

ABSTRAKSI

Destinasi wisata sebagai ujung tombak pariwisata merupakan titik vital dalam melakukan perbaikan pelayanan agar dapat memenuhi harapan wisatawan dan memberikan kepuasan semaksimal mungkin. Berdasarkan observasi, objek wisata Museum Keraton Yogyakarta belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang optimal. Perkembangan teknologi belum dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan sebagai upaya untuk memberikan kepuasan bagi wisatawan dan pengunjung Museum Keraton Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan dan menggali potensi penerapan *Radio Frequency Identification* (RFID) untuk meningkatkan pelayanan di Museum Keraton Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan analisis *SERVQUAL* dengan lima dimensi yang diteliti yaitu *Tangibles*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Pendekatan *Importance Performance Analysis* digunakan untuk membandingkan antara harapan dengan persepsi pengunjung terhadap kelima dimensi tersebut. Penelitian ini juga menggunakan kajian literatur potensi penerapan RFID dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Museum Keraton Yogyakarta mampu memenuhi 72 persen dari harapan wisatawan dengan prioritas perbaikan terhadap dimensi *reliability*.

Teknologi RFID telah berhasil digunakan dalam berbagai industri terutama untuk meningkatkan sistem inventarisasi dan *supply chain management* (SCM). Merujuk pada keberhasilan tersebut, sangat memungkinkan bagi pengelola Museum Keraton Yogyakarta untuk memanfaatkan teknologi RFID dalam upaya memperbaiki sistem inventarisasi dan SCM yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, teknologi, RFID, SCM.

ABSTRACT

As the spearhead of tourism, destinations are the vital point in the improvement of services in order to meet the expectations of tourists and to give satisfaction as possible. Based on observations, Museum Keraton Yogyakarta has not been able to provide optimal service quality. The development of technology has not been used to improve services in an effort to provide satisfaction for tourists and visitors of Museum Keraton Yogyakarta.

This study aims to measure the level of tourist satisfaction in quality of services and to explore the potential application of Radio Frequency Identification (RFID) in order to improve the services of the Museum Keraton Yogyakarta.

This study used analysis of SERVQUAL with the five dimensions studied namely Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance, in addition the Importance-Performance approach used to comparing the visitor's expectations and the visitor's perception on those dimensions. This study also used a literature review of potential application of RFID in Museum Keraton Yogyakarta.

The results showed that the service quality of the Museum Keraton Yogyakarta is able to meet 72 percent of the tourists' expectations with the priority for improvement on reliability dimension.

RFID technology has been successfully used in various industries, especially to improve the system of inventory and supply chain management (SCM). Referring to this success, it is possible for the manager of Museum Keraton Yogyakarta to utilize RFID technology. The RFID utilization will be an efforts to improve inventory system and SCM that are expected to improve the service quality.

Keywords: service quality, technology, RFID, SCM