

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara kepada wisatawan yang telah menggunakan jasa pemandu wisata yang telah disediakan di Jogja Heritage Track. Dari 6 narasumber wisatawan tersebut telah memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata saat wisatawan menggunakan Jogja Heritage Track. Dalam pertanyaan wawancara yang telah ditanyakan terdapat 5 dimensi pokok yang berhubungan dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan menurut, Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2011:1998). Adapun 5 dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangible), empati (empathy), daya tanggap (responsiveness), keandalan (reliability) dan jaminan (assurance). Dari 5 dimensi persepsi tersebut hampir semua dimensi tersebut ada, dan dilakukan oleh pemandu wisata.

1. Pemandu wisata berpenampilan bersih dan rapi saat memandu wisata

Pemandu wisata atau edukator di Jogja Heritage Track menjadi garda terdepan saat melayani wisatawan, untuk itu pemandu wisata diharuskan untuk bisa menjaga penampilan. Pemandu Wisata juga menggunakan seragam edukator Jogja Heritage Track serta menggunakan tanda pengenal.

2. Pemandu wisata memberikan perhatian kepada wisatawan

Pemandu wisata atau edukator Jogja Heritage Track akan membagikan id card kepada peserta serta menjelaskan terkait fasilitas di bus seperti CCTV dan alat pemecah kaca jika diperlukan. Selain itu peserta diminta untuk memakai sabuk pengaman atau seatbelt yang sudah disediakan.

3. Pemandu wisata memiliki daya tanggap dan sigap saat kegiatan wisata

Pemandu wisata atau edukator Jogja Heritage Track juga memiliki daya tanggap dan sigap saat wisatawan membutuhkan sesuatu. Seperti inisiatif untuk menawarkan membantu berfoto dan lain sebagainya.

4. Pemandu wisata ramah dan memberikan kenyamanan saat perjalanan wisata

Saat perjalanan wisata, pemandu wisata tidak hanya menyampaikan informasi. Tetapi juga membuat perjalanan wisata menjadi menyenangkan. Contohnya seperti saat menyampaikan informasi dengan diselingi *jokes* yang lucu. Sehingga wisatawan juga merasa nyaman dan senang saat perjalanan wisata.

5. Pemandu wisata berpengetahuan dalam menjelaskan sumbu filosofi Jogja dan destinasi yang dikunjungi

Pemandu wisata atau edukator akan menjelaskan secara garis besar tentang bus Jogja Heritage Track, lalu menjelaskan tentang Sumbu Filosofi secara detail, seperti apa itu sumbu filosofi, siapa yang menciptakan, mengapa disebut garis imajiner, makna letak bangunan, dan makna nama jalan yang dilalui dengan menggunakan buku atau

papan yang berisi gambar dan foto fotobangunan sumbu filosofi jama n dulu.

Dari pernyataan tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa edukator sudah memenuhi standar pelayanan dengan baik, dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa wisatawan atau peserta bus Joja Heritage Track merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan oleh edukator Joja Heritage Track.

B. Saran

Sebagai saran dari peneliti, agar peneliti dapat memberikan manfaat bagi pengelola Joja Heritage Track maka peneliti menyampaikan beberapa saran seperti berikut:

1. Tetap mempertahankan kualitas pelayanan sebagai pemaandu wisata agar dapat menjadi contoh bagi pemandu wisata lain.
2. Bagi pemandu wisata diharapkan bisa mengembangkan lagi inovasi dalam memberikan informasi dan edukasi kepada wisatawan dan lebih bisa mencarikan suasana saat memandu kegiatan wisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Saleh. 2004. *Psikologi: Suatu pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Aziz Arya Aditya. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan*. Skripsi D-IV Usaha Perjalanan Wisata STP Ampta Yogyakarta.
- Bahrul Kirom. 2015. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Service Perfomance and Customer Satisfaction Measurement* Edisi. Revisi. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Bimo Walgito. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Christina Whidya Utami, 2006. *Manajemen Ritel Strategi Dan Implementasi Ritel Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Elsa Fatrisia Simbolon. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Farmhouse Lembang Bandung*. Skripsi.D-IV Usaha Perjalanan Wisata STP Ampta Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Services Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality, Dan Services (TQS)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Farida Jasfar. 2009. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Geo Pratama Puja Kusuma. 2022. *Presepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Museum Sonobudoyo Yogyakarta*. Skripsi D-IV Usaha Perjalanan Wisata STP Ampta Yogyakarta.

Hermawan, H., Brahmanto, E., Hamzah, F., Ghani, Y. A., Somantri, P. R., & Priyanto, R. 2017. *Buku Panduan Wisata Edukasi*. Program pengabdian masyarakat STP ARS Internasional Bandung

<http://eprints.polsri.ac.id/5970/3/03%20BAB%20II.pdf>

<https://dewey.petra.ac.id/repository/jiunkpe/jiunkpe/s1/mpar/2016/jiunkpe-is-s1-2016-35408025-37600-wisata-chapter2.pdf>

<https://eprints.uny.ac.id/29784/2/BAB%20II.pdf>

Jalaluddin Rakhmat. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Juhaidin. 2022. *Peran Pramuwisata Dalam Memberikan Informssi Kepada Wisatawan di Objek Taman Sari Yogyakarta*. Skripsi D-IV Usaha Perjalanan Wisata STP Ampta Yogyakarta.

Kominfo Diakses tanggal 7 Juni 2023 dari <https://www.kominfo.go.id/content/detail/5640/saatnya-kembangkan-potensi-pariwisata-indonesia/0/infografis>

Kristiana, Y., Sinulingga, P., & Lestari, R. 2018. *Kunci Sukses Pemandu Wisata*. Deepublish.

Nandan Limakrisna Dan Wilhelmus Hary Susilo. 2012. *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Dalam Bisnis* Edisi. Pertama. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Pasal 5 Revolusi Dewan Ekonomi dan Sosial Perserikatan Bangsa Bangsa No.870

Sarlito, W. Sarwono. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.

Sumanto. 2014. *Psikologi Umum*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.

UU RI No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

LAMPIRAN

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA WISATAWAN

Narasumber: Wisatawan

“Presepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Jogja Heritage Track”

Nama :

Umur :

Status :

Alamat :

Daftar pertanyaan untuk wisatawan Jogja Heritage Track

1. Sudah berapa kali mencoba bus Jogja Heritage Track?
2. Darimana wisatawan mendapat informasi tentang Jogja Heritage Track?
3. Rute apa yang dinaiki dan berhenti di titik destinasi mana saja?
4. Apa saja yang didapat selama perjalanan naik Jogja Heritage Track?
5. Menurut anda, bagaimana tanggapan anda mengenai pemandu wisata yang menemani saat perjalanan wisata?

6. Apakah pemandu wisata berpengetahuan dalam menjelaskan objek destinasi, serta ramah dan sopan dalam bertutur kata?
7. Apakah pemandu wisata berpenampilan sopan, rapi dan membawa fasilitas penunjang saat kegiatan wisata?
8. Apakah pemandu wisata peduli dan memberikan perhatian kepada wisatawan?
9. Apa yang membuat wisatawan berkesan dari pemandu wisata saat melakukan kegiatan wisata?
10. Kritik dan saran untuk pemandu wisata

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber; Pemandu Wisata

“Presepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Jogja Heritage Track”

Nama :

Umur :

Status :

Alamat :

Daftar pertanyaan untuk pemandu wisata Jogja Heritage Track

1. Sudah berapa lama menjadi pemandu wisata di Jogja Heritage Track?
2. Bagaimana latar belakang dan tujuan dari Jogja Heritage Track sendiri?
3. Apa saja yang di unggulkan dari Jogja heritage Track?
4. Dengan kapasitas 8 orang per unit bus, apakah setiap hari selalu penuh atau tidak?
5. Selama menjadi pemandu wisata di Jogja Heritage Track, apakah ada kendala yang dialami, dan seperti apa?
6. Bagaimana penampilan fisik atau kerapian pemandu wisata pemandu wisata pada saat bersama wisatawan?
7. Apa saja SOP yang diterapkan management JHT selama perjalanan wisata?

8. Bagaimana cara anda sebagai pemandu wisata menciptakan suasana yang kondusif pada saat memberikan informasi
9. Apakah akan ada inovasi baru untuk menyampaikan informasi atau edukasi kepada wisatawan?
10. Upaya apa yang dilakukan pemandu wisata agar membuat wisatawan menikmati perjalanan dan menjadikan perjalanan wisata yang berkesan?

Lampiran Hasil Wawancara

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA WISATAWAN

Narasumber: Wisatawan

“Presepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Jogja Heritage Track”

Nama : Monika Setyorini

Umur : 23 Tahun

Status : Karyawan Swasta

Alamat : Mertoyudan, Magelang

Daftar pertanyaan untuk wisatawan Jogja Heritage Track

1. Sudah berapa kali mencoba bus Jogja Heritage Track?

Jawab: Ini pertama kalinya aku naik Bus Jogja Heritage Track

2. Darimana wisatawan mendapat informasi tentang Jogja Heritage Track?

Jawab: Aku tau dari *story whatsapp* temen aku

3. Rute apa yang dinaiki dan berhenti di titik destinasi mana saja?

Jawab: Rutenya dimulai dari titik kumpul di JTTC kemudian langsung menuju ke Tugu Jogja. Setelah melewati Tugu Jogja kemudian langsung masuk ke Jalan Malioboro. Setelah itu langsung nyebrang ke Jalan Panuragan ke Alun Alun Utara. Disitu kita berhenti di Museum Sonoudoyo

kurang lebih 15 menit kemudian langsung kembali ke titik kumpul lagi di JTTC.

4. Apa saja yang didapat selama perjalanan naik Jogja Heritage Track?

Jawab: Kalau dari segi fasilitas itu yang pertama pas kita nyampai sana, kita dapat ruang tunggu. Ruang tunggu nyaman kayak di lobby hotel gitu, terus berangkat kita dikasih briefing, terus setelah itu pas kita berangkat didalam busnya juga dijelasin bahwa fasilitas di bus ada tempat sampah, seat belt, hand sanitizer, sama pengamanan berupa CCTV dan alat pemecah kaca yang bias digunakan dalam keadaan darurat.

5. Menurut anda, bagaimana tanggapan anda mengenai pemandu wisata yang menemani saat perjalanan wisata?

Jawab: Menurut aku pemandu wisatanya friendly, dan komunikatif banget sama kita, jadi kita diajak kenalan dulu satu persatu nyebutin nama dan asalnya.

6. Apakah pemandu wisata berpengetahuan dalam menjelaskan objek destinasi, serta ramah dan sopan dalam bertutur kata?

Jawab: Ramah juga sih, kita ditawarin untuk foto foto juga. Mau ngefotoin kita dan hasilnya bagus juga.

7. Apakah pemandu wisata berpenampilan sopan, rapi dan membawa fasilitas penunjang saat kegiatan wisata?

Jawab: Kalau dari penampilan edukatornya sih oke, dia rapih, memakai seragam juga. Terus kalau fasilitas penunjang, dia makai semacam buku bergambar. Jadi pas ngejelasin kita jadi ada visualiasasinya gitu lho, ada bayangan juga.

8. Apakah pemandu wisata peduli dan memberikan perhatian kepada wisatawan?

Jawab: Iya, kayak tadi seperti menawarkan untuk foto, trus juga selalu diingatkan buat memakai *seatbelt*.

9. Apa yang membuat wisatawan berkesan dari pemandu wisata saat melakukan kegiatan wisata?

Jawab: Kalau menurut aku, yang bikin berkesan itu adalah dia cukup kreatif, karna waktu perjalanan pulang, itukan materinya habis dan dia tu ada inisiatif buat bikin kuis sama kita ya pokoknya seru sih.

10. Kritik dan saran untuk pemandu wisata

Jawab: Menurut aku, overall udah oke.

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA WISATAWAN

Narasumber: Wisatawan

“Presepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Jogja Heritage Track”

Nama : Muhammad Krisdiyanto

Umur : 26 Tahun

Status : Karyawan Swasta

Alamat : Magelang

Daftar pertanyaan untuk wisatawan Jogja Heritage Track

1. Sudah berapa kali mencoba bus Jogja Heritage Track?

Jawab: Ini kali pertama saya mencoba Jogja Heritage Track

2. Darimana wisatawan mendapat informasi tentang Jogja Heritage Track?

Jawab: Tau karena dari teman

3. Rute apa yang dinaiki dan berhenti di titik destinasi mana saja?

Jawab: Rute Paraning Dumadi, seharusnya berhenti dan turun di Museum Sonobudoyo, tapi karena senin tutup, kita cuma berhenti disitu sebentar lalu melanjutkan perjalanan lagi.

4. Apa saja yang didapat selama perjalanan naik Jogja Heritage Track?

Jawab: Selama perjalanan tour, kami dijelaskan mengenai filosofi filosofi pemberian nama jalan, contohnya jalan Margoutomo yang berarti jalan keutamaan atau kebaikan, Jalan Malioboro yang berarti jalan yang dipenuhi dengan rangkaian bunga, kemudian Jalan Panuragan yang artinya pengusiran hal hal negatif, dan di Museum Sonobudoyo tidak terlalu banyak yang bias dipelajari karena pas hari senin. Museum Sonobudoyo hari senin tutup, jadi ga banyak yang bias dipelajari.

5. Menurut anda, bagaimana tanggapan anda mengenai pemandu wisata yang menemani saat perjalanan wisata?

Jawab: Pemandu wisatanya sangat komunikatif, namun kebetulan pas didalam satu bis itu banyak mahasiswa, jadi yang sering diajak ngobrol itu mahasiswanya.

6. Apakah pemandu wisata berpengetahuan dalam menjelaskan objek destinasi, serta ramah dan sopan dalam bertutur kata?

Jawab: Untuk pengetahuan dan cara menjelaskan filosofi filosofi di Jogja itu udah cukup, bahkan sangat baik penyampaiannya.

7. Apakah pemandu wisata berpenampilan sopan, rapi dan membawa fasilitas penunjang saat kegiatan wisata?

Jawab: Tentunya iya, mereka memakai seragam sama tanda pengenalnya juga.

8. Apakah pemandu wisata peduli dan memberikan perhatian kepada wisatawan?

Jawab: Iya tadi diingatkan juga untuk memakai *seatbelt*, trus kalau foto bantu ngarahin juga.

9. Apa yang membuat wisatawan berkesan dari pemandu wisata saat melakukan kegiatan wisata?

Jawab: Menurut saya soal pengetahuan dari educator itu sangat bagus dan cara dia menjelaskan itu sangat detail dan mudah dipahami.

10. Kritik dan saran untuk pemandu wisata

Jawab: Kritik untuk educator mungkin cara dia berbicara terlalu cepat, dan karena kebanyakan mahasiswa, jadi ada beberapa bercandaan yang ngga relate sama saya. Jadi saran saya, lebih disesuaikan lagi

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA WISATAWAN

Narasumber: Wisatawan

“Presepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Jogja Heritage Track”

Nama : Shufia
Umur : 23 Tahun
Status : Mahasiswa
Alamat : Grabag, Magelang

Daftar pertanyaan untuk wisatawan Jogja Heritage Track

1. Sudah berapa kali mencoba bus Jogja Heritage Track?

Jawab: Pertama kali

2. Darimana wisatawan mendapat informasi tentang Jogja Heritage Track?

Jawab: Saya mendapat info ini dari temen, dan teman saya dari temennya juga.

3. Rute apa yang dinaiki dan berhenti di titik destinasi mana saja?

Jawab: Rutenya namanya lupa, titik destinasinya berhenti di krapyak terus Museum Sonobudoyo.

4. Apa saja yang didapat selama perjalanan naik Jogja Heritage Track?

Jawab: Yang pasti cerita ya, tentang sejarah. Kita juga dapet name tag yang dipakai, ada brosur juga.

5. Menurut anda, bagaimana tanggapan anda mengenai pemandu wisata yang menemani saat perjalanan wisata?

Jawab: Pemandunya ngomongnya jelas dan komunikatif

6. Apakah pemandu wisata berpengetahuan dalam menjelaskan objek destinasi, serta ramah dan sopan dalam bertutur kata?

Jawab: Sangat jelas, sangat berpendidikan tentunya, karena dia menjelaskan sangat detail tentang kerajaan yang ngga boleh lewat ini ini mana aja, titik titik yang sacral, trus menjelaskan tentang katanya di Jogja ada 3 macam cobaan. Trus pasar bringharjo tentang kekuasaan atau tentang nafsu. Berarti dia berpengetahuan.

7. Apakah pemandu wisata berpenampilan sopan, rapi dan membawa fasilitas penunjang saat kegiatan wisata?

Jawab: Untuk sopan, dia juga sangat sopan dan sangat rapi karena dia berpenampilan seperti layaknya seorang guru atau pemandu yang penampilannya harus formal.

8. Apakah pemandu wisata peduli dan memberikan perhatian kepada wisatawan?

Jawab: Peduli, karena waktu di bis hampir jatuh, dia langsung sigap nolong dan bilang hati hati. Trus kalau ada yang nagtuk dia berusaha buat suasana biar ga ngantuk kayak dikasih lemparan jokes gitu

9. Apa yang membuat wisatawan berkesan dari pemandu wisata saat melakukan kegiatan wisata?

Jawab: berkesannya kok dia tu sangat sangat berpengetahuan ya tentang jogja, kok dia hafal betul, dan pas ditanya dia bisa jawab semua.

10. Kritik dan saran untuk pemandu wisata

Jawab: Pemandunya lain kali lebih enjoy, lebih gen z, eh tapi itu diliat juga dari umur yang naik. Tapi emang sih, pas naik itu ada ibu ibu yang naik, jadi ngga mungkin kayak “hei bro, santai bro”. Jadi udah bener sih, paling tambahan, lebih santai aja sih

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA WISATAWAN

Narasumber: Wisatawan

“Presepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Jogja Heritage Track”

Nama : Nosa

Umur : 15 Tahun

Status : Pelajar

Alamat : Yogyakarta

Daftar pertanyaan untuk wisatawan Jogja Heritage Track

1. Sudah berapa kali mencoba bus Jogja Heritage Track?

Jawab: Pertama kali, baru sekali nyoba

2. Darimana wisatawan mendapat informasi tentang Jogja Heritage Track?

Jawab: Instagram

3. Rute apa yang dinaiki dan berhenti di titik destinasi mana saja?

Jawab: Rute Sangkaning Dumadi

4. Apa saja yang didapat selama perjalanan naik Jogja Heritage Track?

Jawab: Tadi kan dijelaskan tentang sumbu filosofi ya, jadi kayak makin paham kalau Jogja itu ditata sedemikian rupa, sedetail itu.

5. Menurut anda, bagaimana tanggapan anda mengenai pemandu wisata yang menemani saat perjalanan wisata?

Jawab: Ngejelasin enak, gampang ditangkep sama kita.

6. Apakah pemandu wisata berpengetahuan dalam menjelaskan objek destinasi, serta ramah dan sopan dalam bertutur kata?

Jawab: Udah paham banget lah sama Jogja, jadi ga usah diraguin lagi kalo mau tanya tanya

7. Apakah pemandu wisata berpenampilan sopan, rapi dan membawa fasilitas penunjang saat kegiatan wisata?

Jawab: Iya, pakai seragam, rapih

8. Apakah pemandu wisata peduli dan memberikan perhatian kepada wisatawan?

Jawab: Iya, tadi kayak mau foto ga

9. Apa yang membuat wisatawan berkesan dari pemandu wisata saat melakukan kegiatan wisata?

Jawab: Perjalanan yang sangat seru, edukatornya juga keren ngejelasinnya

10. Kritik dan saran untuk pemandu wisata

Jawab: Ngga ada sih, udah cukup menurut aku.

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA WISATAWAN

Narasumber: Wisatawan

“Presepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Jogja Heritage Track”

Nama : Janit

Umur : 15 Tahun

Status : Pelajar

Alamat : Yogyakarta

Daftar pertanyaan untuk wisatawan Jogja Heritage Track

1. Sudah berapa kali mencoba bus Jogja Heritage Track?

Jawab: Iya baru pertama kali

2. Darimana wisatawan mendapat informasi tentang Jogja Heritage Track?

Jawab: dari TikTok

3. Rute apa yang dinaiki dan berhenti di titik destinasi mana saja?

Jawab: Tadi rutenya Sangkaning Dumadi

4. Apa saja yang didapat selama perjalanan naik Jogja Heritage Track?

Jawab: Penjelasan tentang sumbu filosofi, yang aku orang Jogja aja gatau,
baru paham tadi.

5. Menurut anda, bagaimana tanggapan anda mengenai pemandu wisata yang menemani saat perjalanan wisata?

Jawab: Ngejelasinnya enak, gampang ditangkap, trus juga ada becanda becandanya tadi, jadi enak sih. Suasananya jadi cair

6. Apakah pemandu wisata berpengetahuan dalam menjelaskan objek destinasi, serta ramah dan sopan dalam bertutur kata?

Jawab: Iya, kayak udah paham banget sama Jogja, kayak udah melekat sama Jogja

7. Apakah pemandu wisata berpenampilan sopan, rapi dan membawa fasilitas penunjang saat kegiatan wisata?

Jawab: Iya, penampilannya sopan dan rapih, bawa alat kayak papan bergambar untuk ngejelasin juga.

8. Apakah pemandu wisata peduli dan memberikan perhatian kepada wisatawan?

Jawab: Iya, tadi juga diingetin buat jangan lupa pakai sabuk pengaman

9. Apa yang membuat wisatawan berkesan dari pemandu wisata saat melakukan kegiatan wisata?

Jawab: Dapet informasi banyak, ngejelasinnya juga enak

10. Kritik dan saran untuk pemandu wisata

Jawab: Kalau buat pemandunya belum ada sih.

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA WISATAWAN

Narasumber: Wisatawan

“Presepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Jogja Heritage Track”

Nama : Adel

Umur : 23 Tahun

Status : Mahasiswa

Alamat : Tegalrejo, Yogyakarta

Daftar pertanyaan untuk wisatawan Jogja Heritage Track

1. Sudah berapa kali mencoba bus Jogja Heritage Track?

Jawab: Ini kali pertama saya

2. Darimana wisatawan mendapat informasi tentang Jogja Heritage Track?

Jawab: Saya tau karena pernah FYP TikTok

3. Rute apa yang dinaiki dan berhenti di titik destinasi mana saja?

Jawab: Tadi saya naik di rute Sumbu Filosofi Jogja, dan berhenti di Panggung Krapyak. Tadi juga menjelaskan di Plengkung Gading, tapi cuma lewat karena tidak bisa berhenti disitu

4. Apa saja yang didapat selama perjalanan naik Jogja Heritage Track?

Jawab: Banyak sekali yang didapat selama perjalanan. Saya orang Jogja, tapi cuma tau Sumbu Filosofi atau sebagai garis imajiner, pernah dengar. Tapi saya tidak tau kalau se detail ini. Ternyata semua ada filosofinya ya.

5. Menurut anda, bagaimana tanggapan anda mengenai pemandu wisata yang menemani saat perjalanan wisata?

Jawab: Tadi saya dipandu oleh Mba Ratna. Keren banget, dapet banget, ngga sekedar ngasih informasi, tapi juga bisa engage wisatawan karena diselingi jokes jokes

6. Apakah pemandu wisata berpengetahuan dalam menjelaskan objek destinasi, serta ramah dan sopan dalam bertutur kata?

Jawab: Betul, sangat berpengetahuan ya. Tadi ada beberapa istilah Bahasa Jawa yang agak susah diingat, dan Mba Ratna bisa menjelaskan itu semua

7. Apakah pemandu wisata berpenampilan sopan, rapi dan membawa fasilitas penunjang saat kegiatan wisata?

Jawab: Ramah iya, sopan, sangat sopan. Ya sopannya orang jawa lah, kaya gitu. Penampilan sopan iya tadi pakai batik, rapi, rambut dicepol, sedikit makup. Tadi membawa fasilitas penunjang gambar yang di print dan di laminating.

8. Apakah pemandu wisata peduli dan memberikan perhatian kepada wisatawan?

Jawab: Iya bener, saya sudah singgung kalau Mba Raatna itu engage ke penumpang dapat.

9. Apa yang membuat wisatawan berkesan dari pemandu wisata saat melakukan kegiatan wisata?

Jawab: Aduh maaf karena bolak balik jawabnya. Tapi emang berkesan karena engage atau melibatkan penumpang itu tadi.

10. Kritik dan saran untuk pemandu wisata

Jawab: Sejauh ini belum ada, edukatornya top.

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA PEMANDU WISATA

Narasumber; Pemandu Wisata

“Presepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Jogja Heritage Track”

Nama : Ratna

Umur : 32 Tahun

Status : Edukator Jogja Heritage Track

Alamat : Bumijo, Kota Yogyakarta

Daftar pertanyaan untuk pemandu wisata Jogja Heritage Track

1. Sudah berapa lama menjadi pemandu wisata di Jogja Heritage Track?

Jawab: Sudah sekitar satu setengah tahun

2. Bagaimana latar belakang dan tujuan dari Jogja Heritage Track sendiri?

Jawab: Jadi kalau Jogja Heritage ini adalah program yang di adakan oleh Dinas Kebudayaan atau Kundha Kabudayaan DIY, tujuannya untuk mengajak warga atau masyarakat luas untuk belajar bersama sama berkaitan dengan sejarah atau cagar budaya yang ada dikawasan Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

3. Apa saja yang di unggulkan dari Jogja heritage Track?

Jawab: Yang diunggulkan, informasi informasi yang disajikan masyarakat berkaitan tadi, informasi dan sejarah cagar budaya. Kan banyak tuh orang orang yang mungkin tinggal di Jogja sering lewat areanya, tapi gatau sejarahnya seperti apa. Jadi Jogja heritage ini hadir sebagai sarana informasi kepada masyarakat luas

4. Dengan kapasitas 8 orang per unit bus, apakah setiap hari selalu penuh atau tidak?

Jawab: Kalau saat ini antusiasme masyarakat berkaitan dengan Jogja Heritage ini sangat baik, jadi penuh terus. Kalau reservasi online, dan untuk booking di awal bulan dengan kapasitas 5 atau kelipatannya.

5. Selama menjadi pemandu wisata di Jogja Heritage Track, apakah ada kendala yang dialami, dan seperti apa?

Jawab: Kalau sejauh ini kendala, masih kendala dibatas wajar. Maksudnya berkaitan dengan materi materi yang kemudian terus berkembang dan usaha masing masing untuk menngembangkan diri, pengetahuan juga. Baca baca lagi, berkaitan dengan tema baru mungkin.

6. Bagaimana penampilan fisik atau kerapian pemandu wisata pemandu wisata pada saat bersama wisatawan?

Jawab: Kebetulan kalau educator di Jogja Heritage ini memang adastandar penampilannya, jadi wajib menggunakan makeup, kemudian laki laki wajib grooming, dan juga berseragam yang pasti.

7. Apa saja SOP yang diterapkan management JHT selama perjalanan wisata?

Jawab: Ada juga, sudah ada SOP berkaitan dengan bagaimana proses memandu, ada opening dulu, dijelaskan kepada wisatawan terkait fasilitas di bus, fasilitas keamanan. Kemudian bagaimana jalannya tour juga ada SOP nya. Termasuk briefing awal juga ada SOP nya karena kan itu terkait memberikan pandangan awal kepada peserta kan. Jadi kayak gambaran besarnya dulu, kemudian masuk bus, nanti diberikan arahan terkait tour baru nanti dijelaskan terkait informasi destinasinya.

8. Bagaimana cara anda sebagai pemandu wisata menciptakan suasana yang kondusif pada saat memberikan informasi

Jawab: Sebagai educator tentunya harus bias membaca situasi dan kondisi, jika banyak wisatawan yang lewat di daerah a, lalu ingin mendokumentasikan, maka nanti saya harus memberi waktu dulu. Kalau sudah kondusif, baru saya mulai menjelaskan lagi.

9. Apakah akan ada inovasi baru untuk menyampaikan informasi atau edukasi kepada wisatawan?

Jawab: Kemungkinan akan ada, tapi kalau itu mungkin belum bisa kami sampaikan, karena itu ada kaitannya dengan kebijakan manajemen Jogja Heritage dan Dinas Kebudayaan. Tapi tentunya Jogja Heritage akan terus berkembang, akan ada upgrade upgrade mungkin berkaitan dengan tema wisata. Awalnya ketika jalan hanya punya 1 rute, sekarang sudah ada tema baru.

10. Upaya apa yang dilakukan pemandu wisata agar membuat wisatawan menikmati perjalanan dan menjadikan perjalanan wisata yang berkesan?

Jawab: Kan setiap orang ada caranya masing masing ya, kalau saya sendiri dengan berusaha menyampaikan materi, pengetahuan, informasi dengan bahasa yang simple, yang sesuai dengan usia juga. Jadi kalau bapak ibu, yang usianya sudah sepuh sepuh penyampaiannya berbeda dengan menyampaikan kepada temen temen yang masih muda. Fleksibel lah. Tentang bahasanya, tentang apa yang diceritakan. Jadi diliat segmennya dulu lah

DAFTAR PEDOMAN WAWANCARA PEMANDU WISATA

Narasumber; Pemandu Wisata

“Presepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Jogja Heritage Track”

Nama : Pramudito

Umur : 33 Tahun

Status : Edukator Jogja Heritage Track

Alamat : Tamansiswo, Yogyakarta

Daftar pertanyaan untuk pemandu wisata Jogja Heritage Track

1. Sudah berapa lama menjadi pemandu wisata di Jogja Heritage Track?

Jawab: Kalau dari awal rilisnya Jogja Heritage, berarti udah satu tahunan lebih.

2. Bagaimana latar belakang dan tujuan dari Jogja Heritage Track sendiri?

Jawab: Latar belakangnya Jogja Heritage Track kan memiliki misi untuk mensosialisasikan kawasan sumbu filosofi ini, yang dimana Kawasan sumbu filosofi ini sedang kita ajukan untuk menjadi salah satu situs warisan dunia setara dengan Candi Borobudur ke UNESCO

3. Apa saja yang di unggulkan dari Jogja heritage Track?

Jawab: Cerita sejarahnya. Jadi untuk cerita sejarahnya kita dibahasnya tidak hanya dipermukaannya saja, tetapi kita bahas lebih dalam mengenai apa itu konsep sumbu filosofi, kemudian bangunannya, kemudian sejarah sejarahnya dan kemudian ada pont positifnya apa dari bangunan bangunan tersebut, dan sebagainya.

4. Dengan kapasitas 8 orang per unit bus, apakah setiap hari selalu penuh atau tidak?

Jawab: Selalu penuh, ini bahkan ada banyak sekali yang masuk ke dalam waiting list. Jadi untuk adminnya sendiri biasanya dalam sehari bisa menhandle 100 pesan atau 100 wa peserta untuk mendaftar Jogja Heritage Track ini. Jadi baik peserta rombongan ataupun perorangan ada banyak, kurang lebih ada 200 sampai 300 orang. Dari wisatawan mancanegara pun juga ada yang mencoba ini, dari Jepang sama Belanda, penyampaiannya menggunakan Bahasa Inggris.

5. Selama menjadi pemandu wisata di Jogja Heritage Track, apakah ada kendala yang dialami, dan seperti apa?

Jawab: Kalau untuk kendalanya pasti ada, jadi untuk educator sendiri, itu penyesuaian untuk pembelajaran materinya. Jadi materinya banyak, sedangkan nanti untuk peserta kan tidak semuanya kita sampaikan, mungkin hanya poin poin menariknya aja. Jadi kendalanya mungkin dalam pemilihan informasi, kemudian tekhnik kepemanduannya juga. Jadi itu yang buat kami harus selalu dipelajari sebagai educator.

6. Bagaimana penampilan fisik atau kerapian pemandu wisata pemandu wisata pada saat bersama wisatawan?

Jawab: Ada, jadi kan kita sebagai garda terdepan saat melayani wisatawan, untuk itu pemandu wisata diharuskan untuk bisa menjaga penampilan seperti merapihkan rambut, memakai *parfume*, menggunakan *lotion* dan sebagainya. Termasuk dalam berpenampilan, edukator memakai seragam yang sudah ditentukan dan memakai *id card* sebagai edukator.

7. Apa saja SOP yang diterapkan management JHT selama perjalanan wisata?

Jawab: Ada, untuk SOP nya sendiri selama perjalanan, untuk educator sendiri itu harus berdiri di tengah bus untuk menjelaskan. Terus kemudian nanti untuk para pesertanya harus menggunakan seatbelt, dan kemudian nanti untuk SOP yang lain seperti driver, itu hanya maksimal 30km/jam, dan tidakboleh lebih dari itu.

8. Bagaimana cara anda sebagai pemandu wisata menciptakan suasana yang kondusif pada saat meberikan informasi

Jawab: Biasanya saya mencari point of interest dari penumpang saya. Jadi saya liat dulu, inikan penumpang dia minatnya dibagian mana. Nah itu saya fokuskan penjelasan saya di bagian itu. Tapi ya tidak lepas dari tema ya. Jadi menyesuaikan lah dengan kondisi peserta. Karena ada beberapa peserta yang dia itu naik bus, tujuannya hanya untuk berfoto foto. Jadi kita tidak boleh memaksakan materi harus masuk. Mungkin kita berikan waktu ya 5 sampai 10 menit untuk dokumentasi

9. Apakah akan ada inovasi baru untuk menyampaikan informasi atau edukasi kepada wisatawan?

Jawab: Insyaallah ada, nanti rencana kita akan menggunakan seperti pad yang nanti didalamnya itu akan ada penjelasan penjelasan tersambung dengan remote pengontrol LCD. Nanti rencana akan dipasang LCD, tapi untuk waktunya saya belum berani menyampaikan tapi rencana akan ada itu. Kemudian nanti educator hanya tinggal set melalui pad. Jadi lebih digital.

10. Upaya apa yang dilakukan pemandu wisata agar membuat wisatawan menikmati perjalanan dan menjadikan perjalanan wisata yang berkesan?

Jawab: Jadi kalau untuk saya pribadi ya, saya itu sebagai educator disini tujuannya tidak hanya untuk bekerja, tetapi sharing pengalaman. Jadi saya menganggap tamu itu sebagai rekan perjalanan. Bukan hanya sebagai tamu. Jadi agar tamu nyaman ya saya harus mencari tau apa yang dibutuhkan tamu. Nah dari situ nanti saya akan mencoba untuk masuk, dan kemudian menyampaikan informasi sesuai dengan keinginan para tamu. Nah dengan begitu nanti tamu akan menyampaikan ke orang lain, ini lho ada bus Jogja Heritage Track, ada edukatornya yang sangat ramah, kemudian pengetahuannya sangat mumpuni mengenai kota Yogyakarta, jadi tidak hanya wisata saja, tetapi sekaligus sarana edukasi, nah yang nanti akan menarik orang lain untuk naik bus ini. Terus lebih mengalir percakapannya, tidak kaku harus seperti ini, seperti itu.

Lampiran 2 Surat Izin 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 : 964/Q.AMPTA/VI/2023
Hal : Pengantar Penelitian

15 Juni 2023

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kebudayaan DIY
Jl. Cendana No.11 Semaki
Kota Yogyakarta

Dengan Hormat,

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

Nama	: Sulistyorini Febrina Pangestika
NIM	: 419100653
Prodi	: Usaha Perjalanan Wisata (Diploma IV)
Tahun Akademik	: 2022/2023
Alamat	: Perumnas Seturan Caturtunggal Depok - Sleman
Nomor Telp	: 089525502933

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

“ PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TOUR GUIDE/PEMANDU WISATA DI JOGJA HERITAGE TRACK ”

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,
Ketua

Drs. Prihatno, MM

Tembusan :
- Badan Pengelola Kawasan Sumbu Filosofi
- File

Lampiran 4 Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA PEMBIMBING I : Des. SAUTERA, M.M.

NAMA MAHASISWA : SUJASTORANI FERDINA SAJESTIKA
 NO. MAHASISWA : 419100653
 JUDUL PENELITIAN : DESERDI WAWASAN TERHADAP FUNGSI DAN PERANAN PEMANU DI LUARA DI JHT

NAMA PEMBIMBING II : YUDI SETIJI S.H., M.M.

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	9/6	3. Berne foto tulis	
		Kelms Ogptek	
		Bong w. s. s. s. s. s.	
		Bong p. s. s. s. s. s.	
		Rogoku w. s. s. s. s.	
		manawa	
	12/10	Pradana m. m. m. m. m.	
	14/6	Pradana	
	14/6	Pradana	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1.	9/6	Penulis Kuiper	
		Latihan Ce	
		Park Park	
2	14/6	Halaman Kuiper	
2	14/6	Kuiper Acc.	

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA MAHASISWA : _____
 NO. MAHASISWA : _____
 JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I : _____

NAMA PEMBIMBING II : _____

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARRAF
		kesulitan	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARRAF
5	21/6	Andri Ret	g
6	22/6	Kesingul & San	g
7	26/6	Ace Supr	g

Lampiran 5 Lembar Dokumentasi Pengambilan Data Penelitian

