Imam Bonjol diharapkan tetap menjadi objek wisata yang menarik, berkualitas, dan berkelanjutan bagi semua pihak.

Daftar Pustaka

- BPS. Kabupaten Pasaman, 2024, *Pasaman Dalam Angka*. Pasaman.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review*, 11(3), 262-267.
- Hardani, Dkk. (2020) *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. (A. Husnu Abadi, A.Md. (ed.)
- Hidayah. 2021. *Targeting, Positioning, Branding, Selling, Marketing Mix, Internet Marketing*. Penerbit Kreasi Cendekia Pustaka (KCP)
- Lupiyoadi, Rambat Dan Ikhsan, and R. B. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Salemba Empat.
- Manengal. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Vol. 2.
- Nenggala, Munanda P. et al., 2020. "Strategi Pengembangan Potensi dan Daya Tarik Wisata Museum Tuanku Imam Bonjol di Kabupaten Pasaman." vol. 4, no. 1, Feb. 2017, pp. 187-200Susnita.
- Prantawan P, D. G. A., & Sunarta, I. N. (2015). Studi Pengembangan Desa Pinge Sebagai Daya Tarik Ekowisata di Kecamatan Marga Kabupaten Tabanan. *Jurnal Destinasi Pariwisata*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Achmad Sani and Maharani, V. (2017). *Metodologi penelitian manajemen sumberdaya manusia: Teori, kuesioner, dan analisis data*.