

SKRIPSI
PENGARUH SERTIFIKAT KOMPETENSI PEMANDU
MUSEUM TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
MUSEUM SEJARAH JAKARTA

Diajukan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun Oleh:

Ratu Nur Afra

NIM: 19070044

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF JAKARTA

2023

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Sertifikat Kompetensi Pemandu Museum Terhadap kepuasan Pengunjung di Museum Sejarah Jakarta

Penulis : Ratu Nur Afra

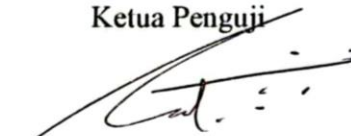
NIM : 19070044

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

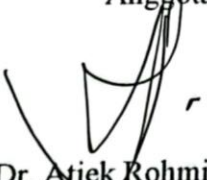
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta pada Senin, 10 Juli 2023

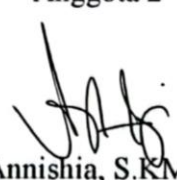
Disahkan oleh:
Ketua Penguji


Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par.
NIP. 198603272019031013

Anggota 1


Dr. Atiek Rohmiyati, M.Pd.
NIP. 196204291985051002

Anggota 2


Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par.,MM.
NIP. 198809082022032008

Ketua Jurusan




Anindita Budi Astuti, S. E, M.M
NIP. 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Sertifikasi Kompetensi Pemandu Museum Terhadap
Kepuasan Pengunjung di Museum Sejarah Jakarta
Penulis : Ratu Nur Afra
NIM : 19070044
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di Jakarta, 7 Juli 2023

Pembimbing I



Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., MM.
NIP. 198809082022032008

Pembimbing II



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M..
NIP. 198605092019032011

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par.
NIP. 198602052019032009

PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ratu Nur Afra
NIM : 190700044
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2019

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul “Pengaruh Sertifikat Kompetensi Pemandu Museum Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Sejarah Jakarta” adalah **original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme**. Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 Juli 2023

Yang menyatakan,



Ratu Nur Afra

NIM 19070044

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratu Nur Afra
NIM : 19070044
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2019

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul “Pengaruh Sertifikat Kompetensi Pemandu Museum Terhadap kepuasan Pengunjung di Museum Sejarah Jakarta”.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 Juli 2023

Yang menyatakan,



Ratu Nur Afra

NIM 19070044

ABSTRACT

According to LSP Pramindo data, in 2022 there will be 20 Museum Guides who already have competency certificates. However, there was a very rapid decrease in visitors occurring in January - March 2023 by 34%. This can happen because there are several problems found at the Jakarta History Museum, namely the museum guide is lacking in providing explanations about the museum's collections and the services and security provided by the museum management officers. The aims of this study were 1) to find out the description of museum guides in applying the basics of museum guiding, 2) to find out the description of visitor satisfaction at the Jakarta History Museum, 3) to find out the effect of competency certificates on visitor satisfaction at the museum. This study uses a quantitative method with a descriptive approach. By using a Likert Scale and distributing questionnaires in the form of Google forms to 100 samples that have been calculated using the Slovin formula. After testing the hypothesis, the results of the study stated that Competency Certificates (X) had an influence on Visitor Satisfaction Variable (Y) because the significance value obtained was 0.000 and below 0.05 and Competency certificates had an effect on Visitor Satisfaction at the Jakarta History Museum by 84.1%

Keywords: *Competency Certification, Visitor Satisfaction*

ABSTRAK

Menurut data LSP Pramindo, Pada tahun 2022 terdapat 20 Pemandu Museum yang sudah memiliki sertifikat kompetensi. Tetapi, terjadi Penurunan pengunjung yang sangat pesat terjadi di bulan Januari - Maret 2023 sebanyak 34%. Hal tersebut bisa terjadi karena terdapat beberapa masalah yang ditemukan di Museum Sejarah Jakarta yaitu pemandu museum kurang dalam memberikan penjelasan tentang koleksi museum dan pelayanan serta keamanan yang diberikan oleh petugas pengelola museum. Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui gambaran pemandu museum dalam menerapkan dasar-dasar kepemanduan museum, 2) untuk mengetahui gambaran kepuasan pengunjung Museum Sejarah Jakarta, 3) untuk mengetahui Pengaruh sertifikat kompetensi Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan menggunakan Skala Likert dan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *Google form* ke 100 sampel yang sudah dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin*. Setelah melakukan uji hipotesis hasil penelitian menyatakan bahwa Sertifikat Kompetensi (X) memiliki pengaruh terhadap Variabel Kepuasan Pengunjung (Y) karena nilai signifikansi yang didapatkan yaitu 0,000 dan di bawah 0,05 dan sertifikat Kompetensi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Sejarah Jakarta sebesar 84,1%

Kata Kunci: *Sertifikat Kompetensi, Kepuasan Pengunjung.*

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tujuan penulisan Tugas Akhir sebagai salah satu persyaratan bagi Mahasiswa untuk dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam tugas akhir ini, penulis berperan sebagai Peneliti dalam Penelitian ini. penulis Menyusun laporan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Sertifikat Kompetensi Pemandu Museum terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Sejarah Jakarta”**.

Laporan Tugas Akhir ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada disekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif
2. Nova Darmanto, S.Sos., M.Si., Wakil Direktur Bidang Akademik
3. Anindita Budi Astuti, S. E, M.M., Ketua Jurusan Pariwisata
4. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M., Sekretaris Jurusan Pariwisata serta selaku Dosen Pembimbing 2.
5. Swastono Putro Pirastyo, M.Par., Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan
6. Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M., Selaku Dosen Pembimbing 1
7. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh Pendidikan di sini
8. Putri Sri Rahmawani, selaku bagian Administrasi Program Studi Pengelolaan Perhotelan
9. Para Staff Pusat Pelatihan Profesi Kepariwisataaan (PPPK) Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif DKI Jakarta yang sudah memberikan izin untuk

menggunakan data peserta yang sudah mengikuti uji sertifikasi kompetensi dan memiliki sertifikat kompetensi

10. Keluarga terutama bunda dan ayah penulis yang telah memberikan dorongan serta doa
11. Teman-teman seperjuangan yang sedang menyusun Tugas Akhir, terutama Program Studi Pengelolaan Perhotelan

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk tugas akhir ini.

Jakarta, 11 Juli 2023

Penulis,



Ratu Nur Afra

19070044

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRACT.....	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
A. Kajian Teori.....	10
C. Kerangka Berpikir	26
D. Hipotesis Pertanyaan Penelitian	26
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian atau Desain Penelitian	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel Penelitian	28
D. Definisi Operasional Variabel	29
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	31

F. Validitas dan Reabilitas Instrumen	33
G. Teknik Analisis Data	34
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan	46
BAB V	51
PENUTUP	51
A. Simpulan	51
B. Implikasi	52
C. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Asal Instansi Pemandu Museum Tahun 2022	4
Tabel 1. 2 Data Jumlah Pengunjung Museum Sejarah Jakarta	6
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3. 2 Instrument Skala Likert.....	33
Tabel 4. 1 Deskriptif Variabel X dan Y	37
Tabel 4. 2 Rumus Kriteria Variabel	37
Tabel 4. 3 Kriteria Variabel X.....	38
Tabel 4. 4 Kriteria Variabel Y.....	38
Tabel 4. 5 Frekuensi Variabel X	39
Tabel 4. 6 Frekuensi Variabel Y	40
Tabel 4. 7 Uji Validitas Variabel X (Sertifikat Kompetensi).....	40
Tabel 4. 8 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pengunjung).....	41
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Variabel X.....	42
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	42
Tabel 4. 11 Uji Normalitas.....	43
Tabel 4. 12 Regresi Linier Sederhana	44
Tabel 4. 13 Hasil Uji T.....	44
Tabel 4. 14 Hasil Uji F.....	45
Tabel 4. 15 Hasil R Square	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian	26
Gambar 3. 1 Peta dan Gambar Museum Sejarah Jakarta	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis	57
Lampiran 2 Lembar Pembimbingan Tugas Akhir	58
Lampiran 3 Dokumentasi Uji Proposal Tugas Akhir.....	62
Lampiran 4 Surat Ijin Pelaksanaan Penelitian	63
Lampiran 5 Skala Uji Coba Kuesioner	64
Lampiran 6 Tabulasi Skala Uji Coba Kuesioner.....	67
Lampiran 7 r tabel	70
Lampiran 8 Skala Penelitian Kuesioner	71
Lampiran 9 Tabulasi Skala Responden.....	74
Lampiran 10 t tabel	80
Lampiran 11 Sertifikat Magang	81
Lampiran 12 Sertifikat Tabel Manner.....	83
Lampiran 13 Dokumentasi Kegiatan Terkait Dengan Tugas Akhir	84