

**SKRIPSI**

**PENERAPAN *SERVICE QUALITY* PADA SUMBER DAYA MANUSIA DI  
*INDONESIAN RAILWAY MUSEUM AMBARAWA***



Disusun Oleh

DESI RATNANINGSIH

NO. MHS : 515100447

**PROGRAM STUDI S-1 PARIWISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2019**

# **SKRIPSI**

## **PENERAPAN *SERVICE QUALITY* PADA SUMBER DAYA MANUSIA DI *INDONESIAN RAILWAY MUSEUM AMBARAWA***



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Pariwisata

Disusun Oleh

**DESI RATNANINGSIH**

NO. MHS : 515100447

**PROGRAM STUDI S-1 PARIWISATA  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENERAPAN *SERVICE QUALITY* PADA SUMBER DAYA MANUSIA DI  
*INDONESIAN RAILWAY MUSEUM***

Disusun Oleh :

**Desi Ratnaningsih**

**NO. MHS : 515100447**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. Budi Hermawan, MM.**

**NIDN. 0523026601**

**Dra. Heni Susilawati, MM**

**NIDN.0505026202**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

**Arif Dwi Saputra. SS.M. M**

**NID.0518117401**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**PENERAPAN *SERVICE QUALITY* PADA SUMBER DAYA MANUSIA DI**  
***INDONESIAN RAILWAY MUSEUM***

Disusun Oleh :

**Desi Ratnaningsih**

**NO. MHS : 515100447**

Telah dipertahankan di depan penguji  
dan dinyatakan : **LULUS**  
pada tanggal 15 Juni 2015

Penguji : **Drs. Prihatno, MM** ( \_\_\_\_\_ )  
**NIDN: 0526125901**

Pembimbing I : **Arif Dwi Saputra., SS.M. MPar** ( \_\_\_\_\_ )  
**NIDN: 0525047001**

Pembimbing II: **Drs.Budi Hermawan,MM** ( \_\_\_\_\_ )  
**NIDN: 0523026601**

**Mengetahui,**  
**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**

**Drs. Prihatno, MM**  
**NIDN: 0526125901**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desi Ratnaningsih

NIM : 515100447

Program Studi : S1 Pariwisata

Judul Tugas Akhir : PENERAPAN *SERVICE QUALITY* PADA SUMBER  
DAYA MANUSIA DI *INDONESIAN RAILWAY MUSEUM*.

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

Yogyakarta, Maret 2019

Desi Ratnaningsih

NIM 515100447

## **HALAMAN MOTTO**

*“Hidup adalah seni menggambar tanpa penghapus”* John W. Gardner

*“semangat terbesar skripsi adalah rintihan seorang ibu”* by Desi Ratnaningsih

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT, karya tulis ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat karunia sebesar-besarnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
2. Papah dan mamah yang telah mendidik saya sejak kecil dan membimbing dengan sabar, selalu memahami keadaan, berusaha memenuhi kebutuhan, tak pernah berhenti mendoakan, semangat dan memberikan dukungan baik moral maupun materi.
3. Bibi Yuliah yang telah mendukung baik doa ataupun finansial, sehingga peneliti dapat menjalankan kuliah hingga tugas akhir dengan lancar.
4. Adik saya tercinta Damar Tauvik Avrian yang telah memberikan semangat untuk cepat selesai kuliah.
5. Muhammad Aditya terimakasih sudah menjadi rekan dalam kehidupan saya dalam situasi apapun.
6. Sahabat saya Gladis Belani, Meylinda Lestari Dewi dan Munawarorun Muawanah, atas kesediaanya waktu untuk selalu memotivasi dan memberikan dukungan, Terima kasih atas kekonyolanmu yang selalu membuatku terhibur.
7. Keluarga *Indonesian Railway Museum* yang telah memberikan saya banyak motivasi.
8. Teman-teman seperjuangan jurusan Pariwisata tahun 2015. Tetap semangat dan sukses selalu.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dari hati yang terdalam penulis ucapkan atas ke hadirat Allah SWT karena telah memberikan kekuatan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan *Service Quality* pada Sumber Daya Manusia di *Indonesian Railway Museum*” ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar kesarjanaan di Jurusan Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di *Indonesian Railway Museum* untuk mengetahui sejauh mana penerapan *service quality* pada sumber daya sehingga mampu melayani wisatawan dengan baik. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan segala kritik dan saran untuk perbaikan yang bersifat membangun agar penelitian selanjutnya dapat menyempurnakan penelitian ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dalam penulisan skripsi terdapat beberapa tantangan dan rintangan yang dihadapi penulis, maka pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, pengarahanserta memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi, diantaranya kepada :

1. Bapak Drs. Budi Hermawan, MM selaku dosen pembimbing I telah rela meluangkan waktu untuk memberikan penilaian pada tugas akhir ini.



2. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM selaku dosen pembimbing II yang telah rela meluangkan waktu untuk memberikan penilaian pada tugas akhir ini.
3. Bapak Dra. Prihatno,MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Arif Dwi Saputra, S.S., M.M selaku Ketua Jurusan Pariwisata
5. Pengelola dan karyawan *Indonesian Railway Museum*
6. Terimah kasih yang tak terhingga buat kedua orang tua tercinta mamah Ratinidan papah Darman yang mana telah mengajarkan begitu banyak akan arti kehidupan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua baik yang menulis maupun yang membaca. Amin.

Yogyakarta, Maret 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiv</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar belakang .....	1
B. Fokus Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>4</b>
A. Landasan Teori.....	4
1. Pariwisata .....	4
2. Sumber Daya Manusia .....	9
B. Kerangka Pikir .....	15
C. Kajian Pustaka .....	16
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
A. Metode dan Desain Penelitian.....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	19
C. Teknik Cuplikan atau Penentuan Informan.....	20
D. Sumber Data.....	20
E. Teknik Pengumpulan Data.....	21
F. Uji Keabsahan Data.....	22
G. Metode Analisis Data.....	23

H. Alur Penelitian .....	24
I. Jadwal Penelitian.....	25
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
A. Gambaran Umum Kecamatan Kota Ambarawa .....	26
1. Sejarah Singkat Kecamatan Kota Ambarawa .....	26
2. Kondisi Geografis dan Batas Administratif Kecamatan Kota Ambarawa 29	
3. Potensi Kepariwisataaan di Kecamatan Kota Ambarawa .....	30
B. Gambaran umum Indonesian Railway Museum .....	36
1. Sejarah Indonesian Railway Museum .....	36
C. Pembahasan.....	54
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
A. BUKU .....	75
B. PERUNDANG – UNDANGAN .....	77
C. JURNAL .....	77
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>

## **DAFTAR TABEL**

Table 3.1 Timeline penelitian

Tabel. 4.1 koleksi *Indonesian Railway Museum*

## DAFTAR GAMBAR

- 1.2 Gambar Sumber Data : Analisis Pribadi
- 2.1 Gambar Konsep SDM Sumber
- 4.1 Gambar peneliti sedang berada di *Benteng Willem I*
- 4.2 Gambar peneliti sedang berada di eling bening
- 4.3 Gambar peneliti sedang berada di rawa pening
- 4.4 & 5 Gambar peneliti sedang berada di daya tarik utama yaitu stasiun *willem I* dan koleksi lokomotif Uap C 2407.
- 4.6 Gambar peneliti sedang berada di stasiun jambu menikmati perjalanana stasiun ambarawa – stasiun jambu menggunakan kereta wisata uap.
- 4. 7 & 8 Gambar peneliti bersiap melakukan perjalanan menggunakan kereta
- 4.9 Gambar Keterangan *Maps* menuju *Indonesian Railway Museum*
- 4.10 Gambar keterangan struktur organisasi
- 4.11 Gambar penulis bersama dengan petugas loket
- 4.12 Gambar Petugas K2 sedang membersihkan area museum

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 : Data wisatawan 2018

Lampiran 3 : Foto peneliti

Lampiran 4 : Hasil Wawancara

Lampiran 5 : Lembar Bimbingan

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan *service quality* pada sumber daya manusia di *Indonesian Railway Museum*. Penelitian ini bersifat kualitatif melalui proses wawancara dengan lima informan yaitu supervisor, kepala stasiun, petugas loket, petugas *boarding* dan petugas kebersihan dan keindahan. Peneliti menargetkan lima informan tersebut karena mereka merupakan pihak yang secara langsung bekerja dan memiliki informasi detail mengenai objek penelitian.

Teknik pengumpulan data dengan wawancara dan observasi sehingga. Dari kelima informan, diperoleh jawaban yang dapat diolah menjadi data. Penelitian dilakukan mulai tanggal 26 Januari 2019 hingga 26 Februari 2019. Untuk menguji kebenaran, sistematis, konsistensi, rasionalitas, dan keakuratan data terhadap kejadian nyata di lapangan. Secara teknis, metode kabsahan data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan dan menggunakan bahan referensi.

Data kualitatif didominasi melalui sumber primer oleh informan. Data sekunder yang peneliti gunakan adalah sumber dari Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36). Pengolahan data menggunakan konsep Reliabilitas (*Reliability*), Responsif (*Responsiveness*), Kepastian atau jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Nyata (*Tangibles*). Dari hasil kesimpulan bahwa di *Indonesian Railway Museum* berhasil menerapkan *service quality* pada sumber daya manusia di *Indonesian Railway Museum*. Hal yang paling dominan mendasari *service quality* diantara indikator – indikator yang lain adalah Empaty (*Empathy*). Empati menjadi indikator yang memenuhi unsur fokus dalam kinerja, kepedulian terhadap wisatawan disabilitas, tidak memandang status sosial, dan pemantapan visi serta misi perusahaan pada karyawan.

Kata kunci : *service quality*, sumber daya manusia

## **ABSTRAK**

This study aims to determine the extent of the application of service quality to human resources at the Indonesian Railway Museum. This research is qualitative in nature through a interview process with five informants, namely supervisors, station heads, ticket booth officers, boarding officers and cleaning and beauty officers. The researcher targeted the five informants because they were parties who directly worked and had detailed information about the object of the research.

The technique of collecting data is by interview and observation so that. From the five informants, answers were obtained which could be processed into data. The study was conducted from January 26, 2019 to February 26, 2019. To test the truth, systematic, consistency, rationality, and accuracy of data on real events in the field. Technically, data processing methods are carried out by extension of observations and using reference materials.

Qualitative data is dominated by primary sources by informants. Secondary data that the researchers used was a source from the Fitzsimmons brothers in Sulastiyono (2011: 35-36). Data processing uses the concepts of Reliability, Responsiveness, Certainty or Assurance, Empathy, Tangibles. From the results of the conclusion that the Indonesian Railway Museum successfully implemented service quality on human resources at the Indonesian Railway Museum. The most dominant thing underlies service quality among other indicators is empathy (Empathy). Empathy is an indicator that meets the element of focus in performance, concern for disability tourists, does not look at social status, and stabilizes the company's vision and mission to employees.

*Keywords: service quality, human resource*



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang devisa terbesar. Terbukti devisa dari sektor pariwisata pada tahun 2016 sebesar US\$ 13,568 miliar berada di posisi kedua setelah CPO (Industri kelapa sawit) US\$ 15,965 miliar (detikFinance Arif yahya,2017). Perolehan devisa negara dari sektor pariwisata sejak tahun 2016 mengalahkan pemasukan dari migas. Sektor pariwisata diindonesia sedang gencar di kembangkan karena dapat meningkatkan taraf perekonomian masyarakat indonesia.

Pariwisata dapat dijadikan sebagai peluang untuk membuka lapangan pekerjaan di suatu daerah. sehingga dapat mengurangi angka pengangguran di indonesia. Pariwisata akan lebih berkembang jika semua lapisan dapat ikut berpartisipasi didalamnya, berdasarkan teori *penta helix* ada lima lapisan; pemerintah, akademisi, pelaku bisnis, media dan komunitas. Kelima lapisan tersebut saling memberikan dukungan dan partisipasi untuk perkembangan pariwisata di indonesia.

Pariwisata semakin berkembang menimbulkan keinginan manusia untuk melakukan rekreasi. Jenis wisata yang ingin dikunjungipun beranekaragam diantaranya wisata alam, wisata budaya, wisata sejarah ,wisata buatan dan wisata kuliner.Wisata berbasis sejarah harus mempunyai standar yang tinggi untuk mengemas sejarah menjadi produk yang menarik agar di minati wisatawan baik domestik atau mancanegara.

Untuk mengemas produk yang menarik maka dibutuhkan kemampuan sumber daya manusia (SDM) yang handal dalam bidangnya.

Wisata sejarah merupakan sebuah perjalanan yang dilakukan pada tempat-tempat yang memiliki nilai sejarah. Salah satu kota yang mempunyai sejarah yaitu Ambarawa adalah sebuah kecamatan yang terletak di Kabupaten Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. Pada era kerajaan Mataram (AmangkuratII) kawasan bernama Limbarawa. Dulu Ambarawa pernah menjadi ibu kota Kabupaten Semarang.

Sekarang ibu kotanya adalah Ungaran. Ambarawa juga disebut sebagai kota Palagan Ambarawa, dan terdapat *Indonesian Railway Museum*. Ambarawa menghubungkan jalur rel bergerigi keretaapi yang menghubungkan seluruh wilayah Jawa Tengah hingga Yogyakarta melalui Magelang. Jalur Semarang-Ambarawa sepenuhnya operasional sampai 1977 Merupakan *situs Indonesian Railway Museum*.

*Indonesian Railway Museum* merupakan berbasis sejarah mengenai perkeretaapian pada zaman Hindia – Belanda yang masih di lestarikan sebagai cagar budaya dan merupakan aset PT KAI Persero. *Indonesian Railway Museum* tergolong museum yang banyak di minati oleh wisatawan yang datang ke ambarawa khusus untuk melihat koleksi dan menaiki kereta wisata menggunakan lokomotif diesel atau uap, seiring perkembangannya museum menjadikan museum semakin ingin menunjukkan *service quality*. *Service quality* akan berjalan lancar jika sumber daya manusia di latih sesuai “*Standars Operational Procedure*“

yang sudah ditentukan oleh suatu organisasi, sehingga penulis tertarik untuk mengambil Judul “Penerapan *service quality* pada sumber daya manusia *Indonesian Railway Museum* “.

## **B. Fokus Masalah**

Fokus masalah pada penelitian ini bertujuan agar peneliti tidak keluar dari tujuan yang diinginkan penulis, maka peneliti ini berfokus dengan permasalahan yang akan diteliti yaitu sejauh mana penerapan *service quality* pada sumber daya manusia di *Indonesian Railway Museum*.

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini Bertujuan Untuk mengetahui Sejauh mana penerapan *service quality* pada sumber daya manusia di *Indonesian Railway Museum*.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi STP AMPTA, sebagai pengembangan ilmu pengetahuan untuk mahasiswa jurusan pariwisata di sekolah tinggi pariwisata AMPTA yogyakarta.
2. Bagi *Indonesian Railway Museum*, sebagai masukkan dalam menentukan kebijakan dalam penerapan *service quality* sumber daya manusia di *Indonesian Railway Museum*.
3. Bagi Penulis, menambahkan pengetahuan dan wawasan yang di peroleh penulis penerapan *service quality* sumber daya manusia di *Indonesian Railway Museum*.