

SKRIPSI

**UPAYA PEMANDU WISATA DALAM MENYIKAPI KELUHAN
PELANGGAN DI A&T *HOLIDAYS* LOMBOK**

(Studi Kasus Di A&T Holidays)



OLEH:

JOHAN RAHMAT ANJAENI

NIM 419100681

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA SEKOLAH TINGGI
PARIWISATA AMPTA**

YOGYAKARTA

2023

SKRIPSI
UPAYA PEMANDU WISATA DALAM MENYIKAPI KELUHAN
PELANGGAN DI A&T *HOLIDAYS* LOMBOK

(Studi Kasus Di A&T Holidays)



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

OLEH:

JOHAN RAHMAT ANJAENI

NIM 419100681

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA SEKOLAH TINGGI
PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN
UPAYA PEMANDU WISATA DALAM MENYIKAPI KELUHAN
PELANGGAN DI A&T HOLIDAYS LOMBOK
(Studi Kasus Di A&T Holidays)



OLEH:

JOHAN RAHMAT ANJAENI

NIM 419100681

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

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

NIDN. 0509118801

Pembimbing II

Angela Ariani, S.H., M.M

NIDN. 0530106001

Mengetahui

Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Yudi Setiaji, S.H., M.M

NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN
SKRIPSI
UPAYA PEMANDU WISATA DALAM MENYIKAPI KELUHAN
PELANGGAN DI A&T HOLIDAYS LOMBOK

(Studi Kasus Di A&T Holidays)

DISUSUN OLEH:

JOHAN RAHMAT ANJAENI

NIM: 419100681

Telah dipertahankan di depan tim penguji

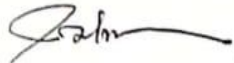
Dinyatakan LULUS

Pada Tanggal: 04 Juli 2023

TIM PENGUJI:

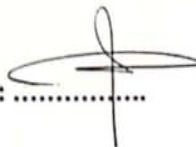
Penguji Utama : Hari Rachmadi, SE., MM

NIDN. 0505076501

: 
:

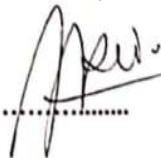
Penguji I : Hamdan Anwari, S.Pd M.Pd.B.I

NIDN. 0509118801

: 
:

Penguji II : Angela Ariani, S.H., M.M

NIDN. 0530106001

: 
:

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Johan Rahmat Anjaeni

Nim : 419100681

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul : Upaya Pemandu Wisata Dalam Menyikapi Keluhan Pelanggan Di A&T
Holidays Lombok (Studi Kasus Di A&T Holidays)

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dan tidak ada pihak lain yang memiliki klaim kepemilikan atas karya ini, maupun diterbitkan oleh orang lain kecuali yang telah tertulis yang disebutkan dalam daftar Pustaka.

Yogyakarta, Juli 2023



Johan Rahmat Anjaeni

MOTTO

“Percayalah semua akan terselesaikan asalkan ada kemauan pray to allah and work hard”

(Johan Rahmat)

“Tidak ada yang akan berhasil kecuali kau melakukannya”.

(Maya Angelou)

“Pendidikan adalah paspor masa depan, karena hari esok adalah milik mereka yang mempersiapkannya hari ini”.

(Malcolm X)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmatnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya. Karya ini saya akan persembahkan sebagai wujud rasa hormat dan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang terdekat dan tercinta, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua saya ayah Rahmat dan ibu Suhaeni yang selalu mengupayakan, yang selalu mendukung yang selalu memberikan yang terbaik buat saya. Terima kasih atas segala kesempatan terima kasih atas semua yang telah diberikan yang tak bisa terhitung selama ini. Rasa syang rasa cinta serta pengorbanan dan doa yang tidak pernah berhenti engkau panjatkan demi kebahagiaan anak mu ini.
2. Kepada semua keluarga besar yang sudah meberikan semangat untuk saya yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.
3. Kepada seluruh Staff, Bapak/Ibu dosen STP Ampta Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh Pendidikan sampai akhirnya penulis menyelesaikan skripsi ini.
4. Semua teman-teman jurusan Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2019 terkhusus teman-teman kelas UPW-B Angkatan 2019 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis hanturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayahnya berupa kesehatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Upaya Pemandu Wisata Dalam Menyikapi Keluhan Pelanggan Di A&T Holidays Lombok (Studi Kasus Di A&T Holidays)”** penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada program studi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yoyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyelesaian skripsi ini terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung kelancaran kegiatan mulai pembuatan proposal, pengumpulan data hingga penyusunan laporan penelitian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd M.Pd.B.I selaku pembimbing I yang telah menyempatkan waktunya memberikan arahan, dan bimbingan nya selama penulis menyusun skripsi ini.
2. Ibu Angela Ariani, SH, MM selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan juga bimbingan serta petunjuk-petunjuk dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Hari Rahmadi, SE., MM selaku penguji utama yang telah memberi saya kesempatan untuk menjelaskan skripsi secara keseluruhan.

4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta, yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yudi Stiaji, SH, M.M selaku ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Ampta Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak I Nyoman Suki selaku Supervisor *A&T Holidays* yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk mengadakan penelitian di *A&T Holidays* Lombok.
7. Kepada semua Staff *A&T Holidays* yang ikut membantu penulis dalam penelitian ini, penulis ucapkan terimakasih.
8. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, semoga ini menjadi amal jariyah dihadapan Allah SWT.

Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari dalam skripsi ini terdapat banyak kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf sebesar-besarnya apabila terjadi kesalahan kata dan kalimat yang kurang berkenan di hati. Penulis berharap adanya keritik dan saran guna menjadi penyempurnaan bagi karya skripsi yang akan datang.

Yogyakarta, juli 2023
Penulis,

Johan Rahmat Anjaeni
NIM: 419100681

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi	6
1. Pemandu Wisata	6

2. Jenis-Jenis Pemandu Wisata	12
3. Peran Pemandu Wisata	13
4. Persiapan Diri	15
5. Keluhan Pelanggan	17
6. Upaya Menyikapi Keluhan Pelanggan	20
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	26
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	27
C. Teknik Cuplikan	27
D. Sumber Data	28
E. Metode Pengumpulan Data	28
F. Keabsahan Data	31
G. Metode Analisis Data	31
H. Alur Penelitian	33
I. Jadwal Penelitian	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum	36
1. Sejarah Singkat A&T <i>Holidays</i> Lombok	36
2. Visi-Misi	38
3. Logo Perusahaan	39
4. Profil A&T <i>Holidays</i>	40

5. Struktur Organisasi Perusahaan	41
6. Bidang Usaha, Departemen	42
7. Perusahaan Rekanan Kerja Sama A&T Holidays	47
B. Analisis Dan Pembahasan	48
1. Pentingnya Memprioritaskan Kepuasan Pelanggan	48
2. Upaya Pemandu Wisata Dalam Menyikapi Keluhan Pelanggan	49
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Identitas Narasumber	29
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4. 1 Gedung A&T <i>Holidays</i>	37
Gambar 4. 2 Logo Perusahaan	39
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi	41
Gambar 4. 4 Memberikan Kompensasi	52
Gambar 4. 5 Guest Comment	54
Gambar 4. 6 Bus A&T <i>Holidays</i>	55
Gambar 4. 7 Bus Sasaku	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Hasil Wawancara

Lampiran 5 Foto- foto Dokumentasi Penelitian

Lampiran 6 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian dengan judul Upaya Pemandu Wisata Dalam Menyikapi Keluhan Pelanggan Di A&T *Holidays* Lombok (Studi Kasus Di A&T *Holidays*), ini berlokasi di Lombok Barat lebih tepatnya pada A&T *Holidays* Lombok Jl. Adi Sucipto No.11-12 Pertokoan *Central City* Mataram Nusa Tenggara Barat (NTB). Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh pemandu wisata di A&T *Holidays* Lombok dalam menyikapi keluhan pelanggan. A&T *Holidays* Lombok adalah sebuah perusahaan penyelenggara perjalanan wisata yang sering digunakan wisatawan di Lombok. Pada saat menghadapi keluhan pelanggan, pemandu wisata memainkan peran penting dalam menangani situasi tersebut dengan baik dan memberikan solusi yang memuaskan. Fokus masalah pada penelitian ini adalah upaya pemandu wisata dalam menyikapi keluhan pelanggan di A&T *Holidays* Lombok.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak tiga orang yaitu pemandu wisata. Metode analisis data menggunakan reduksi data dan penyajian data untuk merangkum kesimpulan dari upaya pemandu wisata dalam menyikapi keluhan pelanggan di A&T *Holidays* Lombok.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh pemandu wisata di A&T *Holidays* Lombok adalah memberikan kompensasi sebagai bentuk pemulihan atau penggantian atas kerugian yang dialami oleh pelanggan, kemudian memberikan *guest comment* digunakan tamu untuk menyampaikan kritik dan komentarnya terhadap pelayanan yang diterima guna mendapatkan umpan balik terhadap suatu perusahaan. Melakukan evaluasi pengumpulan data tentang keluhan yang muncul, analisis penyebab keluhan, dan pengembangan tindakan perbaikan untuk memastikan bahwa keluhan serupa tidak terulang di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Pemandu Wisata, Keluhan Pelanggan.

ABSTRACT

The research entitled Efforts of Tour Guides in Responding to Customer Complaints at A&T Holidays Lombok (Case Study at A&T Holidays), is located in West Lombok, more precisely at A&T Holidays Lombok Jl. Adi Sucipto No.11-12 Central City Mall Mataram, West Nusa Tenggara (NTB). This thesis aims to analyze the efforts made by tour guides at A&T Holidays Lombok in responding to customer complaints. A&T Holidays Lombok is a tour operator company that is often used by tourists in Lombok. When encountering customer complaints, tour guides play an important role in handling the situation well and providing satisfactory solutions. The focus of the problem in this research is the efforts of tour guides in responding to customer complaints at A&T Holidays Lombok.

This study uses a qualitative descriptive method by collecting data through observation, interviews, and documentation. There were three informants in this study, namely tour guides. The data analysis method uses data reduction and data presentation to summarize the conclusions from the tour guide's efforts to address customer complaints at A&T Holidays Lombok.

The results of the study show that the efforts made by tour guides at A&T Holidays Lombok are to provide compensation as a form of recovery or compensation for losses experienced by customers, then giving guest comments is used by guests to convey criticism and comments on the services received in order to get feedback on a company. Evaluate the collection of data on complaints that arise, analyze the causes of complaints, and develop corrective actions to ensure that similar complaints do not recur in the future.

Keywords: Tour Guides, Customer Complaints.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki potensi wisata yang dapat dikembangkan untuk kemajuan negara. Potensi tersebut tersebar dari sabang sampai merauke hingga mendunia. Secara umum Indonesia memiliki potensi pariwisata dengan keunggulan dan kekhasan masing-masing yang menjadi prioritas untuk dikembangkan secara terintegritas dalam multi destinasi dalam suatu wilayah. Sektor pariwisata Indonesia merupakan sektor terbesar dan terkuat dalam perekonomian, karena sektor pariwisata menjadi salah satu pendorong utama dalam pertumbuhan perekonomian Indonesia. Selain dapat memberikan keuntungan cukup besar bagi negara, pariwisata juga dapat memperluas lapangan pekerjaan dan memperkenalkan budaya masing-masing daerah ke mancanegara (Tuzzakrah, 2020:1).

Pemandu wisata sangatlah berperan penting dalam hal ini untuk menghubungkan wisatawan dengan pusat-pusat ikon pariwisata. Dalam buku “Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional” yang ditulis oleh Drs. Oka Yoeti, secara umum pengertian pemandu wisata (pramuwisata) adalah seseorang yang dibayar untuk menemani wisatawan untuk mengunjungi, melihat dan menyaksikan destinasi wisata dan atraksi wisata (Rizkya, 2008:16). Pemandu wisata atau bisa disebut dengan *tour guide* memiliki beberapa tugas penting yang harus dilakukan agar wisatawan merasa nyaman selama melakukan

perjalanan wisata, yaitu keterampilan berkomunikasi, penguasaan bahasa asing, memahami sejarah dan budaya.

Wisatawan akan mendambakan adanya pemandu wisata yang mampu memberikan informasi atau keterangan yang jelas, baik dan lengkap serta mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh wisatawan terkait destinasi wisata, masyarakat atau daerah yang di kunjungi. Untuk itu pemandu wisata yang profesional sangat diperlukan keberadaannya, agar wisatawan dapat memperoleh hal-hal yang ingin dilihat dan diketahui mengenai negara yang di kunjungi sehingga akan timbul kepuasan jasa pelayanan yang telah diberikan. Pemandu wisata merupakan salah satu faktor penting guna mendukung terselenggaranya kegiatan pariwisata. Namun banyak pemandu wisata yang tidak dapat memenuhi harapan atau keinginan wisatawan, sehingga menjadi permasalahan yang sangat fatal dalam melakukan perjalanan wisata. *A&T Holidays*, merupakan sebuah perusahaan *Tour & Travel* yang menyediakan layanan pemandu wisata di Lombok, menerima beberapa keluhan dari pelanggan terkait pelayanan yang diberikan. Keluhan-keluhan tersebut berkaitan dengan kualitas pelayanan, kurangnya informasi mengenai tempat wisata yang di kunjungi. Salah satu permasalahan juga yang terjadi yaitu pemandu wisata belum sepenuhnya menguasai bahasa asing dengan baik sehingga ketika berbicara dengan wisatawan asing tidak begitu lancar dan banyak melakukan kesalahan, sehingga timbul problem komunikasi.

Problem komunikasi yaitu masalah dimana seseorang salah mengerti tentang apa yang sedang dibicarakan sehingga terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Vardhani & Tyas (2018:10) menyatakan problem komunikasi bisa terjadi karena perbedaan bahasa dan kurangnya keterampilan dalam berkomunikasi. Selain itu juga kehilangan barang, sering kali terjadi karena keteledoran dari pramuwisata itu sendiri. Bahkan ada beberapa yang pernah mengalami kondisi yang tidak diinginkan dalam perjalanan wisatanya, dimana keluhan pelanggan bukan disebabkan oleh dirinya sendiri, namun karena faktor-faktor seperti transportasi yang bermasalah, makanan yang tidak sesuai dengan lidah pelanggan, fasilitas penginapan tidak sesuai dengan ekspektasi, iklim yang tidak mendukung untuk melakukan perjalanan. Kesalahan seperti ini menjadi keluh kesah sebagai wisatawan. Oleh karena itu pemandu membutuhkan upaya yang efektif dalam menyikapi keluhan pelanggan dengan baik, agar wisatawan merasa dihargai dan puas dengan layanan yang diberikan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan industri pariwisata, karena pelanggan yang puas cenderung merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain. Namun, tidak semua pelanggan selalu puas dengan pengalaman selama perjalanan wisata. Salah satu tantangan yang dihadapi pemandu wisata *A&T Holidays* adalah bagaimana menyikapi keluhan pelanggan dengan cara yang efektif dan memuaskan pelanggan. Berdasarkan latar belakang di atas, mendorong penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Upaya Pemandu Wisata Dalam Menyikapi Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di *A&T Holidays* Lombok)”**.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan untuk menghindari meluasnya topik yang diangkat maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah Upaya Pemandu Wisata Dalam Menyikapi Keluhan Pelanggan di A&T *Holidays* Lombok.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sikap pemandu wisata dalam menangani keluhan pelanggan di A&T *Holidays* Lombok.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan terhadap upaya pemandu wisata dalam menyikapi keluhan pelanggan serta diharapkan penelitian ini bisa menjadi bahan kajian bagi peneliti selanjutnya termasuk perguruan tinggi, Lembaga Pendidikan lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam menerapkan pengetahuan terhadap masalah yang dihadapi.

b. Bagi Pemandu Wisata

Meningkatkan pengalaman dengan memiliki pengetahuan yang lebih baik tentang permasalahan yang ada di lapangan, yang kemudian dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

c. Bagi Pembaca

Pembaca dapat mempelajari upaya yang efektif dalam menyikapi keluhan pelanggan. Hal ini dapat membantu pembaca yang berprofesi sebagai pemandu wisata untuk lebih siap dalam menghadapi situasi di lapangan dan mengelola keluhan pelanggan dengan baik.