

SKRIPSI

**PENERAPAN ALUR KUNJUNGAN WISATA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN WISATAWAN DI MONUMEN YOGYA
KEMBALI**



Oleh :
LISA SUSANTI
515100457

PROGRAM STUDI PARIWISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA
2019

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENERAPAN ALURKUNJUNGAN WISATA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN WISATAWAN DI MONUMEN YOGYA KEMBALI

Disusun Oleh :

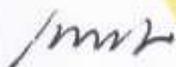
LISA SUSANTI

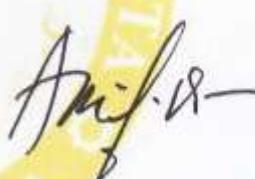
515100457

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

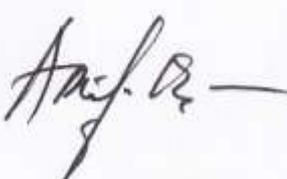
Pembimbing II


Drs. Santosa, MM
NIDN.0519045901


Arif Dwi Saputra, SS., MM
NIDN. 0525047001

Mengetahui,

Ketua Jurusan


Arif Dwi Saputra, SS., M.M
NIDN.0525047001

BERITA ACARA UJIAN

**PENERAPAN ALUR KUNJUNGAN WISATA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN WISATAWAN DI MONUMEN YOGYA KEMBALI**

Disusun Oleh :

LISA SUSANTI

515100457

Jurusan: Pariwisata

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan : Lulus

Pada tanggal : Jum'at, 12 Juli 2019

**Penguji : Dra. Enny Mulyantari, MM
NIDN. 0026046101**

**Pembimbing I : Drs. Santosa, MM
NIDN.0519045901**

**Pembimbing II : Arif Dwi Saputra, SS., MM
NIDN.0525047001**

(Enny)
(Santosa)
(Arif Dwi Saputra)

Mengetahui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA


(Drs. Prihatno, MM)
NIDN. 052 612 5901

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lisa Susanti

NIM : 515100457

Program Studi : S1 Pariwisata

Judul Skripsi : Penerapan Alur Kunjungan Wisatawan Dalam Meningkatkan
Kepuasan Wisatawan Di Monumen Yogya Kembali

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 diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 12 Juli 2019

Penulis
LISA SUSANTI
NIM 515100457
0000
LISA SUSANTI



HALAMAN MOTTO

“Balas dendam terbaik adalah dengan menjadikan dirimu lebih baik”

(Ali bin AbiTholib)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang terdekat yang selalu menemani, mendukung dan mendo'akan hingga skripsi ini terselesaikan.

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT, berusaha dan bekerja keras saja belum tentu bisa membuat penulis bisa menyelesaikan skripsi ini tanpa ridho dan rahmat dari yang maha kuasa yaitu Allah SWT.
2. Kedua Orang Tua penulis, Ibu Minah dan Bapak Kasno, dan segenap keluarga penulis yang tak henti-hentinya menyemangati saya untuk cepat menyelesaikan studi ini, serta selalu sabar dan tekun dalam memberikan doa dan dukungan baik secara moral dan material.
3. Sahabat tercinta Fenti N.S, dan teman seperjuangan mengerjakan skripsi Elsa K
4. Keluarga tercinta Monumen Yogya Kembali dan teruntuk Kak Rose tercinta (Kakak Citra)
5. Terimakasih kepada engaku yang kini masih menjadi rahasia besar Allah SWT, untuk menjadi bagian besar di dalam lingkaran keluarga penulis dan bagian besar bagi penulis tersendiri.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang terdalam penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT. Karena telah memberikan kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Penerapan Alur Kunjungan Wisata Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan Di Monumen Yogya Kembali” yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana di jurusan Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di Monumen Yogya Kembali untuk mengetahui Bagaimana meningkatkan kepuasan wisatawan di Monumen Yogya Kembali dalam penerapan alur kunjungan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan sengala kritik dan saran untuk perbaikan yang sifatnya membangun agar peneliti selanjutnya dapat menyempurnakan penelitian ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dalam pengerjaan skripsi ini tidak sedikit adanya hambatan dan rintangan yang dihadapi penulis, maka pada kesempatan ini ijinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi, di antaranya kepada :

1. Drs. Santosa, M.M.Selaku dosen pembimbing I yang telah rela meluangkan waktunya dan dengan sabar membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi ini

2. Bapak Arif Dwi Saputra, SS., M.M. Selaku dosen pembimbing II yang telah rela meluangkan waktunya dan dengan sabar membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
3. Bapak Arif Dwi Saputra, SS., M.M. Selaku Ketua Jurusan Pariwisata
4. Ibu Dra. Eny Mulyantari, M.M. Selaku dosen penguji utama
5. Drs. Prihatno, MM. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
6. Bapak Yudi Pranowo selaku pihak pengelola Monumen Yogya Kembali yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian di Monumen Yogya Kembali.
7. Semua pihak-pihak yang telah membantu baik dalam penelitian sampai penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis 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.

Yogyakarta, 9 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Landasan Teori.....	8
1. Pengertian Pariwisata	8
2. Alur Kunjungan	8
3. Wisatawan	9

4. Pengelolaan Museum	10
5. Kepuasan Wisatawan	31
B. Kerangka Pemikiran	38
C. Penelitian Terdahulu	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	
A. Metode Penelitian.....	43
1. Metode dan Desain Penelitian	43
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3. Teknik Cuplikan.....	45
4. Sumber Data.....	46
5. Teknik Pengumpulan Data.....	46
6. Keabsahan Data.....	49
7. Metode Analisis Data.....	50
8. Alur Penelitian	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Monumen Yogya Kembali	53
1. Sejarah Monumen Yogya Kembali.....	53
2. Struktur Organisasi	59
3. Produk Pariwisata	65
a. Atraksi.....	65
b. Amenitas	70
c. Aksesibilitas	80
B. Analisis dan Pembahasan	82

1. Alur Kunjungan di Monumen Yogya Kembali.....	82
2. Kendala-Kendala Yang di Hadapi	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	
A. Kesimpulan	92
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSATAKA.....	

DAFTAR TABEL

1.1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan 3 tahun terakhir di Monumen
Yogya Kembali

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara

Lampiran 2 Contoh Kuisisioner

Lampiran 3 Lembar Bimbingan

Lampiran 4 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 7 Piagam Penghargaan PKL di Monumen Yogya Kembali

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Monumen Yogya Kembali

Gambar 4.2 Titik Imaginer

Gambar 4.3 Logo Monumen Jogja Kembali

Gambar 4.4 Koleksi di Museum 1 dan Museum 4

Gambar 4.5 Kodisi Toilet di Monumen Yogya Kembali

Gambar 4.6 Kodisi Toilet di Monumen Yogya Kembali

Gambar 4.7 Pusat Informasi Monumen Yogya Kembali

Gambar 4.8 Pemandu

Gambar 4.9 Lokasi Halaman Parkir

Gambar 4.10 Ruang Film/Ruang Serbaguna

Gambar 4.11 Fasilitas Difabilitas lift

Gambar 4.12Peta Monumen Yogya Kembali

Gambar 4.13 contoh wisatawan yang tidak sesuai dengan alur kunjungan dan kemudian mengikuti arahan dari petugas yang mengarahkan dari Lantai Dua

ABSTRAK

Penerapan alur kunjungan merupakan suatu kaidah yang memiliki nilai penting dalam suatu bangunan museum. Alur kunjungan yang baik dengan dukungan koleksi museum yang baik akan memberikan kesan dan pesan yang berbeda pada setiap pengunjung. Penelitian ini membahas tentang *penerapan alur kunjungan* upaya *meningkatkan kepuasan wisatawan* pada Monumen Yogya Kembali. *Penerapan alur kunjungan* dirasa perlu dalam menentukan alur kunjungan wisatawan pada saat berada di museum, dengan tujuan agar wisatawan mendapatkan pengalaman secara maksimal mengenai sejarah keberadaan Monumen Yogya Kembali. Hal ini dikarenakan reaksi pengunjung berbeda-beda terhadap bangunan Monume Yogya Kembali dan letak bangunan dalam satu lahan yang memiliki dua objek wisata dimana yang satu objek wisata sangat berpengaruh terhadap wisatawan karena spot foto yang menarik, sehingga wisatawan memilih *alur kunjungan* yang berbeda. Lebih memilih untuk bisa menikmati spot foto yang ada dengan dampak akan mengalami kurang tepatnya pemilihan *alur kunjungan*.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan angket dengan sampel yang digunakan sebanyak 30 responden dan sebanyak 4 responden wawancara. Sumber data yang bersumber dari data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini terdapat tiga analisis yang digunakan yaitu : pengumpulan data dan identifikasi data, *penerapan alur kunjungan* dan *upaya meningkatkan kepuasan wisatawan*, dan analisis data.

Hasil yang di dapat dalam penelitian ini adalah terdapat kesamaan data dari buku guest komen yang menunjukkan bahwa wisatawan merasakan puas untuk menikmati seluruh koleksi di muesum dengan *alur kunjungan* yang sudah tepat dengan mengikuti arahan dari seluruh petugas di Monumen Yogya Kembali.

Kata Kunci : *Penerapan alur kunjungan, kepuasan wisatawan, Monumen Yogya Kembali.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sumber penghasilan suatu daerah. Dengan pengelolaan dan manajerial yang baik, suatu obyek wisata dapat menjadi sumber pendapatan yang besar. Menurut UU No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan tertera pada pasal 3, kepariwisataan berfungsi memenuhi kebutuhan jasmai, rohani, dan intelektual setiap wisatawan dengan rekreasi dan perjalanan serta meningkatkan pendapatan negara untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat Indonesia.

Dewasa ini pertumbuhan dan perkembangan industri pariwisata sangat pesat di Indonesia. Pariwisata sekarang telah menjadi salah satu sumber perolehan devisa terbesar di Indonesia. Pertumbuhan yang terjadi di sektor pariwisata erat kaitannya dengan manusia atau wisatawan yang memiliki keinginan dan kebutuhan untuk bepergian atau berekreasi ke suatu tempat guna meningkatkan kualitas hidupnya.

Pariwisata adalah suatu sistem terbuka dari unsur-unsur yang saling berinteraksi dalam satu lingkungan yang luas, mulai dari unsur manusia seperti wisatawan, tiga unsur geografis : Negara asal wisatawan, negara yang dijadikan tempat transit, dan daerah tujuan wisata serta unsur ekonomi, yaitu industri pariwisata (McIntosh, Leiper dalam Yoeti, 2009 : 9-10).

Sektor pariwisata merupakan kegiatan yang tak pernah mati dan menjadi hal yang sangat penting bagi suatu negara. Dengan adanya pariwisata,

lebih dikhususkan untuk pemerintah daerah, obyek wisata akan menjadi pemasukan bagi daerah itu sendiri. Dengan berkembangnya pariwisata, akan mendongkrak sektor yang lain, seperti : kunjungan wisatawan, ekonomi kreatif, membuka kesempatan kerja, mengurangi pengangguran.

Setiap daerah di Indonesia memiliki potensi alam, peninggalan sejarah serta adat dan budaya yang sangat beragam dan dapat dijadikan potensi daya tarik wisata untuk dikembangkan menjadi sebuah daerah tujuan wisata, bukan hanya itu namun kegiatan manusia dalam keanekaragaman pangan dan olahan serta kekayaan hasil laut juga menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan.

Sektor pariwisata tidak bisa berdiri sendiri, dan harus didukung oleh kegiatan-kegiatan penunjang lainnya, yaitu : promosi wisata, fasilitas yang ditawarkan, akses transportasi dan tempat penginapan. Salah satu daerah di Indonesia yang telah mempunyai segala macam faktor pendukung kegiatan wisata tersebut adalah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) adalah sebuah daerah otonomi setingkat provinsi di Indonesia dengan ibukota propinsinya adalah Yogyakarta, sebuah kota dengan berbagai predikat, baik dari sejarah maupun segala macam potensi yang ada, seperti sebagai kota perjuangan, kota kebudayaan, kota pelajar, dan kota pariwisata.

Sebutan Yogyakarta sebagai kota pariwisata menggambarkan potensi provinsi ini dalam pariwisata. Yogyakarta adalah daerah tujuan wisata terbesar kedua setelah Bali. Berbagai jenis obyek wisata dikembangkan

diwilayah ini, seperti wisata alam, wisata sejarah, wisata budaya, wisata pendidikan, wisata belanja, bahkan yang baru wisata malam.

Salah satu daya tarik wisata di Kabupaten Sleman berada di kawasan Sleman, yang berbagai objek terdapat dikawasan ini, dari wisata budaya, wisata buatan, seperti : Sindu Kusuma Edupark (SKE), Jogja Bey, Museum Affandi, dan Monumen Yogya Kembali.

Menurut UU No. 11 Tahun 2010 Museum adalah lembaga yang berfungsi melindungi, mengembangkan, memanfaatkan koleksi berupa benda bangunan dan struktur yang telah ditetapkan sebagai cagar budaya atau yang bukan cagar budaya dan mengkomunikasikan kepada masyarakat.

Salah satu fungsi museum untuk mengkomunikasikan kepada masyarakat, dalam arti pengunjung museum. Secara tidak langsung pengunjung yang datang membentuk suatu pola pola perilaku terhadap lingkungan yang berada disekitarnya. Lingkungan sekitar yang dimaksud adalah ruang museum dengan segala penataan yang saling mempengaruhi pada pola-pola pribadi maupun kelompok sosial yang berkunjung di museum.

Dalam penelitian yang dilaksanan di Monumen Yogya Kembali yang terletak di tepi jalan Arteri utara kota Yogyakarta berada di atas tanah hak guna bangunan seluas 49.920 m². Alasan pemilihan lokasi pembangunan Monumen Yogya Kembali yang menunjuk di Dusun Jogkang, Kabupaten Sleman, Kecamatan Ngaglik, Yogyakarta dikarenakan, alasan pertama segaris lurus dengan gunung merapi-tugu-kraton-panggung krapak-laut kidul, alasan kedua Jongkang terletak di Yogyakarta bagian utara dimana penarikan tentara

Belanda itu arahnya ke utara, dan alasan yang ketiga untuk memecah keramaian kota Yogyakarta jadi dipilah lokasi dipinggir kota Yogyakarta dimana pada waktu itu juga sedang dibangun ringroad. Monumen Yogya Kembali termasuk kedalam ruang publik tertutup dan terbuka. Karena dalam penataan ruang terhadap koleksi yang dipamerkan terdapat di dalam dan di luar gedung museum.

Berdasarkan data yang di peroleh penulis dari jumlah kunjungan wisatawan di Monumen Yogya Kembali pada tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1 Data Jumlah Kunjungan Wisatawan 3 tahun terakhir

Tahun	Jumlah Wisatawan
2016	300.000 Wisatawan
2017	305.000 Wisatawan
2018	315.000 Wisatawan

Sumber: Data Kunjungan Monumen Jogja Kembali Tahun 2016-2018.

Dapat dijelaskan bahwa jumlah kunjungan di Monumen Yogya Kembali mengalami peningkatan. Menurut ketua Monumen Yogya Kembali bapak Yudi, kenaikan dan penurunan jumlah pengunjung akan terjadi pada waktu-waktu tertentu, misalnya pada libur sekolah pengunjung akan mengalami kenaikan. Pengunjung Monumen Yogya Kembali didominasi oleh wisatawan nusantara yang berasal dari dalam maupun luar Pulau Jawa. Sebagian besar pengunjung adalah anak-anak PAUD hingga remaja SMA/SMK yang mengikuti study tour dan pengunjung lainnya dan Perguruan Tinggi maupun Universitas, serta pelatihan terhadap instansi-instansi kepegawaian Negeri, karena *Monumen Yogya Kembali* dapat memberinilai-

nilai Perjuangan Bangsa Indonesia kepada generasi muda. Dalam pengamatan yang telah penulis lakukan dari bulan Juli 2018 bertepatan dengan waktu PKL dan yang dilanjutkan pengamatan kembali pada bulan April 2019 terjadi reaksi antara pengunjung dengan lingkungan monumen dari pertama kali mereka datang hingga mereka pulang.

Pada saat ini Monumen Yogya Kembali sudah menerapkan Alur Kunjungan di dalam kegiatan operasional sehari-hari. Namun alur kunjungan tersebut tidak teratur dimana dari awal mulai masuk sampai pintu keluar, dikarenakan Monumen Yogya Kembali memiliki 2 akses penjualan tiket yang langsung bisa menuju ke pintu masuk Monumen Yogya Kembali.

Hal ini menarik penulis untuk melakukan penelitian terhadap penerapan alur kunjungan tersebut dimana penerapan alur kunjungan juga sudah pernah penulis pelajari pada saat perkuliahan mata kuliah Perencanaan Produk Pariwisata. Dalam mata kuliah tersebut diajarkan bagaimana penerapan alur kunjungan dapat memberikan beberapa kemudahan bagi pengunjung karena dapat mengerti dan memahami dengan jelas dan lebih pada objek yang di kunjungi dengan mempersingkat waktu kunjungan karena alur kunjungannya sudah jelas dan bagi pengelola objek wisata dalam *maintenance* objek wisata yang dikelola dalam hal ini Monumen Yogya Kembali, sehingga penulis tertarik untuk mengambil judul: **“Penerapan Alur Kunjungan Wisata dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di Monumen Yogya Kembali”**.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, peneliti membatasi masalah mengenai *alur kunjungan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan* . agar penelitian lebih terfokus pada pembahasan yang dimaksud dan tidak meluas pada pembahasan yang lain.

Maka fokus masalah yang didapatkan oleh peneliti adalah :

1. Bagaimana alur kunjungan Monumen Yogya Kembali saat ini ?
2. Apakah penerapan alur kunjungan di Monumen Yogya Kembali dapat meningkatkan kepuasan wisatawan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dampak dari penerapan Alur Kunjungan terhadap Kepuasan Wisatawan di Monumen Yogya Kembali.
2. Mengetahui kepuasan wisatawan setelah adanya penerapan Alur Kunjungan di Monumen Yogya Kembali.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah :

1. Bagi Lembaga Pendidikan STP AMPTA Yogyakarta

Memberikan manfaat bagi mahasiswa STP AMPTA khususnya mahasiswa pariwisata dalam rangka memperkaya khasanah penelitian.

2. Bagi Mahasiswa

Dapat mengetahui proses pembuatan proposal dan kegiatan penelitian secara nyata serta mengetahui bagaimana cara menyelesaikan suatu permasalahan yang nantinya akan diterapkan dalam penyusunan Skripsi.

3. Bagi Monumen Yogya Kembali

Memberikan pengetahuan akan pentingnya menentukan serta menerapkan Alur Kunjungan karena memberikan berbagai macam keuntungan. Dan memberikan motivasi pada pengelola untuk terus mengoptimalkan dan merawat infrastruktur serta koleksi-koleksi yang dimiliki Monumen Yogya Kembali.