



Analisis Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Seni Rupa dan Keramik

Gracesella Laurencia¹, Sofiani²

^{1,2}Universitas Bunda Mulia, Indonesia

E-mail: jhmgrace@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-07-07 Revised: 2025-08-18 Published: 2025-09-01	The purpose of this study is to analyze the effect of facilities on tourist satisfaction at the Museum of Fine Arts and Ceramics in Jakarta. This research employed a quantitative method. The study was conducted at the Museum of Fine Arts and Ceramics, located in the Kota Tua area of West Jakarta. The data used are primary data collected through questionnaires using a Likert scale distributed via Google Forms. The population in this study consists of all visitors to the Museum during the 2024–2025 period, totaling 176,660 individuals, with a sample size of 399 respondents. Data were analyzed using SPSS version 26 with a simple linear regression technique. The results indicate that the Facility variable (X) has a positive and significant effect on Tourist Satisfaction (Y), with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a coefficient of determination of 53.1%. These findings suggest that the better the available facilities at the museum, the higher the level of tourist satisfaction. The implication of this study is the importance of continuous improvement and maintenance of facilities to create a comfortable and pleasant tourism experience and to increase the likelihood of repeat visits to the Museum of Fine Arts and Ceramics.
Keywords: <i>Facilities;</i> <i>Tourist;</i> <i>Satisfaction;</i> <i>Museum.</i>	

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-07-07 Direvisi: 2025-08-18 Dipublikasi: 2025-09-01	Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Seni Rupa dan Keramik Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Museum Seni Rupa dan Keramik Jakarta yang terletak di kawasan Kota Tua, Jakarta Barat. Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert menggunakan Google Form. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Museum Seni Rupa dan Keramik pada periode 2024–2025 sebanyak 176.660 orang, dan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 399 responden. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS dengan teknik regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien determinasi sebesar 53,1%. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia di museum, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya perbaikan dan pemeliharaan fasilitas secara berkelanjutan guna menciptakan pengalaman wisata yang nyaman dan menyenangkan serta meningkatkan minat kunjungan ulang ke Museum Seni Rupa dan Keramik.
Kata kunci: <i>Fasilitas;</i> <i>Wisatawan;</i> <i>Kepuasan;</i> <i>Museum.</i>	

I. PENDAHULUAN

Tren pariwisata di Indonesia kini sedang gempar karena banyak anak muda yang tidak ingin ketinggalan tren masa kini. Indonesia merupakan salah satu negara dengan keberagaman destinasi wisata dan terus melakukan upaya peningkatan kualitas untuk menarik minat lebih banyak wisatawan (Fitriani et al, 2020). Pariwisata adalah sebuah aktivitas yang bertujuan untuk melestarikan lingkungan serta mendukung kehidupan yang dapat berdampak pada kesejahteraan masyarakat sekitar (Ecotourism Society, 2021). Dalam konteks pembangunan ekonomi, pariwisata mampu menciptakan lapangan kerja, mendorong

pertumbuhan usaha kecil dan menengah, serta meningkatkan pendapatan daerah melalui kunjungan wisatawan (Prasetya et al, 2021).

Museum sebagai objek wisata edukatif memiliki peran strategis dalam melestarikan warisan budaya. Selain sebagai sarana rekreasi, museum juga memuat nilai-nilai sejarah serta seni yang dapat memberikan pengalaman wisata yang bermakna karena mengandung unsur pengetahuan (Posha et al, 2023). Museum tidak hanya sebagai tempat berkunjung, tetapi juga menjadi wadah yang menghubungkan masa lalu, kondisi saat ini, dan masa depan, serta mendorong generasi muda untuk menghargai warisan budaya.

Museum Seni Rupa dan Keramik yang terletak di Jl. Pos Kota No. 2, Jakarta Barat, merupakan salah satu museum yang memiliki kekayaan koleksi dan nilai historis bangunan. Berdasarkan data pra-riiset, jumlah kunjungan wisatawan ke museum tersebut mengalami ketidakstabilan. Pada tahun 2024 jumlah pengunjung sebanyak 145.513 orang, sementara pada awal tahun 2025 hanya mencapai 31.077 orang. Data tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat pola peningkatan yang konsisten, dan bahkan mengalami penurunan. Selain itu, fasilitas di Museum Seni Rupa dan Keramik juga menunjukkan beberapa permasalahan. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi penulis, ditemukan berbagai kerusakan fasilitas seperti tembok bocor dan lembab, lampu sorot yang tidak berfungsi, jalan rusak, tempat duduk yang tidak layak, serta toilet yang kurang terjaga kebersihannya dan kurang berfungsi maksimal. Keluhan serupa juga terlihat pada ulasan wisatawan di platform digital *jakartatourism.co.id*, yang mengeluhkan kelemahan ruangan, kurangnya informasi mengenai karya seni, serta pendingin ruangan yang tidak memadai.

Fasilitas merupakan elemen penting dalam menunjang kenyamanan dan kepuasan wisatawan saat melakukan kunjungan. Vishnuvardhana S Seoprpto (2023) menyatakan bahwa fasilitas yang memadai dapat meningkatkan citra destinasi wisata serta memengaruhi keputusan wisatawan untuk kembali berkunjung. Ika Suryono Djunaid (2024) menambahkan bahwa fasilitas utama, tambahan, dan penunjang berperan signifikan dalam meningkatkan minat kunjung ulang. Selain itu, Imam Ardiansyah (2024) mengungkapkan bahwa penyediaan fasilitas yang berfungsi baik dan terawat akan berdampak langsung pada tingkat kepuasan wisatawan

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang dalam proses perhitungan datanya melibatkan angka-angka untuk menghasilkan informasi yang terstruktur (Sinambela, 2022). Metode pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan observasi terstruktur. Kuesioner digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian, sedangkan observasi digunakan untuk mengamati langsung objek penelitian sesuai indikator yang telah ditentukan (Imam Ardiansyah et al., 2023).

Variabel penelitian terdiri dari dua, yaitu: variabel independen (X) yaitu fasilitas, yang terdiri dari indikator kebersihan, keindahan, kelengkapan, dan keamanan; dan variabel dependen (Y) yaitu kepuasan wisatawan, dengan indikator ketersediaan layanan dan ketepatan dalam memberikan layanan. Dimensi variabel fasilitas dalam penelitian ini meliputi: fasilitas yang disediakan harus lengkap, bersih, serta rapi; fasilitas dalam kondisi yang baik dan berfungsi sesuai dengan fungsinya; dan fasilitas yang tersedia mudah digunakan oleh pengunjung (Yupiter Mendrofa et al., 2022). Sementara dimensi kepuasan wisatawan mencakup kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan ketersediaan merekomendasikan (Harry Taufan, 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik selama tahun 2024 hingga 2025, dengan jumlah total 176.660 pengunjung. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 399 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, dengan kriteria responden yang pernah berkunjung ke Museum Seni Rupa dan Keramik dalam periode waktu tersebut.

Data dianalisis menggunakan SPSS dengan pengujian validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, uji linearitas, regresi linear sederhana, serta uji hipotesis. Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah Skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai 5, di mana nilai 1 menyatakan "Sangat Tidak Setuju" dan nilai 5 menyatakan "Sangat Setuju".

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner dapat mengukur aspek yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan pada variabel Fasilitas (X) dan Kepuasan Wisatawan (Y) dengan sampel sebanyak 399 responden. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,0984), sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X)

Pernyataan	Correlation (rhitung)	rtabel	Keterangan
Kelengkapan Fasilitas	1.1 0,823	0,0984	Valid
Kebersihan Fasilitas	2.1 0,861		
Fasilitas	1.2 0,867		Valid
Fasilitas	2.2 0,860		

Kerapihan dan Penataan Fasilitas	3.1	0,865	Valid
	3.2	0,844	
Kelayakan dan Kualitas Fasilitas	4.1	0,886	Valid
	4.2	0,871	
Fungsi Fasilitas Sesuai dengan Kebutuhan	5.1	0,866	Valid
	5.2	0,867	
Keamanan dan Kenyamanan Penggunaan Fasilitas	6.1	0,843	Valid
	6.2	0,854	
Kemudahan Penggunaan Fasilitas	7.1	0,857	Valid
	7.2	0,834	
Fungsi Fasilitas yang Optimal	8.1	0,843	Valid
	8.2	0,840	
Aksesibilitas dan Ketersediaan Fasilitas	9.1	0,860	Valid
	9.2	0,845	

Melihat hasil pengujian yang tercantum pada tabel sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan yang termasuk dalam variable Fasilitas (X) telah memenuhi kriteria. Hal tersebut dikatakan demikian, dikarenakan hasil uji yang telah memenuhi persyaratan, dimana seluruh r hitung dalam setiap pernyataan memiliki jumlah yang lebih besar daripada r tabel, yaitu sebesar 0,0984.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y)

Pernyataan	Correlation (rhitung)	r tabel	Keterangan
Kesesuaian Pelayanan dengan Ekspektasi	1.1	0,860	Valid
	1.2	0,878	
Kesesuaian Fasilitas dengan Kebutuhan	2.1	0,872	Valid
	2.2	0,872	
Kinerja Pegawai Sesuai Harapan	3.1	0,822	Valid
	3.2	0,827	
Niat Untuk Melakukan Kunjungan Ulang	4.1	0,849	Valid
	4.2	0,879	
Pengalaman Menyenangkan Selama Kunjungan	5.1	0,865	0,0984 Valid
	5.2	0,873	
Manfaat yang Dirasakan dari Kunjungan	6.1	0,858	Valid
	6.2	0,875	
Ketersediaan Memberi Rekomendasi	7.1	0,823	Valid
	7.2	0,860	
Keyakinan terhadap Kualitas Layanan	8.1	0,885	Valid
	8.2	0,871	

Kepuasan yang Mendorong Promosi dari Mulut ke Mulut	9.1	0,870	Valid
	9.2	0,880	

Hasil uji yang telah diujikan oleh penulis mendapatkan hasil bahwa setiap pernyataan yang terdapat pada variabel Kepuasan Wisatawan (Y) dinyatakan valid. Hal tersebut terlihat dari hasil setiap pernyataan dimana jumlah rhitung setiap pernyataan memiliki nilai yang lebih besar daripada r tabel, yaitu sebesar 0,0984.

Tabel 3. Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.004	.531		5.656	.000
TotalX	.972	.007	.989	136.389	.000

a. Dependent Variable: TotalY

Uji T dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) secara parsial. Hasil uji menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan t hitung sebesar $136,389 > t$ tabel sebesar 1,966. Artinya, fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil ini didukung oleh studi sebelumnya yang dilakukan oleh Kurniawan (2022), yang menyimpulkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung museum. Selain itu, hasil ini sejalan dengan pendapat Sa'adah (2021) bahwa nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan adanya pengaruh nyata antara variabel bebas dan terikat.

Tabel 4. R Square

Model	Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.989 ^a	.979	.979	2.480

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,979, yang berarti 97,9% variasi dalam kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh fasilitas, dan hanya 2,1% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian ini. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Cindy Dwi Indriani (2023) yang menyatakan bahwa fasilitas memberikan kontribusi sebesar 85,3% terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Pangandaran. Tingginya nilai ini menegaskan bahwa kelengkapan dan kualitas fasilitas, seperti

toilet bersih, tempat istirahat yang nyaman, lampu yang berfungsi maksimal, dan pendingin ruangan yang optimal, berperan penting dalam membentuk kepuasan pengunjung

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Museum Seni Rupa dan Keramik, dapat disimpulkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji *t* yang menunjukkan bahwa nilai *signifikansi* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai *t hitung* sebesar 136,389 lebih besar dari *t tabel* sebesar 1,966. Selain itu, nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,979 menunjukkan bahwa fasilitas memberikan pengaruh sebesar 97,9% terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan sisanya sebesar 2,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Adapun fasilitas yang tersedia di Museum Seni Rupa dan Keramik dinilai masih kurang memadai. Beberapa fasilitas yang tersedia, seperti toilet, tempat duduk, penerangan, dan fasilitas pelengkap lainnya belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan memenuhi harapan pengunjung. Kurangnya fasilitas tersebut berdampak pada rendahnya keinginan wisatawan untuk merekomendasikan maupun melakukan kunjungan ulang ke museum. Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan pengelolaan fasilitas secara menyeluruh sangat diperlukan guna menunjang kepuasan wisatawan dan mempertahankan citra Museum Seni Rupa dan Keramik sebagai destinasi wisata edukatif yang layak dikunjungi.

B. Saran

Pembahasan terkait penelitian ini masih sangat terbatas dan membutuhkan banyak masukan, saran untuk penulis selanjutnya adalah mengkaji lebih dalam dan secara komprehensif tentang Analisis Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Museum Seni Rupa dan Keramik.

DAFTAR RUJUKAN

- Bong, M., Djunaid, I. S., & Krisnadi, A. R. (2024). Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas di Taman Wisata Alam Angke Kapuk. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(2), 1972-1976. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i2.4022>
- Febrianti & Imam Ardiansyah. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Keamanan Wisata Terhadap Tingkat Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Wana Wisata Batu Kuda Cibiru Wetan Bandung. *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 531-546. <https://doi.org/10.54783/jser.v6i1.418>
- Indriani, C. D. (2023). Pengaruh Harga Tiket, Fasilitas dan Daya Tarik Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Pangandaran Provinsi Jawa Barat. *Repository UIN Saizu*, 1-85.
- Mendrofa, Y., & Zalukhu, Y. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Museum Pusaka Nias Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 9(2), 647-656.
- Museum Definition. (2022). *International Council of Museums*. https://icom-museum.translate.goog/en/resources/standards-guidelines/museum-definition/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=wa
- Museum Seni Rupa dan Keramik Jakarta. (2022). *Enjoy Jakarta*. <https://jakarta-tourism.go.id/article/enjoy-the-architecture/museum-seni-rupa-dan-keramik-jakarta>
- Patricia, V., & Soeprapto, V. S. (2023). Studi Kasus Minat Berkunjung Gen Z Ke Museum Wayang. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(11), 9304-9309. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i11.3173>