

Observation Research IPA analisis Kualitas Pelayanan Museum Bahari Jakarta Utara

Adam Ramadhan¹, Seviani Ramadani², Revano Adriansyah³, Deca Firmansyah⁴, Muhammad Duta Putra Pertiwi⁵, Dihar Shenpagiwa Brilliant⁶, Abdullah Ega Jamil⁷, Jelica Cheong Dos Anjos Amaral⁸, Mohammad Wahyu Ramadandi⁹, Saskia Wulandari¹⁰, Safira Larasati¹¹, Anindyta Prameswari¹², Shilvia Nissi¹³, Luis Zender¹⁴

Email : ramadhan266666@gmail.com¹, sevianiramadani40@gmail.com², revanoadriansyah.2436140003@gmail.com³, Frmndeka@gmail.com⁴, putrapertiwi1985@gmail.com⁵, shenbrilliant5@gmail.com⁶, abdullahegajamil.2436140011@gmail.com⁷, amaraljelica@gmail.com⁸, wahyudandev30@gmail.com⁹, wulandarisaskia97@gmail.com¹⁰, dindasafira2006@gmail.com¹¹, anindyta2436140021@gmail.com¹², nissigan6@gmail.com¹³, zanderluis131@gmail.com¹⁴

Prodi Bisnis Digital^{1,3,6,7,11,12,13,14}, Administrasi Bisnis^{2,4,5,8,10},
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14}
Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta^{1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14}

ABSTRACT

Museum Bahari merupakan salah satu destinasi wisata sejarah di Jakarta Utara yang memiliki nilai edukasi tinggi karena bangunannya merupakan peninggalan VOC abad ke-17. Namun, tingginya potensi wisata sejarah ini tidak selalu diimbangi dengan kualitas pelayanan yang prima, sehingga sering muncul kesenjangan antara harapan pengunjung dan kenyataan pelayanan yang diterima, misalnya dalam hal kebersihan, keamanan gedung tua, dan kejelasan informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan antara kenyataan dan harapan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Museum Bahari menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 51 responden, didukung dengan observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Data diolah menggunakan diagram kuadran IPA berdasarkan sepuluh dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Security, Understanding, dan Tangibles berada pada Kuadran II (harapan tinggi, kinerja tinggi), yang berarti pelayanan pada ketiga aspek tersebut sudah baik dan perlu dipertahankan. Sementara itu, indikator Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, dan Credibility berada pada Kuadran III (harapan rendah, kinerja rendah), yang menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut belum menjadi prioritas utama pengunjung namun tetap perlu ditingkatkan secara bertahap. Tidak ditemukan indikator pada Kuadran I maupun Kuadran IV, sehingga secara umum kinerja pelayanan Museum Bahari sudah cukup sejalan dengan harapan pengunjung.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Museum Bahari, Importance Performance Analysis, Kepuasan Pengunjung

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu pilar penggerak ekonomi nasional yang strategis di Indonesia. Kekayaan alam, keragaman budaya, serta nilai sejarah yang terbentang dari Sabang sampai Merauke menjadi daya tarik utama bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), geliat pariwisata nasional terus menunjukkan tren positif, di mana kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia mampu menembus angka 13,97 juta kunjungan. Berdasarkan website www.aktual.com yang ditulis oleh Eka Permadhi (2026) dikatakan bahwa angka ini menegaskan bahwa pariwisata bukan sekadar sektor hiburan, melainkan instrumen penting dalam meningkatkan devisa negara, menciptakan lapangan kerja, dan melestarikan warisan budaya lokal (Eka Permadhi, 2026)

Sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi, Provinsi DKI Jakarta memegang peranan krusial dalam peta pariwisata nasional. Jakarta tidak hanya menawarkan wisata modern dan pusat perbelanjaan, tetapi juga menyimpan potensi besar pada sektor pariwisata sejarah dan budaya. Perjalanan wisata di kawasan ibu kota terus mengalami dinamika volume pengunjung yang fluktuatif setiap tahunnya. Untuk melihat gambaran riil perkembangan pariwisata di Jakarta, grafik kunjungan wisatawan berikut memberikan ilustrasi perubahan data tren dari tahun ke tahun:



Gambar 1 : Grafik Kunjungan Wisatawan ke Obyek Wisata DKI Jakarta

Sumber : (Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta, n.d.)

Di tengah padatnya destinasi wisata modern di Jakarta, Museum Bahari yang terletak di Penjaringan, Jakarta Utara, memegang posisi yang sangat penting dan strategis. Museum ini bukan sekadar tempat penyimpanan replika perahu tradisional, alat navigasi, atau sejarah kemaritiman Nusantara semata. Nilai penting utama dari Museum Bahari terletak pada bangunannya sendiri, yang merupakan situs warisan sejarah nyata peninggalan VOC (*Gudang Barat*) abad ke-17 yang dulunya berfungsi sebagai tempat penyimpanan rempah-rempah berharga. Oleh karena itu, Museum Bahari bertindak sebagai jembatan edukasi yang menghubungkan generasi muda dengan akar sejarah kejayaan maritim Indonesia di masa lampau. (Mitra Museum Jakarta, n.d.)

Sebagai destinasi wisata sejarah yang sarat akan nilai edukasi, tingkat kunjungan ke Museum Bahari memiliki fluktuasi tersendiri. Berdasarkan ulasan dari BAPENDA DKI Jakarta www.bapenda.jakarta.go.id sebagai gambaran, museum ini tercatat mampu menarik minat kunjungan hingga lebih dari 20.000 wisatawan dalam periode satu tahun. Kehadiran para wisatawan ini membawa tantangan tersendiri bagi pihak pengelola dalam menjaga konsistensi performa operasionalnya. (Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, 2026)



Gambar 2 : Museum Bahari
Sumber : www.jakartakita.com

Seperti yang diilustrasikan pada gambar 2 di atas, karakteristik fisik bangunan Museum Bahari peninggalan kolonial memerlukan perawatan intensif agar tetap aman dan nyaman bagi pengunjung. Tingginya potensi wisata budaya ini menuntut adanya standar kualitas pelayanan (*service quality*) yang prima agar pengunjung merasa puas dan terdorong untuk datang kembali.

Namun, dalam realitasnya, menjaga kualitas pelayanan di sebuah museum sejarah bukanlah perkara mudah. Sering kali terdapat kesenjangan (*gap*) antara fasilitas atau pelayanan yang dirasa sangat penting oleh pengunjung (seperti kebersihan, kejelasan informasi pemandu, pencahayaan, keamanan gedung tua, hingga fasilitas toilet) dengan kinerja pelayanan aktual yang mampu disediakan oleh pihak pengelola. Guna memetakan kesenjangan ini secara akurat, diperlukan sebuah studi langsung di lapangan melalui metode observasi.

Melalui observasi langsung dan pendekatan analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA), peneliti dapat mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan mana saja yang kinerjanya masih rendah tetapi dianggap sangat penting oleh pengunjung sehingga memerlukan prioritas perbaikan utama. Sebaliknya, metode ini juga membantu mengidentifikasi pelayanan yang sudah baik agar tetap dipertahankan. Atas dasar urgensi tersebut, penelitian artikel ilmiah dengan judul "Observation Research IPA analisis Kualitas Pelayanan Museum Bahari Jakarta Utara" ini dinilai sangat penting untuk dilakukan demi memberikan rekomendasi strategis bagi peningkatan mutu pariwisata sejarah di Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kenyataan dan harapan pengunjung tentang kualitas pelayanan di Museum Bahari menggunakan analisa IPA (Importance Performance Analysis)?

1.3 Tujuan

1. Mengetahui perbandingan kenyataan dan harapan pengunjung tentang ODTW di Museum Bahari menggunakan analisa IPA
2. Sebagai bahan kajian bagi peneliti/observer research lain berkaitan dengan observation research menggunakan analisa IPA di Museum Bahari
3. Untuk menambah pengalaman dan pengetahuan observer research tentang Museum Bahari.

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Pariwisata

Definisi atau pengertian pariwisata bisa dijelaskan dari berbagai sudut pandang. Pada umumnya, pariwisata merupakan perjalanan dan kunjungan seorang atau sekelompok orang ke suatu tempat dari tempat tinggalnya untuk tujuan rekreasi, bisnis atau edukasi. Pariwisata melibatkan sejumlah aspek seperti akomodasi, transportasi, restoran, dan fasilitas pelayanan lain sebagai pendukung dalam pemenuhan kebutuhan pengalaman wisatawan ketika melakukan perjalanan wisata (Brian Sadhana, 2025).

Pariwisata ialah keseluruhan hubungan dan gejala-gejala atau peristiwa yang timbul dari adanya perjalanan dan tinggalnya orang asing, dimana perjalanannya tidak untuk bertempat tinggal atau menetap dan tidak ada hubungan dengan kegiatan untuk mencari nafkah (Brian Sadhana, 2025).

Manfaat pariwisata meliputi mendorong kegiatan ekonomi yang mengarah pada lebih banyak kesempatan kerja dan peluang bisnis, mendorong upaya pelestarian lingkungan alam maupun budaya, serta memperkuat peran dan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan yang didasarkan pada pemeliharaan akar budaya sebagai identitas local (Roby Ardiwidjaja, 2025).

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas menjadi aspek penggerak utama dalam setiap aktivitas yang bertujuan memberikan kepuasan serta kebahagiaan yang berkelanjutan bagi konsumen dan lingkungan sekitarnya. Fokus utama dari kualitas jasa terletak pada bagaimana kebutuhan dan keinginan konsumen dapat terpenuhi, serta sejauh mana akurasi penyampaian layanan tersebut dalam mengimbangi ekspektasi mereka. Kualitas ini dibentuk oleh dua elemen penting, yakni pandangan atau persepsi pelanggan terhadap performa layanan yang mereka terima serta standar layanan ideal yang mereka harapkan (Dellia Mila Vernia & Lusiana Wulansari, 2020).

Dikutip dari jurnal yang ditulis oleh (Dellia Mila Vernia & Lusiana Wulansari, 2020), Lupiyoadi (2007) menjelaskan kualitas sebagai tingkatan yang diraih oleh karakteristik bawaan suatu produk atau jasa dalam memenuhi standar tertentu. Sementara itu, Tjiptono (2006) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai langkah nyata untuk memenuhi keperluan dan keinginan konsumen, disertai ketepatan metode penyampaian demi menyelaraskan diri dengan harapan pelanggan.

Sektor pariwisata tergolong sebagai salah satu model bisnis yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan di sektor ini disajikan demi mencapai kepuasan konsumen lewat aktivitas yang memberikan nilai guna ruang dan waktu, yang mencakup fase sebelum transaksi, saat

transaksi berlangsung, hingga tahap setelah transaksi selesai (Dellia Mila Vernia & Lusiana Wulansari, 2020).

Dikutip dari jurnal yang ditulis oleh (Dellia Mila Vernia & Lusiana Wulansari, 2020), Tjiptono (2006) merumuskan sepuluh dimensi dalam kualitas pelayanan (*service quality*), antara lain:

1. Keandalan (*Reliability*), mencakup konsistensi performa kerja serta aspek keterpercayaan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berupa kesiapan dan kesediaan pihak penyedia dalam memberikan bantuan yang diperlukan konsumen.
3. Kompetensi (*Competence*), yang berarti setiap personel memiliki kecakapan ilmu dan keterampilan yang memadai.
4. Akses (*Access*), yaitu keterjangkauan atau kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.
5. Kesopanan (*Courtesy*), yang tecermin dari sikap ramah dan santun staf.
6. Komunikasi (*Communication*), yaitu penyampaian informasi yang jelas, interaktif, dan mudah dipahami.
7. Kredibilitas (*Credibility*), berupa integritas, kejujuran, dan reputasi yang dapat dipercaya.
8. Keamanan (*Security*), yaitu jaminan bebas dari berbagai risiko, bahaya, atau keraguan.
9. Pemahaman (*Understanding*), yang berarti kemampuan penyedia layanan untuk mengenali dan mengerti kebutuhan spesifik pelanggan.
10. Bukti Fisik (*Tangibles*), yang merujuk pada aspek visual atau fasilitas nyata yang mendukung jasa tersebut.

BAB III METODE PENELITIAN OBSERVASI

3.1 Jenis Penelitian

Studi kelayakan mengenai kualitas pelayanan di Museum Bahari ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kombinasi antara Metode Kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur secara numerik skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) berdasarkan persepsi pengunjung melalui instrumen kuesioner terstruktur digital skala Likert. (Celino & Fajar Dewantara, 2025)

Proses pengumpulan data dalam studi ini diperkuat melalui Observasi Terstruktur (*Structured Observation*) secara otomatis, di mana peneliti memanfaatkan sistem kuesioner digital (*Google Forms*) yang mendokumentasikan respon perilaku dan penilaian kenyamanan pengunjung secara real-time saat berada di lokasi objek studi. Landasan teori mengenai pengumpulan data berbasis observasi ini merujuk pada konsep Malhotra (2019), yang menyatakan bahwa observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data primer yang efektif untuk mencakup kondisi lingkungan fisik serta fenomena nyata yang terjadi di lapangan tanpa manipulasi dari peneliti. (Celino & Fajar Dewantara, 2025)

Untuk menjamin kualitas data yang dianalisis, instrumen penelitian ini harus diuji ketepatan dan keandalannya melalui pengujian Validitas Empiris. Menurut Arikunto (2019), validitas empiris (*empirical validity*) adalah kondisi di mana sebuah instrumen atau alat ukur diuji keabsahannya berdasarkan data hasil pengamatan nyata atau pengalaman faktual yang diperoleh dari hasil uji coba (*try-out*) di lapangan. Sejalan dengan hal tersebut, Sugiyono (2018) menegaskan bahwa untuk memperoleh data yang valid dan reliabel pada penelitian yang menggunakan angket/kuesioner, maka setiap butir pernyataan wajib diuji derajat

ketepatannya antara data yang dilaporkan dengan data yang sesungguhnya (Margau & Ardiansyah, 2024).

Secara teknis, uji validitas empiris dalam penelitian ini dilakukan melalui analisis butir instrumen (item analysis) dengan mengorelasikan skor setiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner. Butir-butir yang terbukti valid secara empiris inilah yang kemudian digunakan untuk memetakan prioritas perbaikan kualitas pelayanan ke dalam matriks diagram kartesius IPA. (Prawiyogi et al., 2021)

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data memegang peranan yang sangat penting karena menjadi penentu valid atau tidaknya hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* terkait kualitas pelayanan di Museum Bahari. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggabungkan pendekatan kuantitatif melalui kuesioner berskala Likert dengan teknik pendukung berupa observasi, sehingga data kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis. (Romdona et al., 2025)

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis data, yaitu:

- *Data Primer*: Didapatkan langsung dari sumbernya di lapangan, yakni dari pengisian kuesioner oleh pengunjung Museum Bahari yang mencakup penilaian skala Kinerja (*X*) dan skala Kepentingan (*Y*) serta hasil pengamatan langsung peneliti terhadap kualitas fasilitas dan layanan yang ada. Menggunakan google form yang sudah disiapkan untuk responden.
- *Data Sekunder*: Diperoleh melalui sumber tidak langsung, seperti catatan administrasi dan arsip internal pengelola museum (misalnya angka kunjungan tahunan dan laporan perawatan fasilitas), serta referensi literatur yang sejalan dengan topik kualitas pelayanan museum.

3.2.2 Populasi dan Teknik Penentuan Sampel

Populasi sasaran dalam penelitian ini mencakup semua orang yang berkunjung ke Museum Bahari tanggal 17 juni 2026 pukul 09:00 s.d pukul 16:00 WIB selama masa pengumpulan data. Karena jumlah pasti pengunjung harian sulit diprediksi, penentuan ukuran sampel dihitung. Meski memiliki keterbatasan pada karakteristik populasi yang beragam sehingga menuntut kehati-hatian dalam penerapannya (Budi Antoro, 2024).

Sementara untuk pengambilan sampelnya menggunakan metode *accidental sampling*. Lewat teknik ini, siapa saja pengunjung yang kebetulan berpapasan dengan peneliti di lokasi dan bersedia mengisi kuesioner akan dijadikan sebagai sampel.

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Demi mendapatkan data yang komprehensif dan saling melengkapi, proses pengumpulan data dilakukan lewat empat cara berikut (Romdona et al., 2025);(Atifah et al., 2026):

- *Observasi*: Peneliti mengamati langsung bagaimana kondisi fisik fasilitas serta bagaimana pelayanan diterapkan di Museum Bahari. Hal yang dipantau meliputi kebersihan ruang pameran, suhu ruangan, kejelasan papan informasi koleksi, hingga

keramahan petugas. Langkah ini penting untuk menangkap kondisi riil di lapangan yang kerap kali tidak tergambar dalam kuesioner (Atifah et al., 2026).

- Kuesioner: Ini adalah instrumen utama untuk menjaring data kuantitatif. Bentuknya berupa daftar pernyataan tertutup dengan metode harapan (1) dan kenyataan (2).
- Wawancara: Dilakukan tanya jawab singkat dan mengalir dengan pihak pengelola serta staf Museum Bahari. Tujuannya adalah untuk mendalami sekaligus mengonfirmasi temuan dari kuesioner dan observasi, sekaligus berfungsi sebagai instrumen triangulasi data (Romdona et al., 2025).
- Dokumentasi: Berupa pengumpulan bukti pendukung seperti foto-foto fasilitas, data statistik kunjungan, hingga dokumen regulasi pelayanan untuk memperkuat analisis dan interpretasi data (Romdona et al., 2025).

3.2.4 Instrumen Penelitian

Alat utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dirancang dalam bentuk kisi-kisi berdasarkan sepuluh dimensi utama kualitas pelayanan (Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding, Tangibles). Sebelum disebarkan luas, kuesioner ini agar dipastikan mampu mengukur variabel penelitian dengan tepat. Di samping kuesioner, peneliti juga membekali diri dengan panduan observasi serta draf wawancara agar pengambilan data di lapangan tetap terarah dan konsisten. (Dellia Mila Vernia & Lusiana Wulansari, 2020)

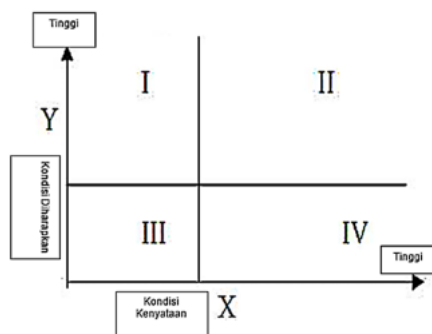
3.3 Metode Analisa Data

Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah metode analisis deskriptif kuantitatif yang pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977 dalam artikel ilmiah mereka yang berjudul "*Fixing Attribute Importance*". Metode ini diaplikasikan menggunakan SPSS 32.0 untuk mengukur atribut kualitas pelayanan dengan tingkat kinerja (Performance) nyata yang dirasakan saat ini dan harapan (Martilla & James, 1977).

Dalam konteks Studi Kelayakan Kualitas Pelayanan Museum Bahari, metode IPA digunakan sebagai instrumen evaluasi kritis. Melalui metode ini, pihak peneliti dapat memetakan atribut-atribut fasilitas dan pelayanan museum mana saja yang menjadi ekspektasi utama pengunjung, serta menilai apakah performa pengelola Museum Bahari saat ini sudah memenuhi standar kelayakan tersebut.

Menurut Suharsimi Arikunto (2020) di katakan bahwa Analisa Data Observation Research ini menggunakan diagram Kurtosis IPA Kuadran 1, Kuadran 2, Kuadran 3 dan

Kuadran 4 dengan kuesioner yang di bagikan kepada responden lalu di analisa menggunakan Gambar 4 dibawah ini.



Gambar 3 : Kuadran Kontingensi

Sumber : Suharsimi Arikunto (2020:235) dalam buku Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek

Hasil kuadran kontingensi yang berupa peta kontingensi pada tiap kuadran I, II, III, dan IV di gunakan untuk mengetahui persepsi kepuasan masyarakat akan kondisi kualitas pelayanan di Museum Bahari.

Adapun hal yang mengungkap persepsi kepuasan pengunjung dengan membandingkan kenyataan yang ada berhubungan dengan kondisi kinerja saat ini dan harapan kondisi di inginkan di benak pengunjung dan aparat/petugas dan atau dinas terkait kualitas pelayanan wisata di buatlah angket sederhana tidak memerlukan kalimat yang panjang (Cek List) di bagikan kepada responden untuk mengetahui :

1. Kondisi harapan : seberapa tinggi harapan responden terhadap daya tarik wisata yang diberikan kepada warga pengunjung.
2. Kondisi kenyataan : seberapa tinggi lembaga di Museum Bahari sudah memberikan daya tarik wisata kepada warga masyarakat/pengunjung, sebagai bentuk kinerja. Skala yang digunakan penelitian mendukung persepsi kepuasan masyarakat / pengunjung dalam kondisi harapan dan kondisi kenyataan saat ini tentang pelayanan di Museum Bahari ialah :

Statement	Bobot	Makna
Kondisi Diharapkan	1	Kurang Diharapkan
	2	Sangat Diharapkan
Kondisi Kenyataan	1	Belum Terjadi
	2	Sudah Terjadi

Tabel 1 : Statement, Bobot dan Makna IPA

Sumber : Suharsimi Arikunto (2020:235) dalam buku Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek

Tabel 1 diatas skala Kuesioner/angket statemen, bobot dan makna kondisi di diharapkan dan kondisi kenyataan. Kontingensi diterapkan observasi penelitian ini sebagaimana di kutip dan di sesuaikan dari pendapat Suharsimi Arikunto (2022 : 235) untuk mengetahui perbandingan tingkat tinggi dan/ atau rendahnya keterlaksanaan / kondisi kenyataan sebagai bentuk kinerja yang di kaitkan dengan t ingginya kondisi harapan kualitas pelayanan. Peneliti hanya memerlukan memasukkan nomor pernyataan dan atau pertanyaan yang telah disusun tentang kualitas pelayanan wisata sesuai sumbu Y dan X dengan kuadran.

1. Sumbu X : menunjukkan tingkat kuadran kondisi kenyataan saat ini
2. Sumbu Y menunjukkan tingkat kuadran kondisi yang di harapkan Kuadran ini di bagi menjadi 4 (empat) yaitu :
 - a. Kuadran 1 menunjukkan kuadran rendahnya kondisi kenyataan saat ini sebagai kinerja dan tingginya kondisi harapan masyarakat/pengunjung Kualitas Pelayanan Museum Bahari. Kondisi ini merupakan prioritas utama artinya harapan masyarakat/pengunjung itu tinggi tapi kepuasan rendah akan kenyataan saat ini.
 - b. Kuadran 2 menunjukkan kuadran tingginya kondisi kenyataan saat ini sebagai kinerja dan tingginya kondisi yang di harapkan. Keberhasilan pelaksanaan kenyataan saat ini sesuai harapan masyarakat/pengunjung.
 - c. Kuadran 3 menunjukkan kuadran rendahnya kondisi yang di harapkan dan rendahnya kondisi kenyataan saat ini sebagai kinerja. Kondisi ini merupakan kurang pentingnya kondisi harapan bagi masyarakat/pengunjung dan pelaksanaanya biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
 - d. Kuadran 4 menunjukkan kuadran tingginya kenyataan saat ini sebagai kinerja rendahnya kondisi yang di harapkan masyarakat/pengunjung. Kondisi ini menyatakan bahwa aspek anggapan mempengaruhi harapan masyarakat/pengunjung kurang penting, tetapi pelaksanaan dalam kenyataan saat ini memuaskan.

Faktor analisa IPA indikatornya berdasarkan dari (Dellia Mila Vernia & Lusiana Wulansari, 2020) yaitu :

- a. Reliability
- b. Responsiveness
- c. Competence
- d. Access
- e. Courtesy
- f. Communication
- g. Credibility
- h. Security
- i. Understanding
- j. Tangibles

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

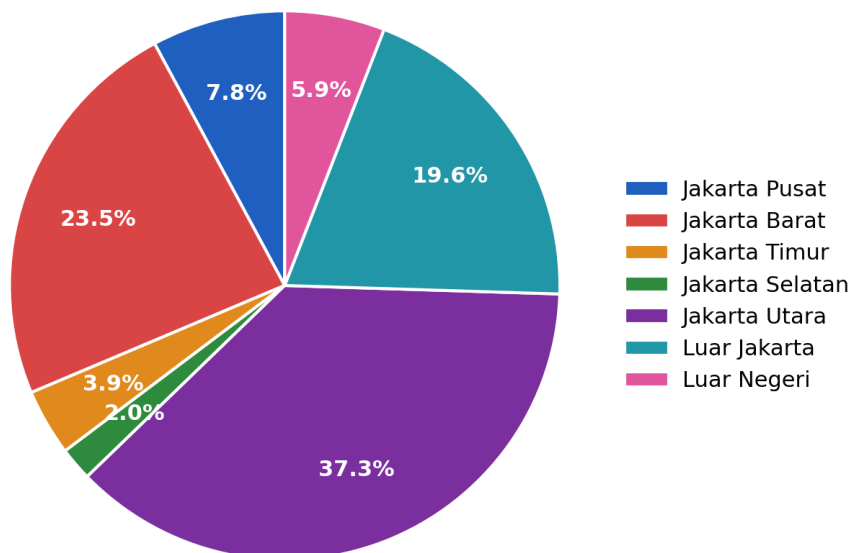
4.1 Identifikasi Responden

Penelitian ini dilakukan melalui kegiatan observasi langsung dan penyebaran kuesioner kepada pengunjung Museum Bahari Jakarta Utara. Pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal **17 sampai dengan 21 Juni 2026** dengan menggunakan Google Form sebagai instrumen penelitian. Sebanyak **51 responden** berhasil mengisi kuesioner dan memenuhi kriteria sebagai sampel penelitian. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan metode **Importance Performance Analysis (IPA)** untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara persepsi pengunjung terhadap kinerja pelayanan (performance) dengan tingkat kepentingan (importance) dari setiap atribut pelayanan Museum Bahari.

Sebelum dilakukan analisis IPA, terlebih dahulu dilakukan identifikasi karakteristik responden. Identifikasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai latar belakang responden sehingga hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara lebih komprehensif. Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi domisili, umur, dan pekerjaan.

4.1.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Domisili

Karakteristik responden berdasarkan domisili diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh seluruh responden yang berkunjung ke Museum Bahari. Distribusi domisili responden disajikan pada Gambar 4.1.



Gambar 4 : Diagram Persentase Responden Berdasarkan Domisili

Sumber: Data diolah Google Form, 2026.

Berdasarkan Gambar 4, diketahui bahwa mayoritas responden berasal dari **Jakarta Utara** sebanyak **19 orang (37,25%)**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Museum Bahari masih didominasi oleh pengunjung yang berdomisili di wilayah sekitar museum. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh faktor kedekatan lokasi, kemudahan akses transportasi, serta tingginya tingkat pengetahuan masyarakat sekitar mengenai keberadaan Museum Bahari sebagai destinasi wisata edukasi.

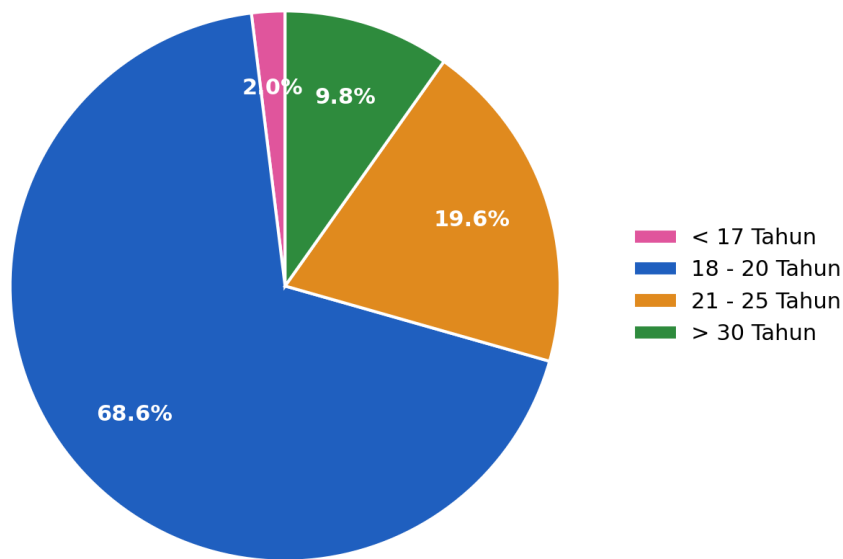
Responden yang berasal dari **Jakarta Barat** menempati urutan kedua sebanyak **12 orang (23,53%)**, sedangkan pengunjung yang berasal dari luar wilayah DKI Jakarta sebanyak **10 orang (19,61%)**. Persentase tersebut menunjukkan bahwa Museum Bahari tidak hanya menarik minat masyarakat lokal, tetapi juga mampu menjadi tujuan wisata bagi masyarakat dari luar Jakarta.

Sementara itu, jumlah responden yang berasal dari Jakarta Pusat, Jakarta Timur, Jakarta Selatan, maupun wisatawan mancanegara relatif lebih sedikit. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa promosi Museum Bahari masih memiliki peluang untuk diperluas sehingga mampu menarik wisatawan dari wilayah yang lebih beragam.

Secara keseluruhan, hasil identifikasi domisili menunjukkan bahwa Museum Bahari memiliki pangsa pasar utama pada masyarakat yang berada di kawasan Jakarta Utara dan wilayah sekitarnya. Oleh karena itu, strategi pemasaran digital maupun promosi wisata budaya perlu terus ditingkatkan agar mampu memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan dari luar daerah.

4.1.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur disajikan pada Gambar 5.



Gambar 5 : Diagram Persentase Responden Berdasarkan Umur

Sumber: Data diolah Google Form, 2026.

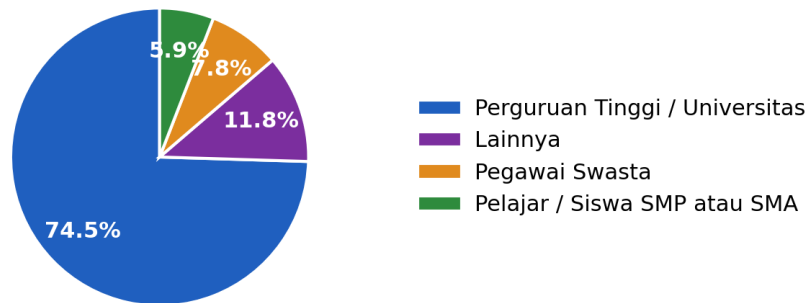
Berdasarkan Gambar 5, diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia **18-20 tahun**, yaitu sebanyak **35 orang (68,63%)**. Hal ini menunjukkan bahwa Museum Bahari memiliki daya tarik yang cukup tinggi bagi kelompok usia muda, khususnya mahasiswa dan pelajar yang memanfaatkan museum sebagai media pembelajaran sejarah, budaya, maupun kegiatan akademik.

Kelompok responden berusia **21-25 tahun** berjumlah **10 orang (19,61%)**, sedangkan responden yang berusia di atas 30 tahun sebanyak **5 orang (9,80%)**. Responden dengan usia di bawah 17 tahun hanya berjumlah **1 orang (1,96%)**.

Dominasi responden usia produktif menunjukkan bahwa Museum Bahari berpotensi menjadi salah satu destinasi wisata edukasi yang relevan bagi generasi muda. Oleh karena itu, pengelola museum perlu mengembangkan berbagai inovasi pelayanan, seperti pemanfaatan teknologi digital, penyediaan media informasi interaktif, serta peningkatan kualitas edukasi agar mampu meningkatkan pengalaman berkunjung bagi kelompok usia tersebut.

4.1.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Distribusi pekerjaan responden dapat dilihat pada Gambar 6.



Gambar 6 : Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Data diolah Google Form, 2026.

Berdasarkan Gambar 6, menunjukkan bahwa mayoritas responden merupakan **mahasiswa/ perguruan tinggi**, yaitu sebanyak **38 orang (74,51%)**. Tingginya jumlah mahasiswa sebagai responden menunjukkan bahwa Museum Bahari memiliki fungsi yang sangat penting sebagai sarana pembelajaran sejarah, budaya, dan kemaritiman Indonesia.

Responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak **4 orang (7,84%)**, sedangkan pelajar tingkat SMP maupun SMA sebanyak **3 orang (5,88%)**. Adapun responden yang termasuk kategori pekerjaan lainnya berjumlah **6 orang (11,76%)**.

Dominasi responden dari kalangan mahasiswa mengindikasikan bahwa Museum Bahari masih memiliki citra yang kuat sebagai destinasi wisata edukasi. Kondisi tersebut menjadi peluang bagi pengelola museum untuk menjalin kerja sama dengan sekolah, perguruan tinggi, maupun lembaga pendidikan lainnya dalam penyelenggaraan program edukasi berbasis sejarah maritim Indonesia.

4.2 Analisi IPA (Implementasi Performance Analysis) (Kelompok 2)

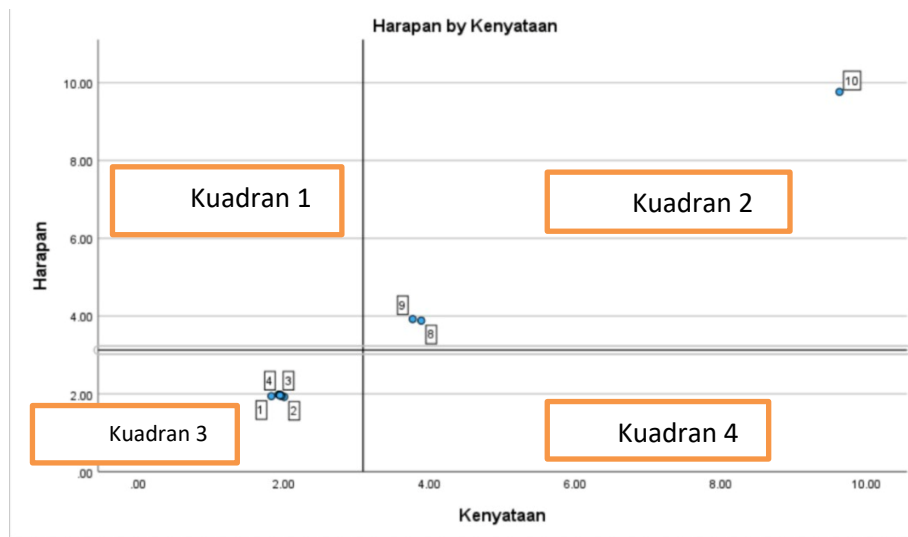
4.2.1 Faktor Kualitas Pelayanan

No	FAKTOR IPA	KENYATAAN	HARAPAN
1	RELIABILITY	1.823529412	1.941176471
2	RESPONSIVENESS	2	1.921568627
3	COMPETENCE	1.921568627	1.980392157
4	ACCESS	1.941176471	1.980392157
5	COURTESY	1.960784314	1.960784314
6	COMMUNICATION	1.960784314	1.941176471
7	CREDIBILITY	1.941176471	1.960784314
8	SECURITY	3.882352941	3.882352941

9	UNDERSTANDING	3.764705882	3.921568627
10	TANGIBLES	9.62745098	9.764705882

TABEL 2 : Faktor kualitas pelayanan IPA

Sumber : Data diolah penulis, 2026



Gambar 7 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) Faktor Kualitas Pelayanan Museum Bahari

Sumber: Data hasil olahan menggunakan SPSS 32.0 berdasarkan data kuesioner Google Form, 2026.

1. Kuadran I

Berdasarkan hasil analisis Importance Performance Analysis (IPA), **tidak terdapat indikator yang berada pada Kuadran I**. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada faktor kualitas pelayanan yang memiliki tingkat harapan tinggi tetapi tingkat kenyataan atau kinerjanya masih rendah. Dengan demikian, tidak terdapat aspek pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki karena seluruh indikator telah memiliki tingkat kinerja yang relatif sejalan dengan tingkat harapan pengunjung.

2. Kuadran II

Berdasarkan hasil analisis IPA, **indikator nomor 8 (security), 9 (understanding), dan 10 (tangibles) berada pada Kuadran II**. Posisi tersebut menunjukkan bahwa ketiga indikator memiliki **tingkat harapan yang tinggi sekaligus tingkat kenyataan (kinerja) yang tinggi**. Artinya, pelayanan yang diberikan Museum Bahari pada ketiga indikator tersebut telah mampu memenuhi ekspektasi pengunjung sehingga tingkat kepuasan pengunjung relatif baik.

Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang diwakili oleh indikator nomor **8 (security), 9 (understanding), dan 10 (tangibles)** merupakan **keunggulan Museum Bahari** yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan secara konsisten. Upaya menjaga kualitas

pelayanan pada indikator-indikator tersebut penting dilakukan agar kepuasan pengunjung tetap terjaga dan citra Museum Bahari sebagai destinasi wisata edukatif semakin meningkat.

3. Kuadran III

Berdasarkan hasil analisis IPA, **indikator nomor 1 (*reliability*), 2 (*responsiveness*), 3 (*competence*), 4 (*access*), 5 (*courtesy*), 6 (*communication*), dan 7 (*credibility*) berada pada Kuadran III**. Posisi ini menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki **tingkat harapan yang relatif rendah dan tingkat kenyataan (kinerja) yang juga rendah**. Dengan kata lain, aspek-aspek tersebut belum menjadi prioritas utama menurut pengunjung sehingga meskipun kualitas pelaksanaannya belum optimal, kondisi tersebut belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung.

Walaupun demikian, Museum Bahari tetap perlu melakukan evaluasi dan perbaikan secara bertahap terhadap indikator-indikator tersebut agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat. Peningkatan secara berkelanjutan akan memberikan nilai tambah bagi pengunjung dan mencegah indikator tersebut berpindah menjadi prioritas perbaikan pada masa mendatang.

4. Kuadran IV

Berdasarkan hasil analisis IPA, **tidak terdapat indikator yang berada pada Kuadran IV**. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada aspek pelayanan yang memiliki tingkat kinerja tinggi namun tingkat kepentingan atau harapan pengunjung relatif rendah. Dengan demikian, Museum Bahari belum mengalokasikan sumber daya secara berlebihan pada aspek pelayanan yang dianggap kurang penting oleh pengunjung.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa alokasi upaya dan sumber daya dalam penyelenggaraan pelayanan telah berjalan secara proporsional sehingga tidak ditemukan pemborosan pada indikator kualitas pelayanan tertentu.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui perbandingan antara kenyataan dan harapan pengunjung terhadap kualitas pelayanan di Museum Bahari Jakarta Utara dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA), berdasarkan data dari 51 responden yang dikumpulkan pada 17–21 Juni 2026.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa tidak ada indikator kualitas pelayanan yang berada pada Kuadran I, artinya tidak ditemukan aspek pelayanan yang harapannya tinggi tapi kinerjanya masih rendah, sehingga saat ini belum ada "titik darurat" yang perlu segera dibenahi.
3. Tiga indikator, yaitu Security, Understanding, dan Tangibles, berada pada Kuadran II, yang berarti tingkat harapan dan kinerjanya sama-sama tinggi. Ini menunjukkan bahwa aspek keamanan gedung, pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengunjung, dan bukti fisik (fasilitas) museum sudah dinilai baik oleh pengunjung.
4. Tujuh indikator lainnya, yaitu Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, dan Credibility, berada pada Kuadran III. Artinya, aspek-aspek ini dianggap belum terlalu penting oleh pengunjung dan kinerjanya pun masih biasa saja, sehingga belum jadi prioritas utama tapi tetap perlu diperbaiki bertahap.

5. Tidak ditemukan indikator pada Kuadran IV, sehingga bisa disimpulkan bahwa Museum Bahari tidak mengalokasikan sumber daya secara berlebihan untuk aspek yang sebenarnya kurang penting bagi pengunjung. Alokasi pelayanan sejauh ini sudah cukup proporsional.
6. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Museum Bahari sudah cukup sejalan dengan harapan pengunjung, karena mayoritas indikator berkumpul di Kuadran II dan III, bukan di Kuadran I yang biasanya jadi tanda bahaya dalam analisis IPA.
7. Dari sisi demografi, mayoritas pengunjung berasal dari Jakarta Utara (37,25%), disusul Jakarta Barat (23,53%) dan luar Jakarta (19,61%), yang menunjukkan bahwa Museum Bahari masih didominasi pengunjung lokal sekitar kawasan museum.
8. Berdasarkan usia, sebagian besar pengunjung berada di rentang 18–20 tahun (68,63%), dan berdasarkan pekerjaan didominasi oleh mahasiswa (74,51%). Ini menegaskan bahwa Museum Bahari punya daya tarik kuat sebagai destinasi wisata edukasi bagi kalangan muda dan akademik.
9. Penerapan analisis IPA terbukti membantu kelompok memetakan mana aspek pelayanan yang perlu dipertahankan (Kuadran II) dan mana yang masih bisa ditingkatkan secara bertahap (Kuadran III), sehingga rekomendasi yang dihasilkan lebih terarah dan tidak asal-asalan.
10. Penelitian observasi ini menambah pengalaman langsung bagi anggota kelompok dalam menerapkan teori kualitas pelayanan dan metode IPA di lapangan, sekaligus dapat menjadi referensi awal bagi peneliti lain yang ingin mengkaji topik serupa di destinasi wisata sejarah lainnya.

5.2 Saran

1. Bagi pengelola Museum Bahari, aspek yang sudah dinilai baik oleh pengunjung, yaitu Security, Understanding, dan Tangibles, sebaiknya terus dijaga konsistensinya, misalnya lewat perawatan rutin fasilitas dan pelatihan petugas agar tetap responsif terhadap kebutuhan pengunjung.
2. Meskipun tujuh indikator di Kuadran III (Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Courtesy, Communication, Credibility) belum jadi prioritas mendesak, pengelola tetap disarankan melakukan perbaikan bertahap, misalnya lewat pelatihan pelayanan pelanggan bagi staf, agar ke depannya kualitasnya tidak tertinggal dan bisa naik ke Kuadran II.
3. Mengingat mayoritas pengunjung adalah mahasiswa dan berdomisili di Jakarta Utara, pengelola disarankan memperkuat strategi promosi digital dan kerja sama dengan sekolah/kampus di luar wilayah tersebut agar jangkauan pengunjung bisa lebih merata dari berbagai wilayah dan kalangan usia.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperbesar jumlah responden dan memperpanjang periode pengumpulan data, agar hasil analisis IPA lebih representatif dan tidak hanya menggambarkan kondisi dalam rentang waktu singkat (5 hari).
5. Penelitian berikutnya juga bisa menambahkan variabel kepuasan pengunjung secara keseluruhan atau minat berkunjung kembali (revisit intention), sehingga hasil pemetaan IPA dapat dikaitkan langsung dengan dampaknya terhadap loyalitas pengunjung Museum Bahari.

DAFTAR PUSTAKA

- Atifah, A. A., Anjar Yuanita, N., Putri, R., Sari, P., Zahra, F. A., Anandita, A., Pariwisata, A., & Surakarta, M. B. (2026). *STRATEGI PENGELOLAAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PENGUNJUNG DI MUSEUM KERIS SURAKARTA*. 7(1), 78–86.
- Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta. (2026). *Berkunjung ke Museum Bahari, Belajar Sejarah Sekaligus Berkontribusi untuk Jakarta*. <https://bapenda.jakarta.go.id/artikel/berkunjung-ke-museum-bahari-belajar-sejarah-sekaligus-berkontribusi-untuk-jakarta>
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (n.d.). *Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Obyek Wisata Unggulan Menurut Lokasi di DKI Jakarta, 2023*. Retrieved July 14, 2026, from <https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/Nzc3IzI=/jumlah-kunjungan-wisatawan-ke-obyek-wisata-unggulan-menurut-lokasi-di-dki-jakarta.html>
- Brian Sadhana. (2025). *PENGANTAR PARIWISATA PT. PENA PERSADA KERTA UTAMA*.
- Budi Antoro. (2024). *ANALISIS PENERAPAN FORMULA SLOVIN DALAM PENELITIAN ILMIAH: KELEBIHAN, KELEMAHAN, DAN KESALAHAN DALAM PERSPEKTIF STATISTIK*. <https://jurnal.ananpublisher.com/index.php/jmsh>
- Celino, C., & Fajar Dewantara, Y. (2025). *PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM BAHARI JAKARTA*.
- Dellia Mila Vernia, & Lusiana Wulansari. (2020). *Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Persepsi Wisatawan Museum Bank Indonesia* (Vol. 2, Number 2).
- Eka Permadhi. (2026, January 6). *Data BPS Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tembus 13,97 Juta Kunjungan*. Actual.Com. <https://aktual.com/data-bps-wisatawan-mancanegara-ke-indonesia-tembus-1397-juta-kunjungan/>
- Margau, D. H., & Ardiansyah, I. (2024). Pengaruh Museum Atmosphere terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan di Museum Bahari. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah Dan Riset Sosial Humaniora*, 7(2), 1160–1172. <https://doi.org/10.31539/kaganga.v7i2.10639>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. In *Source: The Journal of Marketing* (Vol. 41, Number 1).
- Mitra Museum Jakarta. (n.d.). *Sejarah Museum Bahari*. Retrieved July 14, 2026, from <https://www.mitramuseumjakarta.id/history/bahari>
- Prawiyogi, A. G., Sadih, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Membaca di Sekolah Dasar. *Jurnal Basicedu*, 5(1), 446–452. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787>
- Roby Ardiwidjaja. (2025). *PARIWISATA BUDAYA*. <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=v3jNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&>

dq=info:DSyZQskusYAJ:scholar.google.com/&ots=L4WTdSDGxE&sig=cle8ud-
lJPt46n6Qm44QlVMkDlw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Romdona, S., Senja Junista, S., & Gunawan, A. (2025). *TEKNIK PENGUMPULAN DATA: OBSERVASI, WAWANCARA DAN KUESIONER*. 3(1), 39–47.
<https://samudrapublisher.com/index.php/JISOSEPOL>