

SKRIPSI
PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMANDU WISATA DI JOGJA HERITAGE TRACK



OLEH:
SULISTYORINI FEBRINA PANGESTIKA
NIM 419100653

PRODI D-4 USAHA PERJALANAN WISATA SEKOLAH
TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN JUDUL

SKRIPSI

PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

PEMANDU WISATA DI JOGJA HERITAGE TRACK



Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Terapan Pariwisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

OLEH:

SULISTYORINI FEBRINA PANGESTIKA

NIM 419100653

PRODI D-4 USAHA PERJALANAN WISATA SEKOLAH

TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMANDU WISATA DI JOGJA HERITAGE TRACK



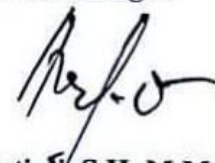
OLEH:
SULISTYORINI FEBRINA PANGESTIKA
419100653

Telah disetujui Oleh:

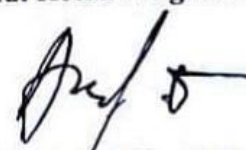
Pembimbing I


Drs. Santosa, M.M
NIDN. 0519045901

Pembimbing II


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

Mengetahui Ketua Program Studi


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

BERITA ACARA UJIAN
PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PEMANDU WISATA DI JOGJA HERITAGE TRACK



SULISTYORINI FEBRINA PANGESTIKA

NIM 419100653

Telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal: 3 Juli 2023

TIM PENGUJI

**Penguji Utama : Agus Wibowo SBS, S.ST, S.Sos, M.Mpar :
NIDN. 0519045901**

**Penguji I : Drs. Santosa, M.M. :
NIDN. 0519045901**

**Penguji II : Yudi Setiaji, S.H., M.M. :
NIDN. 0508066401**

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



NIDN. 0526125901

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sulistryorini Febrina Pangestika

NIM : 419100653

Jurusan : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS

PELAYANAN PEMANDU WISATA DI JOGJA HERITAGE

TRACK

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini adalah hasil karya sendiri atau orisinal, terkecuali kutipan kutipan yang telah dicantumkan sumbernya di daftar pustaka secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan skripsi yang berlaku.



HALAMAN MOTTO

“Bahkan hati yang hancur akan berdetak lagi”

(Qs. Az-Zumar:53)

Banyak hal yang bisa menjatuhkanmu. Tapi satu satunya hal yang dapat menjatuhkanmu adalah sikapmu sendiri.

(R.A. Kartini)

Justice maybe blind, but it can see in the dark.

(Deddy Mahendra Desta)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. karena telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.

Dengan bangga skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang terkasih:

1. Kepada orang tua, terima kasih untuk doa, semangat, dukungan, kesempatan, kepercayaan dan fasilitas yang telah diberikan selama ini, baik moral maupun material.
2. Kepada pihak Dinas Kebudayaan DIY maupun Jogja Heritage Track yang telah membantu memberikan informasi yang berguna dalam penelitian ini.
3. Kepada diri sendiri yang sudah berusaha melawan rasa malas, rasa capek hingga bias menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada teman-teman saya karena telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat dicantumkan satu persatu yang telah memberikan saran, bantuan, doa, dan motivasi dalam penelitian ini.

Yogyakarta, Juni 2023

Peneliti

Sulistiyorini Febrina Pangestika

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas kehendak-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi Presepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Jogja Heritage Track. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana terapan usaha perjalanan wisata pada program studi pariwisata sekolah tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta.

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

1. Drs. Santosa, M.M selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini.
2. Yudi Setiaji, S.H., M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan teknik penulisan yang benar dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini, serta selaku ketua jurusan Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang lebih banyak memberikan kesempatan kepada peneliti dalam melakukan penelitian.
3. Agus Wibowo SBS, S.ST, S.Sos, M.Mpar selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, masukan, dan koreksi dalam penyusunan skripsi ini.

4. Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan studi di STP Ampta Yogyakarta
5. Kepala unit serta pengelola Jogja Heritage Track yang bersedia memberikan izin dan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian di Jogja Heritage Track.
6. Narasumber penelitian yang telah bersedia menyampaikan informasi

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat berguna untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, Juni 2023

Sulistiyorini Febrina Pangestika

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi	6
1. Persepsi.....	6
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Objek Destinasi Pariwisata.....	14
4. Pemandu Wisata	15
5. Wisatawan	20

6. Wisata Edukasi	25
7. Wisata Sejarah	27
B. Penelitian Terdahulu	28
C. Kerangka Pemikiran.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode dan Desain Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Teknik Cuplikan Informan atau Subjek Penelitian	32
D. Sumber Data.....	32
E. Metode Pengumpulan Data.....	33
F. Uji Keabsahan Data.....	35
G. Metode Analisis Data.....	37

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	39
1. Awal Mula Jogja Heritage Track	39
2. Tema Rute atau Destinasi Jogja Heritage Track	47
3. Prosedur Layanan Bus Jogja Heritage Track	51
4. Profil Jogja Heritage Track	52
B. Hasil Dan Pembahasan.....	53

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4.1 Panggung Krapyak	40
Gambar 4.2 Keraton Yogyakarta	41
Gambar 4.3 Alun Alun Utara Yogyakarta	42
Gambar 4.4 Jalan Malioboro.....	44
Gambar 4.5 Gambar Jalan Margoutomo.....	45
Gambar 4.6 Tugu Pal Putih Yogyakarta	46
Gambar 4.7 Penampilan Edukator	54
Gambar 4.8 Briefing sebelum Perjalanan	55
Gambar 4.9 Pemandu Wisata Membagikan Kartu Peserta	55
Gambar 4.10 Suasana di Bus Jogja Heritage Track.....	56
Gambar 4.11 Edukator menjelaskan Sumbu Filosofi	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Surat balasan Izin Penelitian

Lampiran 4 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Pemandu wisata mempunyai peran besar dalam memberikan berbagai informasi yang diperlukan wisatawan. Pemandu wisata adalah orang pertama yang diajak bicara oleh wisatawan dan seringkali melihat edukator sebagai wakil atau representasi dari suatu tempat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif kualitatif yang bersumber pada data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari observasi, hasil wawancara dan pengamatan serta data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi dan studi literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata di Jogja Heritage Track.

Kata Kunci: Pemandu Wisata, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Tour guides have a big role in providing various information needed by tourists. Tour guides are the first people tourists talk to and often see tour guides as representatives or representatives of a place. This study aims to determine whether tourists are satisfied with the services provided by tour guides. The research method used by the author is descriptive qualitative which is based on primary data, namely data obtained directly from observation, interviews and observations as well as secondary data obtained from documentation and literature studies related to this research. The results of this study indicate that tourists are satisfied with the services provided by the Jogja Heritage Track Tour Guides.

Keywords: *Tour Guide, Service Quality*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor jasa berbasis kreatif. Indonesia dengan potensi pariwisata yang kaya harusnya bisa memaksimalkan potensi yang dimilikinya sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat. Apalagi pariwisata adalah industri yang lebih ramah lingkungan. Jika menjual keindahan alamnya saja cukup, mengapa harus merusak atau mengambilnya.

Semua orang menyadari akan potensi pariwisata Indonesia yang kaya dan beragam. Potensi area wisata tidak disebut destinasi kalau tidak ada 3A, yaitu *Attractive*, *Amenities* atau fasilitas, dan *Accessibilities*. Untuk itu pemerintah dalam lima tahun ke depan berusaha meningkatkan promosi wisata dengan memanfaatkan teknologi informasi secara lebih kuat. Di samping itu juga pemerintah akan mengembangkan jenis wisata lainnya yang berbasis kultural dan membangun brand kepariwisataan lebih naik.

Daerah Istimewa Yogyakarta adalah salah satu provinsi di Indonesia yang mengandalkan pariwisata sebagai sektor unggulan. Berbagai objek wisata yang ada mampu mengundang wisatawan untuk datang berkunjung. Salah satu komponen pendukung yang penting dalam kemajuan objek DTW adalah pemandu wisata. Pemandu wisata mempunyai peran besar dalam memberikan berbagai informasi yang diperlukan wisatawan (McDonnell, 2001). Peran pemandu wisata dalam industri pariwisata demikian penting

bahkan sering pula disebut sebagai “*A country’s ambassador to the visitor*” atau dengan kata lain pemandu wisata bertindak sebagai duta bangsa (Simpala, 2010). Pemandu wisata adalah orang pertama yang diajak bicara oleh wisatawan dan seringkali melihat pemandu wisata sebagai wakil atau representasi dari suatu tempat (Cole, 2008).

Salah satu objek DTW yang membutuhkan jasa pemandu wisata adalah Jogja Heritage Track. Jogja Heritage Track adalah sebuah fasilitas bagi wisatawan untuk menyusuri tempat-tempat bersejarah di Kota Yogyakarta. Dengan menggunakan Bus Jogja Heritage Track, wisatawan bisa mengunjungi berbagai tempat di kawasan sumbu filosofi Jogja.

Peluncuran Bus Jogja Heritage Track sudah dilakukan sejak Maret 2022 oleh Dinas Kebudayaan DIY atau Kundha Kabudayan DIY melalui Balai Pengelolaan Kawasan Sumbu Filosofis (BPKSF). Program ini memang dikelola oleh Balai Pengelolaan Kawasan Sumbu Filosofi (BPKSF) yang berada di bawah Dinas Kebudayaan DIY dengan bersumber dari dana keistimewaan.

Bus Jogja Heritage Track terdiri dari 2 unit, yaitu bus Malioboro yang berwarna merah dan bus Kraton yang berwarna kuning. Saat ini Bus Jogja Heritage Track memang belum menggunakan tarif retribusi atau gratis. Penumpang Bus Jogja Heritage Track juga mendapat fasilitas pemandu wisata yang menjelaskan dan menceritakan kisah di balik destinasi wisata yang dikunjungi.

Pentingnya kualitas pelayanan pemandu wisata dan kemampuan memberikan informasi akan menjadi faktor yang mempengaruhi wisatawan untuk terus berkunjung ke Jogja. Kualitas pelayanan merupakan suatu kebutuhan wisatawan yang harus diberikan sesuai dengan keinginan dan ketepatan penyampaiannya agar wisatawan merasa puas. Kualitas pelayanan yang diberikan pemandu wisata kepada wisatawan dapat menentukan apakah wisatawan tersebut puas atau sebaliknya. Jika dalam memberikan pelayanan pemandu wisata menjalankan fungsi sesuai prosedur, tugas, tanggungjawab dan tidak terjadi masalah dari wisatawan, maka wisatawan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Maka dari itu peneliti ingin mengetahui secara jelas apakah pemandu wisata di Jogja Heritage Track memberikan pelayanan yang baik dari mulai sebelum keberangkatan, saat kegiatan wisata, dan setelah kegiatan wisata. Dengan permasalahan yang sudah dijelaskan, peneliti membuat penelitian dengan judul “Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Jogja Heritage Track”.

B. Fokus Masalah

Suatu objek wisata mempunyai tujuan memuaskan wisatawan, kepuasan wisatawan merupakan faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggara objek wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya pada konsumen. Maka dari itu, fokus masalah dalam penelitian ini yaitu

Bagaimana persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pemandu wisata di Heritage Track?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pemandu wisata di Jogja Heritage Track.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah;

1. Manfaat Akademis

- a. Manfaat akademik ini ditujukan kepada mahasiswa, bahwasanya penelitian merupakan hal penting bagi mahasiswa dalam menerapkan dan mengaplikasikan teori-teori yang dipelajari selama ini terhadap segala isu-isu yang berkembang di lingkungan sekitar menjadi suatu hal yang perlu untuk dicari kepastian dan kebenarannya.
- b. Demikian pula penelitian ini seperti yang penulis rasakan telah menambah wawasan dalam berpikir dan semakin peka dalam mengidentifikasi dan menganalisis masalah-masalah kepariwisataan terkait dengan persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan pemandu wisata di Jogja Heritage Track.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan informasi bagi wisatawan yang menikmati fasilitas bus Jogja Heritage Track.