

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Upaya yang dilakukan pemandu wisata merupakan sebuah bentuk dari tindakan yang diambil oleh seorang pemandu wisata untuk memberikan pengalaman terbaik kepada wisatawan yang mereka pandu. Upaya pemandu wisata dalam menyikapi keluhan pelanggan ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman wisata yang mengesankan dan memuaskan bagi wisatawan, serta memberikan manfaat positif bagi perusahaan, destinasi wisata dan komunitas setempat.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dari hasil pembahasan, tentang upaya pemandu wisata dalam menyikapi keluhan pelanggan di *A&T Holiday Lombok*, antara lain:

1. Dengan menggunakan guest comment akan mengetahui sejauh mana kualitas layanan pemandu wisata terhadap pelanggan.
2. Melibatkan pelanggan dalam memberikan komentar dan masukan dapat membantu pemandu wisata dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
3. Dengan menggunakan guest comment, pemandu wisata dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, mengidentifikasi kekurangan dalam pelayanan, dan memperbaiki area yang perlu ditingkatkan. Ini akan membantu menciptakan pengalaman wisata yang lebih memuaskan, membangun hubungan yang kuat

dengan pelanggan, dan meningkatkan reputasi pemandu wisata dalam industri pariwisata.

4. Dengan memberikan kompensasi kepada pelanggan yang merasa dirugikan, akan menjadi sebuah langkah yang penting dan proaktif dalam menyelesaikan sebuah permasalahan.
5. Melakukan evaluasi, melalui evaluasi yang sistematis dan berkelanjutan, perusahaan atau individu dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas kegiatan.

## **B. Saran**

Beberapa saran yang peneliti sampaikan guna untuk memperbaiki dan sebagai bahan masukan dalam upaya pemandu wisata dalam menyikapi keluhan pelanggan di *A&T Holidays Lombok*, yaitu:

1. *Guest comment* untuk segera ditindak lanjuti karena menindaklanjuti *guest comment* secara cepat dan efektif, pemandu wisata dapat menunjukkan komitmen terhadap kepuasan pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, dan memperbaiki pengalaman wisatawan secara keseluruhan.
2. Lakukan evaluasi yang mendalam mencakup berbagai aspek pengalaman wisatawan, seperti pelayanan, destinasi, transportasi, panduan wisata, makanan, akomodasi, agar hal yang sama tidak akan terjadi lagi di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fathurrohman, R., & Ardhiansyah, M. (2020). Aplikasi Pemandu Wisata Berbasis Web Menggunakan Model Extreme Programming (Studi Kasus: Dpd Himpunan Pramuwisata Indonesia Dki Jakarta). *Jiki (Jurnal Ilmu Komputer & Informatika)*, 1(1).
- Habiburrahman, H., & Primadhini, I. (2018). Upaya Mengembangkan Pariwisata Kota Bandar Lampung. *Penelitian Mandiri Universitas Bandar Lampung*.
- Jumail, M., Par, S. S. T., & Par, M. (2014). *Teknik pemanduan wisata*.
- Karthago, A. H. (2014). Peran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam Pengembangan Seni Budaya di Kabupaten Bulungan. *Ilmu Pemerintahan*, 2(1), 1995-2007.
- Kristiana, Y., Sinulingga, P., & Lestari, R. (2018). *Kunci sukses pemandu wisata*.
- Lantaeda, S. B., Lengkong, F. D., & Ruru, J. (2017). Peran Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dalam Penyusunan Rpjmd Kota Tomohon. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(48).
- Mohammad, K. (2020). *Strategi Komunikasi Public Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Kantor Pos Indonesia Surabaya Selatan* (Doctoral dissertation, Universits 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Merlin, Y. I., Widowati, N., & Rengga, A. (2013). Analisis Pelayanan Listrik Prabayar Di PT Pln (Persero) Rayon Semarang Tengah (Studi Kasus Tentang Penanganan Keluhan Pelanggan Listrik Prabayar PT Pln (Persero) Rayon Semarang Tengah. *Journal of Public Policy and Management Review*, 3(1), 101-111.
- Meri Safarwati, M. (2021). Manajemen Krisis Pt. Kereta Api Indonesia Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Masa Pandemi Covid 19.
- Nursam, N. (2017). Manajemen kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2)
- Nursyamsi, I., & Sallatu, N. (2020) Pengaruh Desain Kerja, Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Gojek Branch Makassar.
- Pratama, M. F. (2022). Efektivitas Pemandu Wisata dalam Memandu Wisatawan di Rumah Atsiri Indonesia.

- Rizky, K. (2008). *Penguasaan Bahasa Asing Khususnya Bahasa Jepang Sebagai Salah Satu Modal Dasar Pemandu Wisata Di Museum Geologi* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan Universitas Widyatama).
- Ramadhan, R. (2022). *Ta: Respons Manajemen Grand Elty Krakatoa Terkait Guest Comment Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan* (Doctoral Dissertation, Politeknik Negeri Lampung).
- Supriyanto, W. (2019). Strategi Komunikasi Internal PDAM Tirta Satria Mengatasi Keluhan Pelanggan. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 2(01), 48-53.
- Sugiyono, (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Saktiani, G. A. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan dan word of mouth. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2).
- Tuzzakrah, P. (2020). *Dampak Terhadap Pengembangan Dan Pendapatan Masyarakat Di Pantai Kuta Mandalika Desa Kuta Kecamatan Pujut Lombok Tengah*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Ulfatin, Nurul. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan: Teori Dan Aplikasinya*.
- Vardhani, N. K., & Tyas, A. S. P. (2018). Strategi komunikasi dalam interaksi dengan mahasiswa pertukaran asing. *Jurnal Gama Societa*, 2(1), 9-16.

## **Website**

The Ministry of Tourism and Creative Economy is the ministry in Indonesia concerned with administration of tourism. [Wikipedia](https://jdih.kemenparekraf.go.id/asset/data_puu/regulation_subject_1576464090_kep_17uiv89.pdf)  
[https://jdih.kemenparekraf.go.id/asset/data\\_puu/regulation\\_subject\\_1576464090\\_kep\\_17uiv89.pdf](https://jdih.kemenparekraf.go.id/asset/data_puu/regulation_subject_1576464090_kep_17uiv89.pdf)

## Lampiran 1: Surat Pengantar Penelitian



**YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 567/Q.AMPTA/IV/2023  
Hal : Pengantar Penelitian

06 April 2023

Kepada Yth.  
Pimpinan A&T Holiday  
Jl. Adi Sucipto No.11-12  
Mataram

Dengan Hormat,

Kami yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa :

Nama	: Johan Rahmat Anjaeni
NIM	: 419100681
Prodi	: Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Desa Saba Kecamatan Janapria Kabupaten Lombok Tengah
Nomor Telp	: 087855456847

Mohon untuk diijinkan melaksanakan observasi guna Penyusunan Laporan Penelitian dengan Judul :

**“ STRATEGI PEMANDU WISATA DALAM MENYIKAPI KELUHAN PELANGGAN DI A&T HOLIDAY LOMBOK ”**

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,  
Ketua

  
Drs. Prihatno, MM

Tembusan :  
- File

## Lampiran 2: Surat Balasan Penelitian



Mataram, 15 April 2023

Prihal :Tanggapan Atas Permohonan Penelitian  
: Surat No. 567/Q.AMPTA/IV/2023 tanggal 06 April 2023

Kepada Yth,  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta**

Dengan hormat,  
Menindaklanjuti permohonan penelitian skripsi mahasiswa:  
Nama : Johan Rahmat Anjaeni  
Nim : 419100681  
Program studi : Usaha Perjalanan Wisata

Bersama ini disampaikan bahwa mahasiswa tersebut dapat melaksanakan penelitian skripsi di perusahaan kami pada tanggal 17 April 2023.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, dihaturkan terima kasih.

Hormat kam,

I NYOMAN SUKI  
Tour Supervisor  
A&T Holidays

### **Lampiran 3: Pedoman Wawancara**

- 1) Seberapa lama anda memiliki pengalaman memandu?
- 2) Apa yang harus anda lakukan jika pelanggan merasa tidak puas dengan pengalaman karena kondisi transportasi yang kurang nyaman?
- 3) Apa yang akan anda lakukan ketika pelanggan merasa tidak puas dengan makanan yang disajikan di restaurant yang anda sarankan?
- 4) Kendala apa saja selama ini yang paling sering bapak hadapi selama melakukan perjalanan wisata?
- 5) Apa yang akan anda lakukan ketika wisatawan kehilangan barang disaat melakukan tur?
- 6) Apa yang akan anda lakukan disaat hari melakukan tur namun kondisi cuaca sangat buruk?
- 7) Tindakan apa yang akan anda ambil ketika fasilitas penginapan tidak sesuai dengan apa yang diiklankan?
- 8) Apa yang akan bapak lakukan jika bapak tidak memiliki informasi yang cukup mengenai tempat wisata yang akan dikunjungi?
- 9) Apa yang harus anda lakukan jika pelanggan merasa tidak nyaman karena disebabkan oleh kualitas bahasa Inggris yang kurang baik?
- 10) Bagaimana anda akan memperbaiki situasi ini dan memberikan jaminan bahwa hal yang sama tidak akan terjadi lagi di masa depan?

## Lampiran 4: Hasil Wawancara Pemandu Wisata

Transkrip wawancara

Nama: Zulfikar (Informan 1)

Jabatan: Pemandu Wisata

Pewawancara: Johan

1. Seberapa lama anda mempunyai pengalaman memandu?

Jawaban: saya mempunyai pengalaman memandu 21 tahun

2. Apa yang harus anda lakukan jika pelanggan merasa tidak puas dengan pengalaman karena kondisi transportasi yang kurang nyaman?

Jawaban: jika pelanggan mengalami ketidaknyamanan yang signifikan, kami memberikan kompensasi yang pantas sebagai tanda permintaan maaf dan penghargaan atas ketidaknyamanan yang mereka alami, berupa diskon pada perjalanan berikutnya. dan pada akhir trip kami memberikan *guest comment* untuk diisi tamu guna mendapatkan timbal balik mana yang harus kami evaluasi.

3. Apa yang akan bapak lakukan jika pelanggan merasa tidak nyaman karena Bahasa Inggris yang kurang baik?

Jawaban: Kami memahami bahwa kemampuan pemandu wisata untuk berkomunikasi dengan baik dalam bahasa asing dapat meningkatkan pengalaman wisata dan membuat wisatawan merasa lebih terhubung dengan tujuan mereka. Namun tamu juga mau melihat usaha kita jadi terkadang tamu tidak complain meski Bahasa tidak bagus karena mereka sudah menyukai personal dari kita artinya kekurangan Bahasa itu akan ditutupi dengan pemandu wisata yang bersahaja, ramah, dan membantu.

4. Apa yang akan bapak lakukan jika bapak tidak memiliki informasi yang cukup mengenai tempat wisata yang akan di kunjungi?

Jawaban: Yang kami lakukan kepada wisatawan ketika kami minim informasi terhadap destinasi yang dikunjungi yaitu memberi tahu bahwasanya kami tidak sepenuhnya mengetahui tentang destinasi tersebut,

namun kami meminta waktu untuk searching atau bertanya mengenai destinasi kepada atasan kami atau bertanya kepada orang lokal. Penting bagi pemandu wisata untuk tetap tenang, profesional, dan membantu wisatawan dengan solusi yang memungkinkan.

5. Bagaimana anda akan memperbaiki situasi ini dan memberikan jaminan bahwa hal yang sama tidak akan terjadi lagi?

Jawaban: kami melakukan evaluasi terkait permasalahan yang ada.

Transkrip wawancara

Nama: Asmuni (Informan 2)

Jabatan: Pemandu Wisata

Pewawancara: Johan

1. Seberapa lama anda mempunyai pengalaman memandu?

Jawaban: saya mempunyai pengalaman memandu 9 tahun

2. Apa yang akan anda lakukan ketika pelanggan merasa tidak puas dengan makanan yang disajikan di restaurant yang anda sarankan?

Jawaban: Kami melihat keluhan sebagai kesempatan untuk belajar dan meningkatkan layanan kami. Ketika kami menerima keluhan tentang makanan yang tidak sesuai dengan lidah pelanggan, kami dengan cepat berusaha memahami masalah yang mendasarinya dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk memperbaikinya. Kami bekerja sama dengan tempat makan terkait untuk memastikan masalah tersebut tidak terulang di masa mendatang dan memberikan kompensasi yang sesuai kepada pelanggan yang merasa kecewa.

3. Apa yang akan anda lakukan jika hari melakukan tour namun kondisi cuaca sangat buruk?

Jawaban: Jika cuaca buruk sangat ekstrem atau berbahaya, lebih baik kami menunda atau membatalkan tur dan mencari kesempatan lain untuk menjelajahi tempat tersebut.

4. Bagaimana anda akan memperbaiki situasi ini dan memberikan jaminan bahwa hal yang sama tidak akan terjadi lagi?

Jawaban: Melakukan evaluasi terhadap permasalahan yang kami alami. Evaluasi ini membantu kami untuk mengidentifikasi dan memahami permasalahan yang muncul selama pelaksanaan wisata, baik yang berkaitan dengan destinasi wisata, transportasi, pengelolaan waktu, kualitas layanan, maupun kebutuhan khusus para wisatawan

Transkrip wawancara

Nama: Rizqi (Informan 3)

Jabatan: Pemandu Wisata

Pewawancara: Johan

1. Seberapa lama anda mempunyai pengalaman memandu?

Jawaban: saya mempunyai pengalaman memandu 6 tahun

2. Kendala apa saja selama ini yang paling sering bapak hadapi selama melakukan perjalanan wisata?

Jawaban: yang saya alami sejauh ini mengenai Bahasa. Kadang wisatawan tidak menegerti dengan apa yang saya katakana dan kita tau juga bahwa setiap negara itu mempunyai action yang berbeda beda jadi saya perlu untuk meningkatkan kualitas Bahasa asing.

3. Apa yang akan anda lakukan ketika wisatawan kehilangan barang disaat melakukan tour?

Jawaban: yang kami lakukan yaitu membuat surat kehilangan apabila barang yang hilang mempunyai harga yang tinggi. Dan apabila kesalahan dari tamu sendiri kami tidak memberikan kompensasi namun ketika barang tersebut hilang dengan kesalahan kami, kami akan menggantikan barang tersebut.

4. Tindakan apa yang akan anda ambil ketika fasilitas penginapan tidak sesuai dengan apa yang diiklankan?

Jawaban: Ketika kami mengalami permasalahan fasilitas tidak sesuai dengan apa yang diiklankan atau bahkan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, tindakan yang kami lakukan yaitu tentunya meminta maaf atas kesalahan yang ada dan tentunya juga kami memberikan kompensasi yang pantas kepada tamu sesuai dengan permasalahan yang ada sebagai bentuk rekompensasi atas ketidaksesuaian yang mereka alami.

5. Bagaimana anda akan memperbaiki situasi ini dan memberikan jaminan bahwa hal yang sama tidak akan terulang kembali?

Jawaban: Melakukan evaluasi dan terus untuk mengintrospeksi diri terkait apa yang masih belum sepenuhnya dipahami.

## Lampiran 5: Foto- foto Dokumentasi Penelitian



# Lampiran 6: Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA PEMBIMBING I: HANIDAN KHUARI, S.Pd., M.Pd. NAMA PEMBIMBING II: ANGELA ARIANI, S.H., M.M.

NAMA MAHASISWA: Johan Pahut Anjari  
 NO. MAHASISWA: A19100681  
 JUDUL PENELITIAN: Strategi Rencana Usaha dalam men-tampi  
keturunan pelancong

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	07/02/2021	Cerita Lela	f
2	21/1/2021	Latih Paragraf kerjakan kerjakan kata sawpai 7-8 kalimat. Alenia keran jumlah cerita kerangan lebih 7 kalimat/12 hal dan dalam wawancara keran harus ada lamboran	f
3	10/2/23	latihan kerjakan di rumah keran keran	f
		- Penulisan ya Hpa	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
01	16 Mar 23	1. Latar Belakang Masalah: tidak perlu banyak teori 2. Periksa kesesuaian antara catatan pernt dug DP	PPD
02	20 Mar 23	1. Kerangka Berpikir harus jelas & mudah dipahami	PPD
03	24 Mar 23	1. Lokasi panel perlu dipergas dan banyak revisi pad sis H (Metode Penelitian)	PPD



