

**PENGARUH KOMPETENSI DAN KEPUASAN KERJA PEGAWAI  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA  
MUSEUM MANDAR MAJENE**

*The Effect of Employee Competency and Job Satisfaction on Service  
Quality in Mandar Majene Museum*

**Arifhan Ady Dj**

Email : [andiifan79@gmail.com](mailto:andiifan79@gmail.com)

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Unsulbar  
Jl.Prof. Baharuddin Lopa, SH, Talumung Majene Sulawesi Barat

**Indayani B**

Email : [indayani@unsulbar.ac.id](mailto:indayani@unsulbar.ac.id)

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Unsulbar  
Jl.Prof. Baharuddin Lopa, SH, Talumung Majene Sulawesi Barat

**Zulfadli Luthfi A. Lopa**

Email : [zoelfa91@gmail.com](mailto:zoelfa91@gmail.com)

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Unsulbar  
Jl.Prof. Baharuddin Lopa, SH, Talumung Majene Sulawesi Barat

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kompetensi, Kepuasan kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung pada museum mandar majene. Metode Penelitian kuantitatif-deskriptif dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengambilan data. Data penelitian diolah menggunakan analisis regresi linear berganda hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dan berpengaruh signifikan, terhadap kualitas pelayanan pada museum mandar majene.

**Kata Kunci: Kompetensi, Kepuasan Kerja, Kualitas Pelayanan**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of competence, employee job satisfaction on the quality of services provided to visitors at the Mandar Majene Museum. Methode Quantitative-descriptive research using questionnaires as a data collection tool. The research data was processed using multiple linear regression analysis. The results showed that competence, job satisfaction had a positive relationship and had a significant effect on service quality at the Mandar Majene Museum.*

**Keywords: Competence, Job satisfaction, Service Quality**

## PENDAHULUAN

Museum merupakan lembaga yang berfungsi sebagai tempat menyimpan, memelihara, melindungi, menggunakan bukti material kebudayaan manusia dan dapat digunakan untuk kegiatan penelitian. (UU No 11 Tahun 2010). Selain fungsi di atas, museum juga berfungsi sebagai tempat edukasi masyarakat terhadap peninggalan sejarah, bertanggung jawab menyediakan fasilitas bagi siapa saja dalam hal pelaksanaan penelitian serta menyebarkan hasil kajian penelitian, untuk memajukan perkembangan ilmu pengetahuan Irdana,dkk, (2018). Museum juga mempunyai peran sebagai bagian dari lingkungan rekreasi serta pencarian pengalaman bagi pengunjung Wibowo, (2015). Selain peran di atas, museum juga bertindak sebagai tempat informasi dalam pengembangan budaya serta pendidikan nasional, (Isnaini, 2019). Museum Mandar majene merupakan salah satu museum dari 435 museum yang terdaftar di Indonesia. (PDSPK Kemendikbud, 2019).

Museum Mandar Majene didirikan pada tahun 1984 dengan status kepemilikan swasta (yayasan), Pada tahun 1989 kepemilikan Museum Mandar Majene beralih dari swasta menjadi milik daerah berdasarkan keputusan Bupati KDH Tk. II Majene bernomor 142/HK-KPTS/IX/1989 Pada tahun 1989. Museum Mandar mempunyai koleksi sebanyak 1.104 buah, di antaranya koleksi numismatik, keramik, seni rupa, geologi, biologi, arkeologi, sejarah dan teknologi. Di antara sekian banyak koleksi benda yang ada di museum Mandar Majene. Koleksi benda-benda bersejarah merupakan koleksi yang paling menarik minat pengunjung untuk melihat koleksi yang ada di museum Mandar.

Objek dalam penelitian ini adalah museum Mandar Majene. Alasan di pilihnya museum Mandar Majene sebagai objek penelitian, di karenakan adanya tren penurunan jumlah pengunjung di museum Mandar Majene, Berdasarkan data pada gambar 1.1, di tahun 2016 jumlah pengunjung sebanyak 1500 orang, di tahun 2017 turun menjadi 1100 dan di tahun 2018 turun lagi menjadi 875 orang.

Hal di atas sesuai penelitian Praminingsih, et all (2011) yang mengatakan jika dalam memilih tempat hiburan dan rekreasi, museum bukanlah tempat populer bagi masyarakat. Sebagian besar pengunjung museum Mandar Majene didominasi oleh para pelajar dan semata-mata mereka berkunjung ke museum bukanlah menjadi motivasi untuk melihat koleksi dan mempelajari sejarah masa lalu yang ada di museum, melainkan hanya sebagai pemenuhan tugas dari sekolah.

Grafik I. Jumlah Pengunjung Museum Mandar Majene Tahun 2016-2018



Sumber Museum Mandar Majene, 2021

Salah satu faktor yang dapat mengakibatkan jumlah kunjungan menurun ke suatu tempat wisata adalah kualitas pelayanan, sebab kualitas pelayanan sangat berperan dalam menentukan tingkat kepuasan dan tingkat kunjungan wisatawan Fatmawati Kalebos, (2016). Kualitas pelayanan, strategi pemasaran dan kelengkapan koleksi di museum merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keinginan wisatawan yang akan berkunjung ke museum, Smithes (2011). Kualitas komunikasi antara pegawai museum dengan pengunjung, hiburan tata letak pengaturan fisik, tampilan, jenis koleksi museum merupakan salah satu faktor yang dapat menarik wisatawan yang ingin berkunjung ke museum. Putra (2016).

Museum mandar Majene perlu berbenah diri agar jumlah pengunjung dapat meningkat kedepan. Salah satu faktor harus dilakukan oleh pihak museum mandar dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah faktor kepuasan kerja. Luqman et al. (2012) menyatakan jika karyawan merasa senang dan puas akan pekerjaannya, maka kualitas layanan publik akan meningkat. Dalam mencapai suatu tujuan organisasi/perusahaan, perusahaan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan kerja kepada karyawan, sebab kepuasan kerja berperan penting bagi karyawan guna membentuk kedisiplinan, komitmen dan kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas layanan yang maksimal kepada perusahaan (Mathis et all, 2011). Kepuasan kerja akan memunculkan perasaan senang dan perasaan puas dalam melakukan pekerjaan, peningkatan produktivitas, perbaikan sikap dan prilaku serta akan memberi pelayanan maksimal kepada perusahaan (Suwatno, dkk 2011).

Cara lain yang dapat ditempuh oleh pihak museum mandar dalam meningkatkan kualitas pelayanan, adalah faktor kompetensi para pegawai, sebab para pegawai adalah pemandu dan berhubungan langsung kepada para pengunjung dan sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan, Gunadi (2015)

Sesuai dengan uraian dan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kompetensi dan Kepuasan Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Museum Mandar Majene”

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian dilakukan di Museum Mandar Majene, subyek penelitian adalah pegawai pada Museum Mandar Majene yang terletak Kab. Majene tepatnya di jalan Raden Suradi No. 17 Kab. Majene. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai yang bekerja di Museum Mandar Majene sebanyak 35 orang. Sampling jenuh digunakan dalam pengambilan sampel. Sampling jenuh adalah penentuan sampel jika semua populasi dalam penelitian digunakan sebagai sampel. Sugiyono (2013).

Jenis Penelitian metode kuantitatif-deskriptif yang diartikan sebagai penelitian berdasarkan pada data yang didapatkan untuk kemudian ditafsirkan dan di deskripsikan secara sistematis. Sugiyono (2012)

Untuk mengolah data data yang diperoleh, teknik analisis data menggunakan perangkat IBM SPSS versi 24 (Santoso, 2019). Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini yakni : 1) Uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur tingkat kepastian terhadap data yang digunakan; 2) Uji regresi berganda digunakan untuk mengukur Uji regresi berganda untuk meramalkan perkiraan nilai Y terhadap X dan mengukur intensitas pengaruh antara variabel 3) Uji koefisien determinasi, semakin besar nilai koefisien determinasi mendekati 1 (satu) maka pengaruh variabel (X) terhadap (Y) semakin baik; 4) Uji Simultan (*F*) untuk mengetahui signifikan pengaruh serentak variabel (X) terhadap (Y); dan 5) Uji Parsial (*t*) dilakukan guna mengetahui signifikansi pengaruh secara tersendiri dari setiap variabel (X) terhadap (Y).

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut disajikan tabel hasil analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS v.25

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17,809	9,243		1,927	,063
	KOMPETENSI	,093	,246	,041	3,379	,007
	KEPUASAN KERJA	,481	,066	,795	7,273	,000

**Sumber:** Data diolah SPSS v.25 (2022)

**Pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Kualitas pelayanan (Y)**

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan bahwa nilai *sig* untuk pengaruh Kompetensi (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar  $0,007 < 0,05$  dan nilai *t* hitung  $3,379 > 2,037$ , artinya Kompetensi berpengaruh positif-signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Menerima H2 yang diajukan dalam penelitian.

**Pengaruh Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kualitas pelayanan (Y)**

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan bahwa nilai *sig* untuk pengaruh Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai *t* hitung  $7,273 > 2,037$ , artinya Kepuasan Kerja (X2) berpengaruh positif-signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Menerima H2 yang diajukan dalam penelitian.

**Pengaruh Kompetensi (X1), Kepuasan Kerja (X2) terhadap Kualitas pelayanan (Y)**

Berdasarkan uji koefisien determinasi menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel Kompetensi (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y) sebesar 62,5%. Dari hasil uji *F*, nilai *sig. F* lebih kecil dari  $\alpha$  ( $0,000 < 0,050$ ) atau nilai *F* hitung lebih besar dari nilai *F* tabel ( $26,621 > 3,28$ ), artinya Kompetensi (X1), Kepuasan Kerja (X2) secara bersama-sama menunjukkan adanya pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y).

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Pada penelitian diperoleh kesimpulan bahwa. Berdasarkan uji simultan (*F*) menunjukkan variabel kompetensi (X1) dan kepuasan kerja (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y) di mana hasil uji koefisien determinasi (*R*<sup>2</sup>) menunjukkan adanya hubungan yang kuat (62,5%). Berdasarkan uji

parsial (t) variabel (X) yakni variabel kompetensi, (X1), kepuasan kerja (X2) berpengaruh positif-signifikan terhadap Kualitas pelayanan (Y).

### **Saran**

Dalam meningkatkan minat pengunjung untuk berkunjung ke muesum mandar majene, penting dan perlunya Museum mandar majene menambah beragam pelayanan publik yang inklusif, peningkatan terhadap daya tanggap pelayanan. Museum mandar majene juga diharapkan dapat menambah pegawai museum sebagai pemandu khusus museum untuk membantu pengunjung yang membutuhkan penjelasan informasi koleksi yang dipamerkan museum. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penyempurnaan penelitian dengan memperluas variabel-variabel yang digunakan untuk meneliti kualitas pelayanan. yang lebih relevan dalam mengukur kualitas pelayanan museum untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih maksimal. Tidak terbatas hanya pada aspek sumber daya manusia saja , tapi bisa juga dari sisi keuangan, operasional dan pemasaran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Gunadi, Irawan, Adi, Ratnasari, Sri Langgeng., & Wibisono, Chablullah. (2015). Kualitas pelayanan sebagai variabel intervening antara kompetensi pegawai dan budaya kerja terhadap kepuasan mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, Volume 3 No. 1. Hal 1-12
- Irdana, N., dan Kumarawarman, S. (2018). “Konsep Penataan Koleksi Museum untuk Mempermudah Pemahaman Wisatawan dalam Wisata Edukasi Arsip dan Koleksi Perbankan di Museum Bank Mandiri Jakarta”. *Jurnal Diplomatika*, Vol. 1, No. 2, hlm. 132-147.
- Isnaini, K. (2019). “Kualitas Layanan Museum House of Sampoerna Kota Surabaya”. *Universitas Airlangga*. Tesis([http://repository.unair.ac.id/88482/5/jurnal.kholifati%20isnaini\\_071511633040\\_pdf](http://repository.unair.ac.id/88482/5/jurnal.kholifati%20isnaini_071511633040_pdf), diakses 9 juni 2020)
- Luqman, O.O., Bolaji, S. dan Abubakar, M.J. (2012). Job satisfaction and job commitment: A study of quantity surveyors in Nigerian Public Service. *Journal of Business and Management*, Vol. 7, No. 5, hal. 179-192
- L. Mathis, Robert & H. Jackson, John. (2011). *Human Resource Management* (edisi 10). Jakarta : Salemba Empat.
- Markovic, S., Raspor, S., dan Komsic, J. (2013). “Museum Service Quality Measurement Using The HISTOQUAL Model”. *2nd International Scientific Conference Tourism in Southern and Eastern Europe*, hlm. 201-216

PDSPK Kemendikbud. Statistik Kebudayaan (2019). Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia

Putra, F. K. K. (2016). "Implementation of HISTOQUAL Model to Measure Visitors Expectations and Perceptions in Museum Geology Bandung". Asia Tourism Forum 2016 -The 12th Biennial Conference of Hospitality and Tourism Industry in Asia (ATF-16) hal 322-327

Pratminingsih, S.A., & Soedijati, E.K (2011). Museums Revitalization through Service Quality Improvement and Customer Satisfaction. Paper presented at the Conference on Interdisciplinary Business Research, Bangkok Thailand, hal.211-223

Suwatno, Priansa, dkk. (2011). Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV Alfabeta

Sugiyono (2012). Metode Penelitian Bisnis. Bandung : Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Cagar Budaya. Sekretariat Negara. Jakarta. 2010.

Wibowo, A. J. I. (2015). "Persepsi Kualitas Layanan Museum di Indonesia: Sebuah Studi Observasi". *Jurnal Manajemen*, Vol. 15, No. 1, hlm. 13-40.