

SKRIPSI

KUALITAS PEMANDU WISATA MUSEUM BENTENG VREDEBURG

DITINJAU DARI PERSEPSI WISATAWAN



OLEH

FAHRIA H. RADJAB

NIM 419100630

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN JUDUL

SKRIPSI

KUALITAS PEMANDU WISATA MUSEUM BENTENG VREDEBURG

DITINJAU DARI PERSEPSI WISATAWAN



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Derajat Sarjana Terapan

Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

OLEH

FAHRIA H. RADJAB

NIM 419100630

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
KUALITAS PEMANDU WISATA MUSEUM BENTENG VREDEBURG
DITINJAU DARI PERSEPSI WISATAWAN



Disusun Oleh:

FAHRIA H RADJAB

NIM: 419100630

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I


Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd., B.I
NIDN. 0509118801

Pembimbing II


Hary Hermawan, S.Par., M.M
NIDN. 0530099002

Mengetahui
Ketua Program Studi


Yudi Setiaji, S.H., M.M
NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN

SKRIPSI

KUALITAS PEMANDU WISATA MUSEUM BENTENG VREDEBURG

DITINJAU DARI PERSEPSI WISATAWAN

Disusun Oleh:
FAHRIA H RADJAB
NIM: 419100630
Jurusan: Usaha Perjalanan Wisata
Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan : LULUS
Pada tanggal

TIM PENGUJI :

Penguji : Arif Dwi Saputra, S.S., M.M
NIDN. 0525047001

.....


Penguji I : Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd., B.I
NIDN. 0509118801

.....


Penguji II : Hary Hermawan, S.Par., M.M
NIDN. 0530099002

.....


Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA


Drs. Prihatno, M.M
NIDN: 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fahria H Radjab

NIM : 419100630

Jurusan : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : KUALITAS PEMANDU WISATA MUSEUM BENTENG
VREDEBURG DITINJAU DARI PERSEPSI WISATAWAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Juli 2023



Fahria H Radjab
NIM. 41910063

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kemampuannya” (Q.S Al-Baqarah:286)

“Orang lain gak akan paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka inginkan hanya bagian success storiesnya aja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun gak akan ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini jadi tetap berjuang ya”

“akan ada saatnya sesuatu itu menjadi sangat melelahkan tetapi jangan menyerah bertahanlah sedikit lagi dan akan segera berakhir”

(Lay EXO)

“The possibility of all the those possibilities being possible is jus another possibility that can possibly happen”

(Mark Lee)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, karena karunianya dan kemudahan engkau berikan akhirnya saya masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penelitian ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada dukungan dari berbagai pihak, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Dua orang paling berjasa dalam hidup saya sebagai tanda bukti, hormat, kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibunda (Masni Saleh) dan ayahanda (Hamid Radjab). Terimakasih atas kepercayaan yang telah diberikan atas izin merantau dari kalian, serta pengorbanan cinta, do'a, motivasi semangat dan nasehat serta canda-candaan yang sering diberikan "*your joke was a colour for my life dad*", yang tiada hentinya diberikan kepada anaknya. Dan juga tanpa lelah mendukung segala keputusan dan pilihan dalam hidup saya.
2. Kepada cinta kasih kedua saudara-saudari saya. Fahri H. Radjab dan Sukria Ade, terimakasih atas segala do'a, usaha, motivasi, dan kasih sayang yang telah diberikan kepada adik terakhir ini.
3. Kepada sahabat saya Ariyani terimakasih suda kebersamai dan mendukung selama ini, yang selalu siap mendengar keluh kesah saya, sekali lagi terimakasih sudah hadir dalam perjalanan skripsi saya.
4. Kepada sahabat terdekat saya Audina R. tanpa kehadiran dan *support*, saya tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih sudah hadir dalam perjalanan hidup saya, saya beruntung memiliki sahabat seperti anda.

5. Terima kasih kepada teman-teman saya Rara Cahyanti yang telah membantu dan menemani saya dalam pengumpulan data di lokasi penelitian. Serta teman terdekat saya Mirna, Puspa, Salbi, Silvi, Parental, Srisafitri.
6. Terimakasih kepada teman-teman grup waiki, Rosiyana, Eliyana, Sopi, Faras, Hirtia terimakasih karena selalu memberikan semangat, motivasi serta dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunianya, sehingga skripsi dengan judul “kualitas pelayanan pemndu wisata Museum Benteng Vredeburg ditinjau dari persepsi wisatawan ” telah selesai disusun. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai Gelar Sarjana Terapan Usaha Perjalanan Wisata (UPW) pada program studi Usaha Perjalanan Priwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak masukan, bantuan, dan bimbingan yang sangat bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd.M.Pd.BI selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Hary Hermawan, S.Par.,M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan teknik penulisan yang benar dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S, MM selaku penguji utama yang telah membantu untuk persidangan skripsi.
4. Bapak Yudi Setiaji, SH, MM selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan arahan serta kelancaran bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan studi di STP AMPTA Yogyakarta.
6. Kepada seluruh pihak Museum Benteng Vredeburg yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Museum Benteng Vredeburg
7. Bapak/Ibu responden dan narasumber yang telah memberikan bantuan secara moral dan materi semoga dapat dicatat sebagai amal ibadah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Pustaka.....	7
1. Persepsi.....	7
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Pemandu Wisata.....	14
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Dan Desain Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu	21
C. Teknik Cuplikan.....	22
D. Sumber Data.....	22
E. Metode Pengumpulan Data.....	23

F. Uji Keabsahan Data	25
G. Metode Analisis Data.....	26
H. Alur Penelitian	28
I. Jadwal Penelitian	29

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	30
1. Sejarah Singkat.....	30
2. Visi dan Misi Museum Benteng Vredebug	31
3. Deskripsi Letak	32
4. Atraksi	33
5. Aksesibilitas	40
6. Amenitas	40
7. Struktur Organisasi Museum Benteng Vredeburg	42
B. Hasil Dan Pembahasan	44
1. Deskripsi Identitas Informan.....	44
2. Deskripsi Responden.....	46
3. Analisis Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata.....	47

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	57
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Letak Museum Benteng Vredebug.....	33
Gambar 4.2 Lokasi Jagang.....	34
Gambar 4.3 Lokasi Pengapit Utara.....	35
Gambar 4.4 Lokasi Pengapit Selatan.....	36
Gambar 4.5 Lokasi Gerbang.....	37
Gambar 4.6 Lokasi Diorama 1.....	38
Gambar 4.7 Lokasi Diorama 2.....	39
Gambar 4.8 Lokasi Mushola.....	41
Gambar4.9 <i>Local Guide</i>	41
Gambar 4.10 Struktur.....	42
Gambar 4.11 Wawancara Bersama Wisatawan.....	44
Gambar 4.12 Wawancara Bersama Wisatawan.....	45
Gambar 4.13 Wawancara Bersama Wisatawan.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pemandu Wisata.....	17
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Skala Likert.....	25
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Analisis Responden.....	46
Tabel 4.2 Analisis <i>Tangible</i>	47
Tabel 4.3 Analisis <i>Responsiveness</i>	49
Tabel 4.4 Analisis <i>Assurace</i>	51
Tabel 4.5 Analisis <i>Emphaty</i>	53
Tabel 4.6 Analisis <i>Reliability</i>	55
Tabel 4.7 Rata-Rata Persepsi Wisatawan.....	56

ABSTRAK

Keberadaan wisata sejarah seperti Museum Benteng Vredeburg akan semakin menjanjikan karena kedepan wisatawan turis maupun domestic akan semakin memiliki kesadaran sejarah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pemandu wisata yang diberikan Museum Benteng Vredeburg. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan mode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan meliputi *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *reliability* yang ditanyakan kepada 61 responden menggunakan kuesioner di Museum Benteng Vredeburg.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* memperoleh hasil nilai rata-rata yaitu (3,30) dari skala (Empat) yang dinyatakan kepada wisatawan ini berarti wisatawan mempersepsikan dimensi *tangible* di Museum Benteng Vredeburg baik, dimensi *responsiveness* memperoleh hasil nilai rata-rata (3,30) yang artinya respon pemandu pada wisatawan suda cukup baik serta pemandu juga menggunakan bahasa yang muda dipahami oleh wisatawan, dimensi *assurance* memiliki nilai rata-rata yang cukup tinggi yaitu (3,38) penilaian tersebut dikarenakan pemandu wisata menjelaskan kepada wisatawan dari awal sejarah museum, dimensi *empathy* memiliki nilai rata-rata (3,28) yang cukup rendah penilaian tersebut dikarenakan ada beberapa pemandu wisata yang terlewat beberapa koleksi di museum, dimensi *reliability* dengan penilaian rata-rata (3,31) memiliki nilai yang cukup baik penilaian tersebut dikarenakan wisatawan yang puas dengan penjelasan pemandu wisata Museum Benteng Vredeburg.

Kata Kunci: Museum Benteng Vredebug, Persepsi Wisatawan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

The existence of historical tourism such as the Vredeburg Fort Museum will be more promising because in the future tourists and domestic tourists will have more historical awareness. The purpose of this research was to determine how the quality of tour guide services provided by the Vredeburg Fort Museum. The research method used is descriptive qualitative and the data collection modes used are observation, interview, questionnaire, and documentation. The five dimensions of service quality used include tangible, responsiveness, assurance, empathy and reliability which were asked to 61 respondents using a questionnaire at the Vredeburg Fort Museum.

The results showed that the tangible dimension obtained an average value result of (3.30) from a scale of (Four) which was stated to tourists, this means that tourists perceive the tangible dimension at the Vredeburg Fort Museum to be good, the responsiveness dimension obtained an average value result (3.30) which means that the guide's response to tourists is quite good and the guide also uses language that is young to be understood by tourists, the assurance dimension has a fairly high average value, namely (3.30), 38) the assessment is because the tour guide explains to tourists from the beginning of the museum's history, the empathy dimension has an average value (3.28) which is quite low, the assessment is because there are several tour guides who skip some collections in the museum, the reliability dimension with an average assessment (3.31) has a fairly good value, the assessment is because tourists are satisfied with the explanation of the Vredeburg Fort Museum tour guide.

Keywords: Vredeburg Fort Museum, Tourist Perception, Service Quality

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata Indonesia sangat luar biasa dan beragam jenisnya, tersebar di seluruh Indonesia. Indonesia memiliki peluang besar untuk mengembangkan pariwisata yang ada, salah satunya wisata budaya. Wisata budaya menjadi salah satu keistimewaan bagi Indonesia. Daerah istimewa Yogyakarta disebut sebagai kota kaya akan budaya serta sejarahnya. Yogyakarta memiliki situs-situs bersejarah seperti Keraton Yogyakarta, Taman Sari, Pura Pakualaman, Museum Vredeburg, dan masih banyak lainnya yang menjadikan Yogyakarta destinasi wisata sejarah budaya paling menarik di Indonesia.

Persepsi wisatawan akan menentukan terhadap penilaian kualitas pelayanan pemandu wisata di Museum Benteng Vredeburg. Untuk menarik wisatawan berkunjung kembali seorang pemandu wisata tentu harus menguasai standar operasional yang berlaku seperti menjaga penampilan dan kemampuan menyampaikan informasi dengan baik. Dalam menyampaikan informasi seorang pemandu wisata harus menguasai bahasa. Kemampuan berbahasa dengan baik dan benar merupakan syarat utama dan mutlak bagi pemandu wisata dan bahkan sebelum pemandu wisata mengikuti ujian untuk mendapatkan lisensi, mereka harus lulus tes bahasa lisan dan tulisan (HPIjogja, 2011 dalam Ratih, 2012).Muhajir (2005:13) *Local guide* yaitu seorang pemandu wisata

yang menangani suatu tour selama satu atau beberapa jam di suatu tempat yang khusus, pada suatu atraksi wisata atau di suatu area yang terbatas, misalnya gedung bersejarah, museum, taman hiburan dan lain-lain. Pemandu yang berperan sebagai subyek untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung sehingga kualitas pelayanan dari pemandu berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Pemandu wisata adalah terminologi profesi dari salah satu kumpulan profesi kepariwisataan populer dengan sebutan pramuwisata (Nuriata, 2015:2). Pemandu selalu dikaitkan dengan wisatawan dimana mereka adalah seseorang yang menerangkan, menjelaskan serta memberikan informasi dan bimbingan kepada wisatawan dalam melakukan aktivitas wisatawannya.

Kualitas pelayanan di museum merupakan hal utama yang perlu diperhatikan guna meningkatkan kepuasan wisatawan dan memberikan daya tersendiri untuk berkunjung kembali ke museum, pelayanan yang baik dapat dilakukan museum dengan meningkatkan layanan dari berbagai aspek seperti fasilitas, koleksi museum, pemandu museum, kenyamanan, keramahan dan keamanan saat berkunjung ke museum (Kholifati Isnaini:2015:3). Pelayanan yang lambat atau kurang di museum bisa membuat persepsi yang negatif dari wisatawan terhadap kualitas pelayanan museum, wisatawan akan merasa kurang puas dengan lambat atau kurangnya pelayanan yang diberikan di museum, sehingga mengurangi minat untuk mengunjungi museum. Oleh karena itu kualitas

pelayanan pada suatu museum dapat dilihat dari sudut pandang atau persepsi wisatawan yang berkunjung ke museum tersebut.

Beberapa peneliti memaparkan terkait peranan pemandu wisata. Peranan pemandu wisata menurut Pond 1993 dalam (Christie & Mason, 2014) bahwasannya pemandu wisata memiliki lima peranan yaitu sebagai pemimpin perjalanan, sebagai pendidik bagi wisatawan, sebagai penghubung dengan masyarakat, sebagai tuan rumah yang membawa identitas dan nama baik dan sebagai penyalur. Peranan pemandu wisata menurut (Randall & Rollins, 2009) ada empat peranan pemandu wisata dalam memimpin perjalanannya yaitu mempunyai tanggung jawab, pemberi informasi serta mendidik wisatawan yang meningkatkan pemahaman wisatawan terhadap kondisi lingkungan dan sosial pada destinasi yang dikunjungi, membawa identitas dan memiliki citra yang baik dari destinasi yang dikunjungi dan yang terakhir sebagai *local community* yang memberikan kebutuhan wisatawan. Pemandu wisata memberi arahan kepada wisatawan berupa petunjuk kegiatan wisata, memberi petunjuk selama berada di tempat wisata, mengatur jadwal perjalanan agar berjalan dengan lancar, memberi arahan kepada wisatawan tentang aturan yang berlaku selama berada di wilayah termasuk aturan yang berlaku di masyarakat.

Menurut (Bungin, B. 2015) Peran pemandu wisata tidak terlepas dari kualitas pelayanan yang mempunyai peran penting dalam mempengaruhi wisatawan untuk mendatangi suatu destinasi. Selain itu seorang pemandu

wisata harus mempunyai suatu keunggulan atau keistimewaan dalam pelayanan sehingga mampu membuat wisatawan merasa puas. Salah satu keunggulan yang dimiliki pemandu wisata adalah mampu untuk berkomunikasi dengan baik. Mampu untuk berkomunikasi dengan baik dalam hal ini yaitu mampu memberikan informasi yang benar kepada wisatawan. Oleh karena itu bagi seorang pemandu wisata memerlukan kemampuan berbahasa verbal yang baik.

Museum Benteng Vredeburg merupakan sebuah bangunan peninggalan Belanda yang memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan lahirnya kota Yogyakarta yang dibangun pada tahun 1760 atas pemerintahan Sultan Hamengku Buwono 1, Benteng ini sebelumnya dinamai Benteng Vastenburg yang berarti benteng peristirahatan karena beberapa kesepakatan, benteng ini menjadi benteng yang kita kenal saat ini.

Museum ini menawarkan daya tarik yang berupa bangunan-bangunan Belanda dan sejarahnya yang erat kaitannya dengan terciptanya Yogyakarta, dan juga lokasi yang mudah dijangkau dengan berbagai kendaraan. Museum ini juga memiliki kualitas pelayanan yang mumpuni, yaitu tersedianya pemandu wisata yang bersedia menemani dan menjelaskan selama berada di museum tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik mengetahui persepsi wisatawan terhadap kualitas pemandu melalui penelitian dengan judul

“kualitas pemandu wisata Museum Benteng Vredeburg ditinjau dari persepsi wisatawan”.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas fokus masalah penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pemandu wisata Museum Benteng Vredeburg ditinjau dari persepsi wisatawan.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilaksanakan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pemandu wisata di Museum Benteng Vredeburg ditinjau dari persepsi wisatawan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademisi STP AMPTA Yogyakarta.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber data, informasi, dan sebagai bahan referensi dalam penelitian empiris yang akan dilakukan di masa yang akan datang terkait pelayanan kependuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Museum Benteng Vredeburg untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan juga dapat menjadi evaluasi terhadap kepuasan wisatawan Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemandu wisata dalam menerapkan kualitas pelayanan di Museum Benteng Vredeborg.