

KUALITAS PEMANDU WISATA DI DESA CIBULUH KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun Oleh:

Revianita Mellia Hasya
201621220

**PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PENGATURAN PERJALANAN
JURUSAN PERJALANAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

KUALITAS PEMANDU WISATA DI DESA CIBULUH KABUPATEN

SUBANG JAWA BARAT

NAMA : REVIANITA MELLIA HASYA

NIM : 201621220

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PENGATURAN PERJALANAN

Bandung, 2020

Pembimbing I



Endang Komesty Sinaga, MM.Par., CHE.

NIP. 19741103200812 2 001

Pembimbing II



Dra. P. Jessica. Josary, M.sc., CHE.

NIP. 19600429 199003 2 001

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan,

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.

NIP. 19710506 199803 1 001

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata
Bandung,

Faisal, MM.Par., CHE.

NIP. 19730706 199503 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Revianita Mellia Hasya
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 23 November 1997
NIM : 201621220
Jurusan : Perjalanan
Program Studi : Manajemen Pengaturan Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir yang berjudul :
Kualitas Pemandu Wisata di Desa Cibuluh Kabupaten Subang, Jawa Barat
Ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 19 Oktober 2020
Yang membuat pernyataan,



Revianita Mellia Hasya
NIM. 201621220

MOTTO

“Hidup itu enggak keras, kitanya aja yang lembek”

Peneliti, 2020

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya ini untuk:

Diri sendiri,

Terima kasih sudah mau kuat, bertahan dan berjuang sampai akhir

Keluarga,

Terima kasih banyak untuk semua dukungan semangat dan do'a yang selalu menyertaiku sampai hari ini sehingga bisa menyelesaikan proyek akhir ini.

Sahabat,

Untuk Maima, Inggit, Astrie, Shafira, Reyhan, dan Faradilla, terimakasih banyak untuk semua dukungan yang sudah diberikan selama proses pengerjaan karya ini dari awal hingga akhir.

Teman-teman MPP 2016,

Terimakasih sudah menjadi teman berjuang dari awal sampai akhir dan selalu memberi dukungan, motivasi, juga semangat.

Dosen Prodi MPP dan Dosen Pembimbing

Terima kasih atas semua bimbingan, masukan, juga semangat yang selalu diberikan oleh Bapak & Ibu

ABSTRAK

Dalam pengembangan suatu desa wisata, terdapat beberapa komponen yang untuk menunjang perkembangannya. Salah satunya adalah pemandu wisata yang berkualitas. Pemandu wisata memiliki peranan yang besar dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pemandu wisata di Desa Cibuluh Kabupaten Subang, Jawa Barat. Hasil penilaian kualitas pemandu ini akan digunakan untuk mengevaluasi, dan meningkatkan kualitas pemandu wisata di Desa Cibuluh pada masa yang akan datang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner yang didukung dengan pedoman wawancara. Objek pada penelitian ini ialah wisatawan yang pernah mengunjungi dan menggunakan jasa pemandu wisata di Desa Cibuluh Kabupaten Subang, Jawa Barat di tahun 2019. Sebanyak 200 wisatawan dijadikan responden untuk menilai kualitas pemandu di Desa Cibuluh. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari ketujuh dimensi yang diteliti terdapat 3 dimensi yang dinilai baik diantaranya yaitu dimensi kepemimpinan, kesiagaan, dan navigator, sementara 4 dimensi masih kurang baik sehingga harus diperbaiki diantaranya adalah dimensi komunikasi, kreativitas, pengetahuan, dan improvisasi.

Kata Kunci: Kualitas, Pemandu Wisata, Desa Wisata

ABSTRACT

In developing a tourism village, there are several components to support its development. One of them is a qualified tour guide. Tour guides have a big role in providing services and information for the tourists. This research aims to determine the quality of the tour guides in Cibuluh Village, Subang Regency, West Java. The results of this tour guide quality assessment will be used to evaluate and improve the quality of tour guides in Cibuluh Village in the future. The research method which is used in this research is descriptive statistics with a quantitative approach. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires supported by interview guidelines. The objects in this study are tourists who have visited and used tour guide services in Cibuluh Village, Subang Regency, West Java in 2019. There were 200 tourists were used as respondents to assess the quality of the tour guides in Cibuluh Village. The results of this research indicates that from the seven dimensions which were researched, there are 3 dimensions that are considered good, the dimensions is leadership, alertness, and navigator. Meanwhile 4 dimensions are still not good, the dimensions is communication, creativity, knowledge, and improvisation.

Keywords: Quality, Tour Guide, Tourism Village

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, sebab berkat Rahmat dan Karunia-Nya pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan judul “Kualitas Pemandu Wisata di Desa Cibuluh Kabupaten Subang Jawa Barat.”

Proyek Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma IV pada Jurusan Perjalanan Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini, peneliti mendapatkan bantuan, dukungan dan doa dari banyak pihak. Sebab itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L., Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
3. Ibu Endang Komesty Sinaga., SS., MM.Par., CHE, selaku Ketua Jurusan Perjalanan dan Pembimbing I.
4. Bapak Wisnu Prahadianto, SE., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pengaturan Perjalanan.
5. Ibu Dra. P. Jessica. Josary, M.sc.,CHE., selaku Pembimbing II

6. Para dosen dan staff Jurusan Perjalanan atas segala ilmu yang sudah diberikan selama ini;
7. Bapak Kades Desa Cibuluh, Bapak Udan selaku Pokdarwis juga Karang Taruna Desa Cibuluh.
8. Orang tua, dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan serta do'a kepada peneliti dalam menyusun Proyek Akhir ini;
9. Rekan seperjuangan Manajemen Pengaturan Perjalanan 2016 yang senantiasa memberi dukungan dan do'a untuk kelancaran penyusunan Proyek Akhir ini.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan di dalam Proyek Akhir ini dan peneliti sangat menerima kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan Proyek Akhir ini, sehingga bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, 18 Oktober 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A...Latar Belakang.....	1
B...Rumusan Masalah.....	6
C... Tujuan Penelitian.....	7
D...Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A...Kajian Teori.....	9
1...Kualitas.....	9
2...Pemandu Wisata.....	10
3...Desa Wisata.....	14
4...Masyarakat Lokal.....	15
B...Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODE PENELITIAN	
A...Pendekatan Penelitian.....	17
B...Objek Penelitian.....	18
C...Populasi dan Sampling.....	18
D...Metode Pengumpulan Data.....	19
E...Definisi Operasional Variabel.....	22
F... Analisis Data.....	24
G...Jadwal Penelitian.....	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....

A...Hasil Penelitian..... 29

B...Pembahasan.....41

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....

A...Simpulan..... 58

B...Rekomendasi..... 62

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

1 DATA KUNJUNGAN WISATAWAN KE DESA CIBULUH 2019-2020.....	3
2 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL.....	23
3 BOBOT PENILAIAN SKALA LIKERT.....	25
4 HASIL UJI VALIDITAS.....	26
5 HASIL UJI RELIABILITAS.....	27
6 JADWAL PENELITIAN.....	28
7 HASIL PENILAIAN WISATAWAN DALAM ASPEK KOMUNIKASI.....	33
8 HASIL PENILAIAN WISATAWAN DALAM ASPEK KEPEMIMPINAN....	35
9 HASIL PENILAIAN WISATAWAN DALAM ASPEK KREATIVITAS.....	36
10 HASIL PENILAIAN WISATAWAN DALAM ASPEK PENGETAHUAN..	37
11 HASIL PENILAIAN WISATAWAN DALAM ASPEK KESIAGAAN.....	38
12 HASIL PENILAIAN WISATAWAN DALAM ASPEK NAVIGATOR.....	39
13 HASIL PENILAIAN WISATAWAN PADA ASPEK IMPROVISASI DAN FLEKSIBEL.....	40
14 HASIL PERHITUNGAN BOBOT FREKUENSI DALAM ASPEK KOMUNIKASI.....	41
15 HASIL PERHITUNGAN BOBOT FREKUENSI DALAM ASPEK KEPEMIMPINAN.....	44
16 HASIL PERHITUNGAN BOBOT FREKUENSI DALAM ASPEK KREATIVITAS.....	46
17 HASIL PERHITUNGAN BOBOT FREKUENSI DALAM ASPEK PENGETAHUAN.....	49
18 HASIL PERHITUNGAN BOBOT FREKUENSI DALAM ASPEK KESIAGAAN.....	51
19 HASIL PERHITUNGAN BOBOT FREKUENSI DALAM ASPEK NAVIGATOR.....	53

20 HASIL PERHITUNGAN BOBOT FREKUENSI DALAM ASPEK IMPROVISASI DAN FLEKSIBEL.....	55
---	----

DAFTAR GAMBAR

1 KERANGKA PEMIKIRAN.....	16
2 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	29
3 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN UMUR.....	30
4 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN PEKERJAAN.....	30
5 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN TEMPAT TINGGAL.....	31
6 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN TUJUAN BERKUNJUNG.....	32
7 PROFIL RESPONDEN BERDASARKAN JUMLAH KUNJUNGAN.....	32
8 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN DALAM ASPEK KOMUNIKASI.	42
9 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN DALAM ASPEK KEPEMIMPINAN	44
10 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN DALAM ASPEK KREATIVITAS	47
11 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN DALAM ASPEK PENGETAHUAN.....	49
12 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN DALAM ASPEK KESIAGAAN..	51
13 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN DALAM ASPEK NAVIGATOR.	54
14 RENTANG PENILAIAN WISATAWAN DALAM ASPEK IMPROVISASI	56

DAFTAR PUSTAKA

- Adiyoso, W. (2009). *Menggugat Perencanaan Partisipatif dalam Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta: ITS Press.
- Arikunto, S. (2005). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: RinekaCipta.
- Cahyono, B. T. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Badan Penerbit Ipwi.
- Dewi, Made Heny Urmila. (2013). Pengembangan Desa Wisata Berbasis Partisipas Masyarakat Lokal di Desa Wisata Jatiluwih Tabanan, Bali.
- Egar, N., Fahmi, D. A., Yulianti, F., & Musarokah, S. (2018). Pemberdayaan Remaja Desa Wisata Bendosari Kecamatan Plantungan Kabupaten Kendal Melalui Pelatihan Kepemanduwisataan. *Journal of Dedicators Community*, 1(2), 150–157. <https://doi.org/10.34001/jdc.v1i2.601>.
- Etikan, I. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.1>
- G. Djoko Purwanggono dan, & Akiriningsih, T. (2018). *Pengaruh Potensi Ekowisata, Lingkungan, Akomodasi, Pemandu Wisata Terhadap Minat Wisatawan Untuk Berkunjung Kembali (Studi Kasus pada Kawasan Wisata di Desa Nglanggeran, Patuk, Gunung Kidul*. 19.
- Hasan, I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Iskandar. (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatif dan Kuantitatif)*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Johnson, R. B., & Christensen, L. B. (2004). *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches*. Boston, MA: Allyn and Bacon.
- Kuo, I-Ling, (2002), *The Effectiveness of environmental Interpretation at Resource – sensitive tourism destinations. International Jurnalof Tourism Research*.
- Linda Irawati, (2013). Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT) Pemandu Wisata Untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta.
- Mahendra, I Gede Putu. (2010) *Tugas Pariwisata : Klasifikasi Pemandu Wisata*

- Nasikun. (2010). *Model Pariwisata Pedesaan: Pemodelan Pariwisata Pedesaan untuk Pembangunan Pedesaan yang Berkelanjutan*”. dalam Prosiding Pelatihan dan Lokakarya Perencanaan Pariwisata Berkelanjutan. Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Nazir, Mohammad. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pastorelli, J. (2003). *Enriching the Experience*. Australia: Pearson Australia Demand Print Centre.
- Proyek Pemanfaatan Kebudayaan Daerah DIY 2003. (2003) . *Petunjuk Teknis Penelitian Budaya*. Yogyakarta
- Rosemary Black & Sam Ham.(2005) *Improving the Quality of Tour Guiding: Towards a Model for Tour Guide Certification*.
- Sarlis, Regiavano. (2018). *Kualitas Pengalaman Pengunjung di NuArt Sculpture Park Kota Bandung*.
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Silalahi, Ulber. (2018). *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinaga, E. K., & Utomo, B. S. (2014). *The service quality of ecotourism guiding at tanjung puting national park kotawaringin regency central kalimantan*. *Jurnal Manajemen Resort & Leisure*, 11(1), 7–23.
- Subagyo, P. J. (2011). *Metodologi Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Aneka Cipta.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas.
- Sugiyono. (2008). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suroyo, A. (2009). *Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interview, Kuesioner dan Sosiometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syah, H. (2010). *Pengantar Umum Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Verivikatif*. Pekanbaru: Suska Pres.
- Turgarini, D. (2013). Inventorikan, lestarikan, manfaatkan dan kembangkan

Gastronomi Unggulan Jawa Barat.

- Tjiptono, Fandy. (2012). *Pemasaran Strategik*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Udoyono, Bambang. (2008). *Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional*. Bekasi Timur: Kesaint Blanc.
- Wahyuni, (2016). *Perilaku Komunikasi Tour Guide Freelance Dalam Memperkenalkan Objek Wisata di Kota Bukit Tinggi*.
- Wearing, S.L. & Mc. Donald. (2001). *The Development of Community Based Tourism*.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian* (1st ed.). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Yessy Wirajaya, (2013). *Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Kualitas Pelayanan Pariwisata*.
- Yustisia Kristiana & Rudy Pramono, (2018) *Perencanaan Kawasan Ekowisata Melalui Pelatihan Pemanduan Wisata dan Pengembangan Media Interpretasi*.