

SKRIPSI

PENGARUH PRAMUWISATA SEBAGAI CITRA PERUSAHAAN

(Studi Kasus Pramuwisata PT. Gama Wisata Tour & Travel Yogyakarta)



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Pariwisata (S1)**

DISUSUN OLEH

MUHAMAD INSAN ARIFIN

NO. MHS: 513100269

**PROGRAM STUDI HOSPITALITY
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH PRAMUWISATA SEBAGAI CITRA PERUSAHAAN

(Studi Kasus Pramuwisata PT. Gama Wisata Tour & Travel Yogyakarta)

Disusun Oleh :

MUHAMAD INSAN ARIFIN

NIM: 513100269

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Budi Hermawan M.M.

Saptin Dwi S. H. S.Pd., M.Pd

NIDN. 0523026601

NIDN. 0527048702

Mengetahui

Ketua Jurusan Hospitality

Arif Dwi Saputra, SS., M.M

NIDN. 0525047001

BERITA ACARA UJIAN

PENGARUH PRAMUWISATA SEBAGAI CITRA PERUSAHAAN

(Studi Kasus Pramuwisata PT. Gama Wisata Tour & Travel Yogyakarta)

Disusun oleh

Muhamad Insan Arifin

NIM : 513100269

Jurusan : Hospitality

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 25 Maret 2017

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

Pembimbing I : Drs. Budi Hermawan, M.M
NIDN. 0523026601

Pembimbing II : Saptin Dwi S. H. S.Pd., M.Pd
NIDN. 0527048702

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Drs. H. Santosa, MM
NIDN. 0519045901

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhamad Insan Arifin

NIM : 513100269

Program Studi : S1 Hospitality

Judul Tugas Akhir : PENGARUH PRAMUWISATA SEBAGAI CITRA
PERUSAHAAN (Studi Kasus Pramuwisata PT. Gama
Wisata Tour & Travel Yogyakarta)

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis siacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 17 Maret 2017

Penulis

Muhamad Insan Arifin
NIM : 513100269

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya kecil dan sederhana ini, kupersembahkan sebagai wujud rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada orang-orang terdekat dan tercinta. Skripsi ini penyusun persembahkan untuk :

1. Kedua orangtua saya Bapak Nandang Arifin dan Ibu Iim Masripah yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
2. Keluarga besar H. A.R. Sholih yang berada di Bandung yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa sehingga penyusunan skripsi dapat berjalan dengan lancar.
3. Teman-teman S1 Hospitality A, B,& C angkatan 2013 terkhusus Hospitality B.
4. Teman-teman lintas jurusan dan lintas angkatan STP AMPTA
5. Sahabat, karib kerabat & keluarga yang berada di Jogja serta semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi dari awal hingga selesai.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Pramuwisata Sebagai Citra Perusahaan (Studi Kasus Pramuwisata PT Gama Wisata Tour & Travel Yogyakarta”. Diharapkan penulisan skripsi ini dapat memberikan kontribusi baik bagi dunia pendidikan khususnya bidang kepariwisataan dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata pada Program Studi Kepariwisata (Hospitality) pada Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulisan skripsi ini dapat berjalan lancar hingga selesai dikarenakan banyaknya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, M.M sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan memberikan arahan yang baik bagi penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Saptin Dwi Setyo Hastuti S.Pd, M.Pd sebagai pembimbing II yang telah mengarahkan serta memberikan banyak masukan dalam proses penyusunan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Arif Dwi Saputra S.S., M.M. sebagai Dosen Penguji Utama yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat bermanfaat untuk menyempurnakan skripsi ini.

4. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku Ketua Jurusan S1 Hospitality Sekolah Tinggi Pariwisata AMPA Yogyakarta.
5. Bapak Drs. H Santosa, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Seluruh dosen dan staf Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan kemudahan selama saya menuntut ilmu.
7. Ibu Titoet Soelistyani Tetra W. S.IP, Ibu Tri Wahyuni, Ibu Wiwin Widayati selaku Staff Tour Officer Gama Wisata Tour & Travel Yogyakarta.
8. Departement Tour Gama Wisata Tour & Travel Yogyakarta
9. Mas Bagus Prayitno selaku Pramuwisata Gama Wisata Tour & Travel Yogyakarta
10. Mba Lala selaku Pramuwisata Gama Wisata Tour & Travel Yogyakarta
11. Direktur, HRD, Staff dan Karyawan Gama Wisata Tour & Travel Yogyakarta
12. Teman-teman S1 Hospitality Angkatan 2013 yang telah memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi.

Meskipun penulisan ini telah melewati beberapa tahap untuk mendapatkan nilai maksimal, dengan keterbatasan dan kekurangan yang dimiliki penulis dalam penyusunan laporan ini, kritik dan saran untuk perbaikan penulis sangat harapkan.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian Skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak untuk pengembangan pendidikan pada akademik dan pengembangan pariwisata.

Yogyakarta, 17 Maret 2017

Penulis,

Muhamad Insan Arifin
NIM : 513100269

HALAMAN MOTTO

“Maka Nikmat mana yang kamu dustakan ?”

(QS. Ar-Rahman)

“Hidup ini perjalanan dan perjuangan, maka untuk mendapatkannya

Berdoalah, berusaha dan selalu bersyukur”

-Insan-

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN MOTTO	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	6
1. Pariwisata	6
2. Pramuwisata	10
3. Kualitas Jasa	20
4. Pengertian Citra Perusahaan	22
B. Kerangka Pemikiran	27

C. Penelitian Terdahulu	28
-------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	31
C. Teknik Cuplian	31
D. Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36
F. Keabsahan Data	39
G. Metode Analisis Data	42
H. Alur Penelitian	46

BAB IV PEMBAHASAN

A. Deskripsi	47
1. Gambaran Umum Gama Wisata Tour & Travel	47
2. Visi Gama Wisata Tour & Travel	49
3. Misi Gama Wisata Tour & Travel	49
4. Struktur Organisasi Gama Wisata Tour & Travel	50
5. Standar Operasional Prosedur Gama Wisata Tour & Travel	51
B. Citra Perusahaan yang terbentuk dari pramuwisata Gama Wisata Tour & Travel	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	105
B. Saran	107

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kesan Pramuwisata & crew saat menjalankan tugas.....	62
Tabel 4.2 Kesan Pramuwisata menyampaikan pengetahuan destinasi / daya tarik wisata.....	66
Tabel 4.3 Kesan Pramuwisata dalam pengaturan peserta tour.....	72
Tabel 4.4 Kesan Pramuwisata dalam mengelola permasalahan tidak terduga, konflik & keluhan.....	75
Tabel 4.5 Kepercayaan peserta tour terhadap Pramuwisata dalam menjalankan tugas sesuai bidangnya.....	77
Tabel 4.6 Kepercayaan peserta tour terhadap pramuwisata dalam menerapkan prinsip K3.....	79
Tabel 4.7 kepercayaan peserta tour trhadap pramuwisata dalam melakukan persiapan dan koordinasi.....	81
Tabel 4.8 Kepercayaan peserta tour terhadap pramuwisata dalam penyampaian pengetahuan destinasi / daya tarik wisata	83
Tabel 4.9 Kepercayaan peserta tour terhadap pramuwisata dalam menangani suatu masalah	85
Tabel 4.10 Kepercayaan peserta tour terhdap pramuwisata dalam pengaturan dari sebelum keberangkatan hingga berakhirnya kegiatan.....	87
Tabel 4.11 Sikap Pramuwisata dalam manjalankan tugas	89
Tabel 4.12 Sikap pramuwisata dalam menerapkan prinsip K3	91
Tabel 4.13 Sikap pramuwisata dalam komunikasi memberikan pengetahuan destinasi / daya tarik wisata.....	93
Tabel 4.14 Sikap pramuwisata dalam pengaturan dari keberangkatan hingga pengaturan di hotel	95
Tabel 4.15 Sikap pramuwisata dalam menangani suatu masalah	97
Tabel 4.16 Kesan, Kepercayaan dan sikap terhadap kinerja pramuwisata dalam menjalankan tugas	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.	27
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Hasil Wawancara& observasi Penelitian

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 4 Lembaran Bimbingan

ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat judul tentang pengaruh pramuwisata sebagai citra perusahaan, mengambil studi kasus pada pramuwisata Gama Wisata Tour & Travel. Teori yang dipakai dalam menulis penelitian ini adalah menghubungkan teori pembentukan citra perusahaan dari sekumpulan kesan, sikap dan kepercayaan terhadap kinerja pramuwisata di lapangan. Pengolahan data menggunakan metode penelitian diskriptif kualitatif.

Hasil yang dicapai dalam penulisan ini bahwa citra perusahaan terbentuk dari sekumpulan kesan kinerja pramuwisata dalam pengaturan peserta tour dari sebelum keberangkatan hingga selesainya kegiatan, kepercayaan peserta tour pramuwisata menjalankan tugasnya mengatur peserta tour sebelum keberangkatan hingga selesainya kegiatan, dan sikap pramuwisata dalam mengatur peserta tour dari sebelum keberangkatan hingga selesainya kegiatan.

Adapun kinerja pramuwisata yang menjadi bahan acuan adalah melakukan persiapan dan koordinasi jadwal, pengaturan K3 (Kesehatan Keselamatan Kerja), pengaturan peserta tour, pengaturan peserta sebelum keberangkatan, pengaturan peserta di kendaraan, pengaturan peserta di tempat transit, pengaturan peserta di lokasi destinasi / daya tarik wisata, pengaturan perpindahan moda transportasi, pengaturan kejadian tak terduga, pengaturan konflik dan pengaturan pengelolaan keluhan dari peserta tour.

Kesuksesan dari Gama Wisata Tour & Travel Yogyakarta semata-mata untuk membantu kebutuhan para pengguna jasa yang membutuhkan di setiap perjalanan dengan penanganan pelayanan yang maksimal dan berbeda serta keunggulan yang di terapkan oleh perusahaan yang tetap menjaga kualitas jasa dan menjaga hubungan baik antar kolega dan pramuwisata.

Kata Kunci : Citra perusahaan, Kinerja Pramuwisata, Kualitas Jasa

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latarbelakang

Pariwisata merupakan sumber devisa Negara yang banyak memberikan manfaat bagi sektor kecil ataupun sektor yang besar. Saat ini bisnis dalam bidang kepariwisataan sedang digencarkan dan dilakukannya dalam memenuhi kebutuhan pariwisata sebagai kebutuhan *entertainment* (hiburan) dan *style* (gaya hidup) seseorang. Kegiatan pariwisata mempunyai beberapa pilihan seperti wisata bahari, wisata alam, wisata kuliner, wisata belanja, wisata edukasi, dan wisata minat khusus. Peranan penting dari kegiatan pariwisata yakni terdapatnya fasilitas untuk menunjang kegiatan wisatawan dari persiapan sebelum berwisata hingga sesudah berwisata. Perkembangan pariwisata di daerah-daerah dalam memenuhi kehendak wisatawan telah menjadi pekerjaan rumah untuk pengelola dalam menarik wisatawan sebanyak-banyaknya khususnya Agen Perjalanan Wisata / Biro Jasa Tour & Travel.

Tour & Travel menjadi jembatan penghubung untuk calon wisatawan yang ingin berwisata sekaligus pilihan alternatif dalam memaksimalkan kegiatan berwisata secara runtut dan terprogram tanpa pamungut dengan pengalaman yang berharga bagi wisatawan. Yogyakarta menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara untuk dikunjungi, pilihan atraksi yang

ditarwakan sangat beragam, fasilitas pendukung (*amenity*) juga tersedia banyak pilihan yang siap memanjakan para wisatawan ketika mereka berada di Kota Yogyakarta. Sebagai contoh, nyapenggunaan jasa Tour & Travel di Kota Yogyakarta, dewasa ini mengalami pertumbuhan secara signifikan, hal ini di sebabkan dari adanya faktor promosi besar-besaran yang dilakukan oleh Kementerian Pariwisata atas instruksi Presiden Joko Widodo, Menteri Pariwisata (Menpar) Arief Yahya untuk meningkatkan jumlah wisatawan mancanegara (wisman). Jokowi menargetkan jumlah wisman bisameloempat 20 jutawisatawan hingga 2019. Sementara saat ini, jumlah wisatawan hanya 9 juta orang. "*Target sayake Menteri Pariwisata (jumlah wisatawan) 20 juta,*" kata Jokowi dalam Pembukaan Rapimnas Kadin di Hotel Borobudur, Jakarta, Kamis (1/12/2016). (<http://ekbis.sindonews.com>) Diakses 18 Jan 2017.

Pertumbuhan industri jasa pada sektor pariwisata sangat menguntungkan, tak heran banyak orang berbondong-bondong ingin melakukan investasi dalam memperbesar asset kekayaan melalui sektor ini. Mobilitas yang tinggi dalam industri jasa Tour & Travel mengakibatkan persaingan secara kompeten antar perusahaan. Penawaran kepada publik selalu *up date* melalui berbagai media baik cetak, elektronik ataupun media

sosialmulaidariperusahaanbaruataupunperusahaan
lama.Reputuasisebuahperusahaandapatterlihatdarilamanyaberkarirmela
yaniparapenggunajasa,
sebuahperusahaanakantergerusolehjamanapabilaselamaberkarirtidakada
pembaruanhasil yang
didapatolehperusahaantersebutmendapatkancitraburuk.

Melihatcitrasebagaireputasidanprestasi yang telahdicapai, Kota
Yogyakarta mempunyaijasa Tour dan Travel yang telahcukup lama
eksisdancukupberpengaruhterhadapperkembangannya.Gama Wisata
Tour & Travel Yogyakarta merupakan unit usaha di bawah*holding*
company PT. Gama Multi Usaha
MandirimilikUniversitasGadjahMada.Gama Wisata Tour & Travel
Yogyakarta merupakan Biro
PerjalananWisatadidirikandilingkungankampusuntukmelayanikebutuha
npelayanantransportasi,
paketwisatadanpengurusandokumenperjalananbagicivitasakademikadan
masyarakatumum.

Gama Wisata Tour dan Travel Yogyakarta bekerjasamadengan
UGM
untukmemberinilitambahkepadapublikmelalupengembangan*franchise*
usaha biro
*ticketing*danperjalananwisatadenganmembukacabangwaralaba di
beberapatempatsekitarkampus.

Perkembanganperusahaandaritahunketahunsemakinbaik,
 danuntuktahunsekarangperusahaandalamkeadaanstabilberkatdukungank
 epercayaanpelanggan yang
 terusbertambah.Kestabilanperusahaandapatterlihatdariextistensiperusah
 aansejaktahun 2002hinggasekarang.
 15tahunsebagaipenyediajasadanmelayanimasyarakat yang
 membutuhkanakanjasatersebut,
 bukanwaktusingkatdalamberkiprahpadaindustripariwisata,
 melainkanwaktu yang cukup lama hinggaperusahaan Gama Wisata
 Tour &Travel berdirikokohhinggasekarang.

Dari haltersebutcitraperusahaanterbentuk, *background* UGM yang
 melekatmenjadikancitraperusahaan Gama Wisata Tour & Travel
 tetapeksisdalammelayanimasyarakat, atauadafaktor lain sepertipegawai
 / pramuwisata yang profesionalismedalambekerjaataufaktorlainnya
 yang menjadikan Gama Wisata Tour & Travel
 tetapkokohberdirisepertisekarang.

Untukitupenulistertarikmenelitipadafenomenasepertiini,
 denganmengangkatjudul : **PengaruhPramuwisataSebagai Citra
 Perusahaan (Study KasusPramuwisata PT. Gama Wisata Tour &
 Travel Yogyakarta)**

B. FokusMasalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka fokus masalah yang akan diteliti adalah : bagaimana citra perusahaan terbentuk dari pramuwisata Gama Wisata Tour & Travel Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui citra perusahaan yang terbentuk dari pramuwisata Gama Wisata Tour & Travel Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya Penelitian maka manfaat yang dapat diambil antara lain :

1. Manfaat untuk perusahaan

Sebagai media untuk menjembatani antara perusahaan dan akademisi dalam meningkatkan citra perusahaan berdasarkan rekomendasi-rekomendasi.

2. Manfaat untuk akademik

Dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa / mahasiswi diharapkan mampu mengimplementasikan teori-teori yang didapatkan dan memberikan sumbangs pemikiran untuk perubahan gemilang sebagai dedikasi nyata pada dunia kerja.

3. Manfaat untuk mahasiswa

