

**KAJIAN PENGELOLAAN PENGUNJUNG WISATA RELIGI
DI MAKAM GUS DUR**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
dalam menempuh studi pada Program Strata 1



Oleh:

Thea Salsabila Lazuardi

201822515

PROGRAM STUDI STUDI DESTINASI PARIWISATA

JURUSAN KEPARIWISATAAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2022

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI

**KAJIAN PENGELOLAAN PENGUNJUNG WISATA RELIGI
DI MAKAM GUS DUR**

Nama : Thea Salsabila Lazuardi

NIM : 201822515

Program Studi : Studi Destinasi Pariwisata

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Raden Wisnu Rahtomo, S.Sos., M.M.

NIP. 19660813 199103 1 001



Drs. Asep Rosadi, M.A.P.

NIP. 19630717 199903 1 001

Bandung, Juni 2022

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerjasama



Dr. E.R. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP.

NIP. 19730723 199503 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

KAJIAN PENGELOLAAN PENGUNJUNG WISATA RELIGI DI MAKAM GUS DUR

NAMA : THEA SALSABILA LAZUARDI
NIM : 201822515
PROGRAM STUDI : STUDI DESTINASI PARIWISATA

Pembimbing Utama,



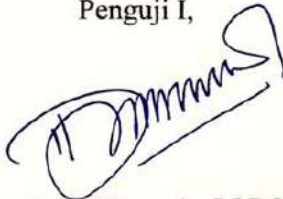
Raden Wisnu Rahtomo, S.Sos. M.M.
NIP. 19660813 199103 1 001

Pembimbing Pendamping,



Drs. Asep Rosadi, M.A.P.
NIP. 19630717 199903 1 001

Penguji I,



Dr. Riadi Darwis, M.Pd.
NIP. 19660124 199203 1 001

Penguji II,



Dr. Beta Budisetyorini, M.Sc.
NIP. 19720119 200212 2 001

Bandung, 9 September 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan
dan Kerja Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc.
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya:

Nama : Thea Salsabila Lazuardi

Tempat, tanggal lahir : Jombang, 19 Maret 2000

NIM : 201822515

Program Studi : Studi Destinasi Pariwisata

Dengan ini Saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:
"KAJIAN PENGELOLAAN PENGUNJUNG WISATA RELIGI DI MAKAM GUS DUR"
Ini merupakan hasil karya dan hasil penelitian Saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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 Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juni 2022
Yang membuat pernyataan,



Thea Salsabila Lazuardi

NIM: 201822515

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti Sidang Akhir pada Program Studi Destinasi Pariwisata, dengan judul “**KAJIAN PENGELOLAAN PENGUNJUNG WISATA RELIGI DI MAKAM GUSDUR**”. Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan ini, dengan kerendahan hati, peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. E.R. Ummi Kalsum, M.M.Par., CHM., CHRMP. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik, Kemahasiswaan, dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Ibu Endah Trihayuningtyas, S.Sos., M.M.Par. selaku Ketua Jurusan Kepariwisataan sekaligus Ketua Program Studi Destinasi Pariwisata.
4. Bapak R. Wisnu Rahtomo, S.Sos., M.M. selaku pembimbing I.
5. Bapak Drs. Asep Rosadi, M.A.P. selaku pembimbing II.
6. Bapak/Ibu dosen dan staf khususnya di lingkungan Program Studi Destinasi Pariwisata yang telah memberikan bekal ilmu selama perkuliahan.

7. Kedua orang tua tercinta Bapak Yoyok Triantoro dan Ibu Sriwijayanti yang memberikan dukungan secara moral maupun material serta doa yang selalu dipanjatkan setiap harinya tanpa henti.
8. Teman-teman terdekat Johana, Nadiya, Dinda, Vanissa, Galuh, dan Ayu yang selalu memberi motivasi dan hiburan selama skripsi.
9. Rekan-rekan SDP 2018 yang memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan ada kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Demikian yang bisa Saya sampaikan semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua, terima kasih.

Bandung, Juni 2022

Peneliti,

Thea Salsabila Lazuardi

ABSTRAK

Berwisata tidak hanya memiliki tujuan untuk kegiatan rekreasi, tetapi bisa juga untuk mendapatkan ketenangan batin. Wisata religi bisa menjadi pilihan dalam wisata yang bertujuan untuk mendapatkan ketenangan batin. Salah satu destinasi wisata religi yang tersohor di Kabupaten Jombang adalah Makam Gus Dur, selain bisa berziarah, pengunjung juga bisa mengunjungi Monumen Asmaul Husna, Museum Islam Indonesia K.H. Hasyim Asy'ari, serta merasakan suasana berada di dalam lingkungan pondok pesantren. Dengan adanya pengunjung yang datang ke Makam Gus Dur setiap hari, maka penerapan pengelolaan pengunjung perlu dilakukan agar kualitas pengelolaan pengunjung bagus. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji penerapan pengelolaan pengunjung wisata religi di Makam Gus Dur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pengelolaan pengunjung di Makam Gus Dur sudah cukup bagus berdasarkan lima cara pengelolaan pengunjung menurut Page (2019), tetapi ada lima saran yang bisa dipertimbangkan agar mencapai kualitas pengelolaan pengunjung yang maksimal.

Kata kunci: Wisata Religi, Pengelolaan Pengunjung, Makam Gus Dur

ABSTRACT

Travelling is not only for recreational purpose, but it can also for getting inner peace. Religious tourism can be an option in tourism that aims to get inner peace. One of the well-known religious tourism destination in Kabupaten Jombang is Makam Gus Dur, besides being able to be a pilgrimage place, visitors can also visit Asmaul Husna Monument, the Indonesian Islamic Museum K.H. Hasyim Asy'ari, as well as feeling the atmosphere of being in boarding school environment. By the coming of visitors every day to Makam Gus Dur, it is necessary to implement visitor management so that the quality of visitor management is good. This research was conducted to examine the application of visitor management of religious tourism at Makam Gus Dur. This research used a qualitative method with descriptive analysis. The result of this research indicate that the quality of visitor management at Makam Gus Dur is good enough based on five techniques of visitor management according to Page (2019), but there are five suggestions that can be considered in order to achieve maximum quality of visitor management.

Keywords: Religious Tourism, Visitor Management, Makam Gus Dur

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN MAHASISWA	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Keterbatasan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teori	7
1. Pariwisata	7
2. Wisata Religi	9
3. Pengelolaan Pengunjung	11
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III	26
METODOLOGI PENELITIAN.....	26
A. Desain Penelitian.....	26
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	26
C. Metode Pengumpulan Data	27
D. Teknik Analisis Data.....	28
E. Pengujian Keabsahan Data.....	30
BAB IV	31

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Hasil Penelitian	31
1. Gambaran Umum Makam Gus Dur	31
2. Wisata Religi di Makam Gus Dur	33
3. Penerapan Pengelolaan Pengunjung.....	40
B. Pembahasan.....	66
1. Pengaturan akses pengunjung berdasarkan kawasan	66
2. Pengaturan akses pengunjung berdasarkan kendaraan.....	68
3. Mengatur perilaku pengunjung	68
4. Mengatur fasilitas pengunjung	70
5. Penyediaan interpretasi.....	71
BAB V.....	73
SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	73
A. Simpulan	73
B. Implikasi.....	73
C. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79
PERCAKAPAN BIMBINGAN	101
HASIL TURNITIN	103
BIODATA.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Jumlah Kunjungan di Makam Gus Dur	3
Tabel 2: Penelitian Terdahulu	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 4.2: Makam Gus Dur saat akhir pekan.....	31
Gambar 4.3: Makam Gus Dur.....	33
Gambar 4.4: Masjid Tebuireng	34
Gambar 4.5: Peta Kawasan Makam Gus Dur	35
Gambar 4.6: Monumen Asmaul Husna.....	37
Gambar 4.7: bangunan luar Museum Islam Indonesia K.H. Hasyim Asy'ari	38
Gambar 4.8: kiri ke kanan; mahkota emas dari Kesultanan Banten, lantai 1 museum, kitab koleksi, dan meja-kursi K.H. Hasyim Asy'ari	39
Gambar 4.9: tempat parkir Kawasan Makam Gus Dur.....	41
Gambar 4.10: pintu masuk utama ke area makam	42
Gambar 4.11: pintu masuk bagi pengunjung tamu dari arah pondok	43
Gambar 4.12: pintu masuk KMGD.....	45
Gambar 4.13: papan retribusi parkir KMGD	46
Gambar 4.14: tiket parkir	47
Gambar 4.15: papan aturan bagi pengunjung	48
Gambar 4.16: alur pengunjung di: pertokoan milik pondok, pertokoan milik masyarakat, lorong ke makam	51
Gambar 4.17: tempat parkir KMGD	52
Gambar 4.18: tempat parkir Paguyuban Parkir Makam Gus Dur.....	53
Gambar 4.19: toilet di dalam pondok (kiri) dan toilet di luar pondok (kanan).....	54
Gambar 4.20: toilet milik salah satu masyarakat	55
Gambar 4.21: pendopo kecil	57
Gambar 4.22: toko souvenir yang dikelola oleh: Dinas PUPR (kiri atas), masyarakat (kanan atas), dan koperasi pondok (bawah).....	58
Gambar 4.23: warung makan	59
Gambar 4.24: kamar di penginapan milik Pak Abidin.....	60
Gambar 4.25: aula untuk berdoa	61
Gambar 4.26: papan jam buka dan tutup: lama (kiri) dan baru (kanan)	63
Gambar 4.27: papan petunjuk arah	64
Gambar 4.28: maket penataan KMGD	65

DAFTAR PUSTAKA

- Albrecht, J. N. (2017). Introduction to Visitor Management in Tourism Destinations. In *Visitor Management in Tourism Destinations* (pp. 3–8). CABI.
- Bastian, A. F. (2021). *Strategi Pengembangan Wisata Kampung Tematik*. https://www.google.co.id/books/edition/Strategi_Pengembangan_Wisata_Kampung_Tematik/awhNEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Strategi+Pengembangan+Wisata+Kampung+Tematik&pg=PA153&printsec=frontcover
- Candrea, A. N., & Ispas, A. (2009). Visitor Management, a Tool for Sustainable Tourism Development in Protected Areas. *Bulletin of the Transilvania University of Braşov*, 2, 131–136. <https://www.researchgate.net/publication/268429784>
- Daulay, H. P. (2019). *Pendidikan Islam di Indonesia: Historis dan Eksistensinya*. Kencana. https://www.google.co.id/books/edition/Pendidikan_Islam_di_Indonesia/0sLvDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Eagles, P. F. J., McCool, S. F., & Haynes, C. D. (2002). *Sustainable Tourism in Protected Areas: Guidelines for Planning and Management*. https://www.google.co.id/books/edition/Sustainable_Tourism_in_Protected_Areas/6qcaOZ3LkU8C?hl=id&gbpv=1&dq=Sustainable+Tourism+in+Protected+Areas:+Guidelines+for+Planning+and+Management&pg=PA179&printsec=frontcover
- Eddyono, F. (2021). *Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. https://www.google.co.id/books/edition/PENGLOLAAN_DESTINASI_PARIWISATA/OTQhEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Fadhil, A., Ervina, E., & Baharta, E. (2019). *EFEKTIVITAS ALUR KUNJUNGAN WISATAWAN PADA DESTINASI WISATA DI KAWASAN LEMBANG DALAM MENDUKUNG PARIWISATA BERKELANJUTAN 2019 (STUDI KASUS: GRAFIKA CIKOLE, FLOATING MARKET, DAN ORCHID FOREST)*. 5. <https://m.bisnis.com>
- Fitrah, M., & Luthfiyah. (2018). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_penelitian_penelitian_kualita/UVRtDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Pustaka Ilmu. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Hidayah, N. (2019). *Pemasaran Destinasi Pariwisata*. Alfabeta.

- Kessler, K., & Raj, R. (2019). Religious Tourism in the Sultanate of Oman: The Potential for Mosque Tourism to Thrive. In *Islamic Tourism Management of Travel Destinations* (pp. 124–140). CABI.
- Kuo, I.-L. (2017). Theories of Learning and Their Application of Interpretation. In *Visitor Management in Tourism Destinations* (pp. 159–169). CABI.
- Lily Dianasari, D. A. M., Tirtawati, N. M., Kristiono Liestiandre, H., Negarayana, I. P., & Gian Saputra, I. G. (2020). ANALISIS PENGELOLAAN WISATAWAN MANCANEGARA DI DESTINASI PARIWISATA NUSA LEMBONGAN KABUPATEN KLUNGKUNG BALI. *JURNAL KEPARIWISATAAN*, 19(1), 1–7. <https://doi.org/10.52352/jpar.v19i1.404>
- Mason, P. (2005). Visitor Management in Protected Areas: From “Hard” to “Soft” Approaches? *Current Issues in Tourism*, 8(2–3), 181–194. <https://doi.org/10.1080/13683500508668213>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=lCh_DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=miles+dan+huberman+data+condensation&ots=2SdwNFyi6a&sig=qN1nAG4LWu3YHCDUaJObCXEfNbw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Mujtaba, U. (2019). Constructs of Foot Pilgrimage in Islam: The Case of Arbaeen Ziyara. In *Islamic Tourism Management of Travel Destinations* (pp. 214–227). CABI.
- Mustafa, M. H., & Balaawi, F. A. (2013). EVALUATING VISITOR MANAGEMENT AT THE ARCHAEOLOGICAL SITE OF PETRA Mediterranean Archaeology and Archaeometry (MAA) Cite this paper. *Mediterranean Arhaeology and Archaeometry*, 13(No 1), 77–87.
- Page, S. J. (2019). *TOURISM MANAGEMENT* (Sixth). Routledge.
- Pitana, I. G., & SuryaDiarta, I. K. (2009). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Andi Offset.
- Priono, Y. (2017). PENGELOLAAN TINGGALAN BUDAYA MELALUI PENDEKATAN “VISITOR MANAGEMENT” (Studi Kasus : Kawasan Wisata Bukit Batu Tjilik Riwut). *Perspektif Arsitektur*, 12, 295–312.
- Rachmawati, E., Rahayuningsih, T., Rahmaningtyas, L., & Aminsyah, A. (2022). *Perencanaan Interpretasi Alam di Kawasan Wisata*. Syiah Kuala University Press. https://www.google.co.id/books/edition/Perencanaan_Interpretasi_Alam_di_Kawasan/1BRyEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1
- Revida, E., Purba, S., Permadi, A. L., & Putri, D. M. B. (2021). *Inovasi Desa Wisata: Potensi, Strategi dan Dampak Kunjungan Wisata*. Yayasan Kita Menulis. https://www.google.co.id/books/edition/Inovasi_Desa_Wisata_Potensi_Strategi_dan/UB9JEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1

- Shackley, M. (2003). Management challenges for religion-based attractions Myra. In A. Fyall, B. Garrod, & A. Leask (Eds.), *Managing Visitor Attractions* (pp. 159–170). Butterworth-Heinemann.
- Welegebriel Asfaw, G. (2016). Visitor management and Stakeholder Involvement as Tools of Heritage Management in Aksum: Northern Ethiopia. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 5. <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.12563849>