

SKRIPSI
PENGARUH KOMPETENSI PRAMUWISATA TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI OBJEK WISATA TAMANSARI



Oleh :

Aldo Kristianto Wicaksono

NIM 418100549

PROGRAM STUDI D-4 USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN
PENGARUH KOMPETENSI PRAMUWISATA TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI OBJEK WISATA TAMANSARI



OLEH :

ALDO KRISTIANTO WICAKSONO

NIM : 418100549

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Hari Rachmadi, SE. M.M
NIDN. 0505076501

Pembimbing II

Dra. Heni Susilowati, M.M
NIDN. 0505026202

Mengetahui
Ketua Program Studi

Yudi Setiaji, SII,MM
NIDN. 0503066401

BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH KOMPETENSI PRAMUWISATA TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI OBJEK WISATA TAMANSARI
SKRIPSI

Oleh :
ALDO KRISTIANTO WICAKSONO
NIM : 418100549
Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Lulus
Pada Tanggal : 10 Juni 2022

Tim Penguji :

Penguji : Dra. Enny Mulyantari, M.M : 

NIDN.0026046101


Penguji I : Hari Rachmadi, SE. M.M : 

NIDN. 0505076501

Penguji II : Dra. Heni Susilowati, M.M : 

NIDN. 0505026202

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMBA Yogyakarta


Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526123901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ALDO KRISTIANTO WICAKSONO
NIM : 418100549
Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KOMPETENSI PRAMUWISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI
OBJEK WISATA TAMANSARI

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana terapan pariwisata di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 5 Juni 2022



Aldo Kristianto Wicaksono

MOTTO

Itulah sebabnya kita berjerih paya dan berjuang, karena kita menaruh pengharapan kita kepada Allah yang hidup, Juru selamat semua manusia terutama mereka yang percaya (1 Timotius 4:10)

*Kesuksesan merupakan masa depan yang nyata
Usaha dan Doa adalah kunci untuk meraih cita-cita
Jangan pernah menyerah ketika kegagalan menghampiri.*

*Ingat kegagalan adalah awal dari keberhasilan bagi
setiap orang yang terus berusaha, bekerja keras dan
menaruh harapan hidupnya kepada Tuhan.*

By : Aldo Kristianto Wicaksono

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karya kecil dan sederhana ini, saya persembahkan sebagai wujud rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang terdekat dan tercinta. Skripsi ini penyusun persembahkan untuk :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berpikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Okto Liftianto dan Ibu Veronika Kristanti Sapto Adi yang senantiasa menjadi motivasi serta selalu memberi doa terbaik dan memberikan dukungan sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Keluarga Besar Pramuwisata Tamansari Yogyakarta yang telah memberikan izin dan dukung dalam penelitian ini.
4. Pengelola Obyek Wisata Tamansari yang telah memberi izin dalam penelitian ini.
5. Keluarga besar saya Pakde, Bude , Om dan tante saya yang memberi dukungan dan motivasi selama penyelesaian skripsi ini.
6. Kedua Adik saya Dandi Kristianto dan Adinda Kristianti yang selalu mendukung dan mendoakan kelancaran saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Keluarga OMK Santo Blasius Taman dan Komsos Pugeran yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Veronica Amalia Dwi Cahya Pertiwi, S.Pd yang telah selalu menemani dan memberikan semangat serta dukungan moril selama menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Prodi D4-UPW B semua yang berjuang bersama selama 4 tahun perkuliahan dan selalu memberi dukungan dan bantuan saya dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Sahabat – sahabat dan teman seperjuangan saya di STP AMPTA yang telah membantu dan memberi motivasi saya dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Teman – teman STP AMPTA yang saya kenal dan memberi dukungan kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Alumni atau kakak tingkat STP AMPTA yang juga memberi saya motivasi dan bantuan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Teman-teman saya semua yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu terimakasih atas semua dukungannya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkah, rahmat dan karunia-Nya serta kegigihan penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Pada kesempatan ini tak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung kelancaran kegiatan penyusunan skripsi mulai dari pembuatan proposal hingga penyusunan skripsi. Sangat disadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini bukanlah hanya kerja dari penulis semata melainkan juga melibatkan berbagai pihak, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya secara tulus ikhlas penulis ucapkan kepada:

1. Hari Rachmadi, SE. M.M selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pikiran dan waktu dengan penuh kesabaran dan ketelitian.
2. Dra. Heni Susilowati, M.M selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini.
3. Dra. Enny Mulyantari, M.M selaku Dosen Penguji Utama yang telah member kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.

4. Yudi Setiaji, SH.,MM selaku Ketua Jurusan Progran Studi D-4 Usaha Perjalanan Wisata STP AMPTA Yogyakarta.
5. Drs. Prihanto, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mendukung dan memberikan kesempatan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. RM. Bambang Prastari selaku Kepala Unit Objek Wisata Tamansari, yang memberikan saya izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian.

Penulis sangat berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mohon maaf apabila terjadi kesalahan dalam kata-kata yang kurang berkenan. Penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pembaca guna penyempurnaan karya skripsi selanjutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 5 Juni

2022

Aldo Kristianto Wicaksono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi.....	6
1. Kompetensi	6
2. Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)	7

3. Aspek Mengukur Kompetensi berdasarkan SKKNI.....	8
4. Pramuwisata (Tour Guide).....	10
5. Kepuasan Wisatawan	18
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pemikiran.....	23
D. Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	26
B. Lokasi dan waktu penelitian	27
C. Populasi dan sampel.....	27
D. Variabel Penelitian.....	29
1. Variabel Penelitian.....	29
2. Definisi Konseptual	30
3. Definisi Operasional	30
4. Indikator	31
E. Metode Pengumpulan Data	32
1. Jenis Instrumen Penelitian	32
2. Uji Kelayakan Instrumen	35
F. Metode Analisis Data	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	42
B. Karakteristik Data Penelitian	58
C. Hasil Analisis Deskripsi	66
D. Uji Instrumen	72

1. Uji Validitas.....	72
2. Uji Reliabilitas	73
E. Uji Kelayakan Variabel.....	74
F. Hasil Penelitian.....	76
G. Pembahasan	79

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan	83
B. Rekomendasi.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Rumus Validitas	35
Gambar 3. 2 Rumus Reliabilitas	36
Gambar 4. 1 Bangunan Tamansari.....	43
Gambar 4. 2 Peta Tamansari	44
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PTY	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	31
Tabel 3. 2 Skala Likert	34
Tabel 4. 1 Data anggota Pramuwisata Tamansari Yogyakarta	50
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Anggota PTY.....	52
Tabel 4. 3 Bahasa Spesialis anggota PTY.....	53
Tabel 4. 4 Tsertifikasi BNSP	54
Tabel 4. 5 Data Kunjungan Wisatawan.....	57
Tabel 4. 6 Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4. 7 Usia	60
Tabel 4. 8 Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4. 9 Pekerjaan.....	62
Tabel 4. 10 Asal Daerah.....	64
Tabel 4. 11 Interval Skala	67
Tabel 4. 12 variabel pengetahuan.....	68
Tabel 4. 13 variabel keterampilan.....	69
Tabel 4. 14 variabel sikap	70
Tabel 4. 15 variabel Kepuasan Wisatawan	71
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian	74
Tabel 4. 18 Uji Normalitas.....	75
Tabel 4. 19 Uji Heteroskedastisitas.....	75

Tabel 4. 20 Uji Multikolineartias	76
Tabel 4. 21 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	77
Tabel 4. 22 Hasil Pengujian Simultan F.....	78
Tabel 4. 23 Hasil Pengujian uji t.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Pengantar Penelitian
	Surat Izin Penelitian
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
	Hasil Kuesioner
Lampiran 3	Hasil Tabulasi Penelitian Output Olah Data SPSS
	Data Responden
	Data Uji
	Uji Validitas
	Uji Realibilitas
	Uji Regresi Berganda
Lampiran 4	Uji Normalitas
	Uji Heterokedastisitas
	Uji Multikolinearitas
Lampiran 4	Tabel R
	Tabel F
	Tabel T
Lampiran 6	Daftar Bimbingan
Lampiran 7	Dokumentasi

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yang ada di Tamansari. Peneliti menemukan bahwa belum semua Pramuwisata Tamansari Yogyakarta (PTY) mengikuti Uji Kompetensi Skema Jasa Pramuwisata dan belum mampu menerapkan standar kompetensi Pramuwisata, sehingga hal ini berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung. Akibat dari adanya permasalahan ini ialah Pramuwisata mendapatkan komplain dari wisatawan yang berkunjung. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ialah untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan di Objek Wisata Tamansari. Kompetensi yang meliputi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skills*), dan sikap (*attitude*).

Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan membandingkan dua variabel yang berbeda. Variabel independent X_1 = Pengetahuan, X_2 = Keterampilan, X_3 = Sikap dengan variabel dependen Y = Kepuasan Wisatawan. Jumlah responden 50 orang wisatawan yang pernah berkunjung ke Tamansari dengan menggunakan Jasa Pramuwisata.

Hasil Penelitian berdasarkan Uji Simultan F diperoleh nilai probabilitas sebesar 0,002. Disimpulkan bahwa variabel pengetahuan, keterampilan dan sikap secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, karena berdasarkan nilai sig $0,002 < 0,05$ yang berarti H_0 diterima. Koefisien determinasi (*Adjusted R²*) 0,851 yang artinya variabel pengetahuan, keterampilan dan sikap secara bersamaan mempengaruhi variabel kepuasan wisatawan dengan nilai sebesar 85,1%.

Kata kunci : Kompetensi Pramuwisata, Kepuasan Wisatawan, Tamansari

ABSTRACT

This research is motivated by the problems that exist in Tamansari. The researcher found that not all of the Tamansari Yogyakarta (PTY) Tour Guides have followed the Competency Test of the Tour Guide Service Scheme and have not been able to apply the competency standards of Tour Guides, so this affects the satisfaction of visiting tourists. As a result of this problem, tour guides get complaints from visiting tourists. Therefore, the purpose of the study was to determine the influence of the Competency of Tour Guides on tourist satisfaction at the Tamansari Tourism Object. Competence which includes knowledge, skills, and attitudes.

This research method is quantitative by comparing two different variables. Independent variable $X_1 =$ Knowledge, $X_2 =$ Skills, $X_3 =$ Attitude with dependent variable $Y =$ Tourist Satisfaction. The number of respondents is 50 tourists who have visited Tamansari using Tour Guide Services.

The results of the study based on the Simultaneous F Test obtained a probability value of 0.002. It was concluded that the variables of knowledge, skills and attitudes simultaneously affect tourist satisfaction, because based on the value of sig 0.002 < 0.05, which means H_a is accepted. The coefficient of determination (Adjusted R^2) is 0.851, which means that the knowledge, skill and attitude variables simultaneously affect the tourist satisfaction variable with a value of 85.1%.

Keywords: Competency of Tour Guides, Tourist Satisfaction, Tamansari

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata saat ini merupakan salah satu sektor penyumbang devisa negara tertinggi di Indonesia. Indonesia memiliki kekayaan alam, budaya, tradisi, dan atraksi wisata hingga wisata minat khusus lainnya. Hal ini dikarenakan Pariwisata dianggap sebagai sektor yang menguntungkan dan berpotensi untuk dikembangkan lagi kedepannya sebagai aset yang menguntungkan negara. Pariwisata merupakan kebutuhan mutlak bagi manusia, baik yang sedang melakukan kegiatan berwisata maupun masyarakat daerah sekitar untuk tujuan wisata.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu bagian dari Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Kota Yogyakarta selain dijuluki sebagai kota Pendidikan juga dijuluki sebagai kota Pariwisata karena memiliki potensi wisata yang besar untuk dikembangkan dan masyarakat sekitar sangat bergantung pada sektor Pariwisata dalam mencari nafkah. Potensi wisata tersebut lebih banyak mengenai wisata budaya maupun sejarah yang sangat banyak di kota Yogyakarta. Salah satu potensi pariwisata yang dimiliki Kota Yogyakarta yaitu Objek Wisata Tamansari.

Menurut Kraton Ngyogyakarta Hadiningrat
(<https://www.kratonjogja.id/tata-rakiting-wewangunan/13/tamansari>, 2018)
Tamansari dahulunya merupakan sebuah taman atau kebun istana Keraton

Yogyakarta, kini telah menjadi tempat rekreasi umum sekaligus Cagar Budaya. Dibangun pada zaman Sultan Hamengku Buwono I (HB I) pada tahun 1758. Tamansari memiliki luas lebih dari 10 hektar dengan 57 bangunan. Bangunan-bangunan tersebut berbentuk gedung, kolam pemandian, jembatan gantung, kanal air, danau buatan, pulau buatan, masjid, dan lorong bawah tanah berfungsi sebagai tempat rekreasi, Tamansari juga memiliki fungsi pertahanan dan fungsi religi.

Pramuwisata disebut juga Pemandu Wisata atau *Tour Guide* dalam Bahasa Inggris. Menurut Peraturan Menparekraf RI, Pramuwisata adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk tentang objek wisata, serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan. Kemampuan dalam memberikan nilai-nilai pendidikan dan pelayanan bagi wisatawan merupakan kompetensi yang wajib dimiliki oleh seorang Pramuwisata.

Menurut Kotler dan Makens (2014:44) menjelaskan bahwa Kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Adapun kepuasan diwujudkan dalam bentuk kunjungan ulang, dan penyampaian rasa puas kepada orang lain.

Berdasarkan urian di atas maka peneliti melakukan observasi di lokasi dan menemukan permasalahan yaitu bahwa belum semua Pramuwisata Tamansari telah mengikuti uji kompetensi Jasa Pramuwisata serta ada beberapa Pramuwisata Tamansari yang pernah mengikuti uji kompetensi

namun masih ada yang belum bisa menerapkan standar kompetensi yang diharapkan sehingga menyebabkan komplain oleh wisatawan. Maka setelah melihat permasalahan tersebut kinerja Pramuwisata di Tamansari sangat berpengaruh dengan kepuasan wisatawan yang datang dan menggunakan jasa Pramuwisata. Untuk melihat apakah Pengaruh Kompetensi Pramuwisata tersebut berpengaruh terhadap suatu kepuasan wisatawan, Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Tamansari”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang penelitian, maka identifikasi masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana Kompetensi Pramuwisata berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Objek Wisata Tamansari?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka penelitian membatasi masalah yaitu pada wisatawan domestik yang pernah berkunjung ke Tamansari dengan memakai Jasa Pramuwisata Tamansari Yogyakarta (PTY).

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian yang akan dilakukan yaitu:

Untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan di Objek Wisata Tamansari

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Pramuwisata dengan adanya kompetensi untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan di Objek Wisata

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

a. Bagi peneliti

Sebagai sumber informasi dan referensi dalam pengembangan penelitian yang berkaitan dengan Kompetensi Pramuwisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata .

b. Bagi pengelola Objek Wisata

Dapat memberikan masukan untuk peningkatan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Objek Wisata dengan menyewa Jasa Pramuwisata.

c. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan ilmu dan wawasan yang lebih luas, khususnya bagi para wisatawan yang ingin menggunakan jasa Pramuwisata.

d. Bagi pembaca

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian dimasa yang akan datang yang berkaitan dengan Pengaruh Kompetensi Pramuwisata terhadap kepuasan wisata