

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SUMBER  
DAYA MANUSIA PARIWISATA DI MUSEUM  
GEOLOGI BANDUNG, JAWA BARAT**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti Sidang Proyek Akhir  
pada Program Studi Destinasi Pariwisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:  
**JOY FILIP OKTAVIANUS**  
**201923196**

**PROGRAM STUDI DESTINASI PARIWISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG  
2023**

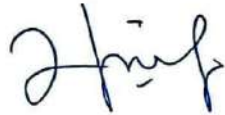
## LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA PARIWISATA DI  
MUSEUM GEOLOGI BANDUNG, JAWA BARAT

NAMA : JOY FILIP OKTAVIANUS  
NIM : 201923196  
JURUSAN : KEPARIWISATAAN  
PROGRAM STUDI : DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



Dra. Zulhelfa, M.Hum.

NIP. 196407241994032001

Pembimbing Pendamping,



Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM.Par.

NIP. 196406261991032001

Bandung, 28 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik  
Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.

NIP. 19710316 199603 2 001

# LEMBAR PENGESAHAN

**"Peningkatan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia Pariwisata di Museum Geologi Bandung, Jawa Barat"**

NAMA : JOY FILIP OKTAVIANUS  
NIM : 201923196  
JURUSAN : PARIWISATA  
PROGRAM STUDI : DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



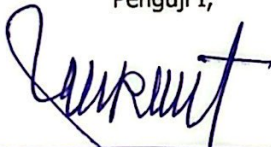
**Dra. Zulhelfa, M.Hum.**  
NIP: 196407241994032001

Pembimbing Pendamping,



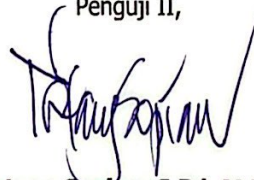
**Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM.Par.**  
NIP: 196406261991032001

Penguji I,



**Drs. Alexander Reyahaan, MM.**  
NIP. 19630915 19860301 01

Penguji II,



**Tatang Sopian, S.Pd., M.HUM**  
NIP. 19670100 920065

Bandung, 16 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik  
Kemahasiswaan dan Kerja Sama

**Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.**  
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE**  
NIP. 19710506 199803 1 001



**MOTTO**

“Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”

Filipi 4 : 13

**Persembahan****Tuhan Yesus Kristus**

Yang sudah memberikan kekuatan dan kemampuan dalam mengerjakan proyek akhir ini.

**Kedua Orang Tua**

Yang sudah memberikan perhatian dan dukungan moral maupun material yang sangat berpengaruh dalam penyusunan proyek akhir ini

**Teman-teman Kelas DEP 8B**

Yang senantiasa menemani selama masa perkuliahan dan penyusunan Proyek Akhir ini.

**Pasangan Saya**

Yang senantiasa memberikan kepedulian, bantuan, dan dukungan selama penyusunan Proyek Akhir

## PERNYATAAN MAHASISWA

**SURAT PERNYATAAN**

**PERNYATAAN MAHASISWA**


Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : JOY FILIP OKTAVIANUS  
 Tempat/Tanggal Lahir : BANDUNG, 28 OKTOBER 2000  
 NIM : 201923196  
 Program Studi : DESTINASI PARIWISATA  
 Jurusan : KEPARIWISATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

- Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:  
**"PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN SUMBER DAYA MANUSIA PARIWISATA DI MUSEUM GEOLOGI BANDUNG, JAWA BARAT"**  
 ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
- Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
- Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
- Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 3 Juli 2023

  
 Joy Filip Oktavianus

Scanned by TapScanner

## ABSTRAK

Peran sumber daya manusia sangat penting dalam berjalannya kegiatan wisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan salah satu sektor yang menawarkan produk berupa barang dan jasa. Peran sumber daya manusia ini sangat besar dalam menentukan persepsi wisatawan terhadap objek wisata yang dikunjungi. Sumber daya manusia pun dituntut untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik kepada pengunjung. Kualitas Pelayanan menjadi salah satu faktor yang bisa sumber daya manusia tingkatkan. Kualitas Pelayanan ini menjadi salah satu faktor penentu juga untuk kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan di Museum Geologi menjadi suatu faktor yang bisa ditingkatkan dengan beberapa dimensi yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* guna memaksimalkan penyampaian edukasi dan informasi yang sesuai dan terarah kepada wisatawan. Penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa masih ada beberapa indikator yang perlu ditingkatkan guna memaksimalkan kualitas pelayanan sehingga memberikan kepuasan kepada wisatawan di Museum Geologi.

Kata kunci : Sumber daya manusia, Kualitas Pelayanan, Wisatawan.

### *Abstract*

The role of Human Resources is very important in the running of tourism activities. This is because tourism is a sector that offers products in the form of goods and services. The role of human resources is very large in determining tourists' perceptions of the tourist objects visited. Human resources are required to provide the best quality service to visitors. Service quality is one of the factors that human resources can improve. Service quality is also a determining factor for tourist satisfaction. Service quality at the Geology Museum is a factor that can be improved with several dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy in order to maximize the delivery of education and information that is appropriate and directed to tourists. The dimensions of service quality that have been implemented at the Geology Museum are assessed by indicators that will be assessed by tourists. Research on improving service quality uses descriptive research methods with a quantitative approach. The results of this research will also become a recommendation for the Geology Museum so that it can improve the quality of human resource services there.

*Keywords : Human resources, service quality, tourists.*



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan laporan proyek akhir yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia di Museum Geologi Bandung, Jawa Barat”**. Proyek akhir ini bertujuan sebagai syarat untuk dapat mengikuti Sidang Proyek Akhir program studi Destinasi Pariwisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Dalam penyusunan laporan ini penulis menyadari terdapat beberapa hambatan dan kesulitan yang akan dialami, namun berkat dukungan dan bantuan berbagai pihak dan orang – orang terdekat, penulis dapat menyelesaikan laporan proyek akhir ini dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHMRP. selaku Ketua Sub Bagian ADAK Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., MM.Par selaku Ketua Jurusan Kepariwisata dan Dosen Pembimbing II.
4. Ibu Wisi Wulandari S.ST.Par., M.M.Par selaku Ketua Program Studi Destinasi Pariwisata.

5. Ibu Dra. Zuhelfa, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I.

6. Kedua orang tua penulis yang senantiasa berdoa untuk kelancaran perkuliahan penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam proyek akhir ini masih jauh dari sempurna. Maka dari itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun guna dijadikan sebagai bahan evaluasi. Penulis berharap proyek akhir ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan, khususnya bagi penulis dan juga para pembaca.

Bandung, Juli 2023

**Penulis**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	1
DAFTAR TABEL.....	2
BAB I.....	4
PENDAHULUAN .....	4
A. Latar Belakang .....	4
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penulisan .....	9
D. Manfaat Penulisan .....	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
B. Kerangka Pemikiran .....	18
.....	18
BAB III.....	19
METODE PENULISAN .....	19
A. Rancangan Penulisan .....	19
B. Partisipan dan Lokasi Penulisan.....	20
C. Populasi dan Sampling .....	20
D. Metode Pengumpulan Data .....	21
E. Definisi Operasional Variabel.....	23
F. Metode Analisis Data .....	25
G. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV .....	28
Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	28
A. Hasil Penelitian.....	28
B. Pembahasan.....	60
BAB V.....	82
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	86

LAMPIRAN ..... 87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran .....	18
Gambar 2. Museum Geologi Pada Tahun 1928 .....	28
Gambar 3. Struktur Organisasi Museum Geologi .....	31
Gambar 4. Ruang Sejarah Kehidupan.....	33
Gambar 5. Ruang Manfaat Dan Bencana Geologi .....	34
Gambar 6. Ruang Sumber Daya Geologi.....	34
Gambar 7. Ruang Geologi Indonesia.....	35
Gambar 8. Daftar Kunjungan Wisatawan Museum Geologi Tahun 2023 Berdasarkan Kategori Tiket.....	36
Gambar 9. Daftar Kunjungan Wisatawan Museum Geologi Pada Tahun 2023 Berdasarkan Sub-Kategori Tiket .....	36
Gambar 10. Daftar Kunjungan Wisatawan Museum Geologi Bandung Pada Tahun 2023 Berdasarkan Provinsi Asal Wisatawan.....	37
Gambar 11. Daftar Kunjungan Wisatawan Asing Yang Datang Ke Museum Geologi Bandung Pada Tahun 2023 Berdasarkan Benua Asal.....	37
Gambar 12. Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Gambar 13. Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia .....	40
Gambar 14. Hasil Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Gambar 15. Garis Kontinum Tangibles .....	42
Gambar 16. Garis Kontinum Dimensi Reliability .....	47
Gambar 17. Garis Kontinum Dimensi Assurance .....	50
Gambar 18. Garis Kontinum Dimensi Responsiveness .....	53
Gambar 19. Garis Kontinum Dimensi Responsiveness .....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Operasional Variabel .....	23
Tabel 2. Bobot Nilai Skala Likert .....	25
Tabel 3. Jadwal Penulisan .....	27
Tabel 4. Hasil Uji Validitas .....	38
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Dimensi Tangibles .....	41
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kebersihan terjaga dengan baik .....	43
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Tersedia penunjuk arah/alur dalam museum.....	43
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Petugas museum berpakaian rapi dan nyaman dipandang .....	44
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Keberadaan papan interpretasi/informasi koleksi yang memadai .....	44
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Fasilitas yang disediakan mampu menunjang kegiatan di museum .....	45
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Dimensi Reliability .....	46
Tabel 13. Distribusi Frekuensi Pengetahuan petugas mengenai koleksi yang ada di museum memadai .....	47
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Wisatawan mendapat penjelasan yang baik mengenai koleksi dari petugas museum saat berkunjung ke museum .....	48
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Dimensi Assurance .....	49
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Jaminan keselamatan dengan adanya jalur evakuasi yang disediakan museum .....	50
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Adanya jaminan keamanan yang ditawarkan oleh pihak museum .....	51
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Dimensi Responsiveness.....	51
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Petugas museum cepat dalam menanggapi keluhan wisatawan .....	53
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Petugas museum cepat dalam memproses tiket masuk wisatawan .....	54
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Petugas museum handal dan sigap dalam memberi bantuan kepada wisatawan .....	54
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Dimensi Assurance .....	55
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Petugas museum ramah dalam berinteraksi dengan wisatawan .....	57
Tabel 24. Distribusi Frekuensi Petugas museum sopan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan .....	58
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Petugas museum memiliki kepedulian dalam menanggapi keinginan wisatawan .....	58
Tabel 26. Distribusi Frekuensi Persamaan pelayanan dari petugas museum kepada seluruh wisatawan yang berkunjung .....	59
Tabel 27. Indikator Tangible .....	59
Tabel 28. Pembahasan Petugas berpakaian rapi .....	60
Tabel 29. Pembahasan Tersedia penunjuk arah/alur di dalam museum.....	61
Tabel 30. Pembahasan Keberadaan papan interpretasi/informasi koleksi yang memadai .....	63
Tabel 31. Pembahasan Fasilitas yang disediakan mampu menunjang kegiatan yang dilaksanakan di Museum .....	64

Tabel 32. Pembahasan Pengetahuan petugas mengenai koleksi memadai .....	65
Tabel 33. Pembahasan Wisatawan Mendapat Penjelasan yang Baik Mengenai Koleksi dari Petugas museum saat berkunjung ke museum .....	67
Tabel 34. Pembahasan Jaminan keselamatan berupa jalur evakuasi .....	69
Tabel 35. Pembahasan Adanya jaminan keamanan yang ditawarkan pihak museum .....	71
Tabel 36. Pembahasan Kecepatan dalam menanggapi keluhan dari wisatawan .....	72
Tabel 37. Pembahasan Kecepatan dalam melayani tiket masuk .....	73
Tabel 38. Pembahasan Keandalan petugas museum dalam memberikan bantuan kepada wisatawan .....	74
Tabel 39. Pembahasan Keramahan petugas museum dalam berinteraksi dengan wisatawan	76
Tabel 40. Pembahasan Kesopanan pelayanan yang diberikan oleh petugas museum .....	77
Tabel 41. Pembahasan Kepedulian petugas museum terhadap keinginan dari wisatawan .....	78
Tabel 42. Pembahasan Persamaan pelayanan kepada seluruh wisatawan yang berkunjung ..	79
Tabel 43. Tabel Rekomendasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Museum Geologi .....	83

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, B. (2005). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Indrianto, N., & Supomo, B. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Kodhyat, H. (1998). *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Komalasari. (2014). *Pembelajaran kontekstual konsep dan aplikasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Kotler, P., & Keller, K. (2011). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A. (2014). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New Jersey: Prentice Hall.
- Priyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Zifatama Publishing.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari*. Jakarta : PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Rodger. (1998). *Leisure, Learning and Travel, Journal of Physical Education*.
- Rusiadi, Subiantoro, N., & Hidayat, R. (2016). *etode Penelitian : Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi Pembangunan. Konsep, Kasus dan Aplikasi SPSS, Eviews, Amos, Lisrel*. Medan: USU Press.
- Setiawan, L., & Suryasih, I. (2016). *KARAKTERISTIK DAN PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP DAYA TARIK WISATA PANTAI KATA DI KOTA PARIAMAN, SUMATERA BARAT*.
- Somantri, A., & Muhidin, S. A. (2006). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*.
- Sugihartono. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Pers.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, C. W. (2006). *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel. Modern)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widadi, Z. (2010). *Peran Edukasi Museum Studi Kasus Museum Batik di Pekalongan*, 13-14.
- Zeithaml, A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2005). "Problems and Strategies in Services Marketing".

Website :

<https://museum.geologi.esdm.go.id/>