

KEBUTUHAN PELATIHAN BAGI PEMANDU WISATA DI MUSEUM GEOLOGI BANDUNG

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

ELIN

201923318

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

BANDUNG

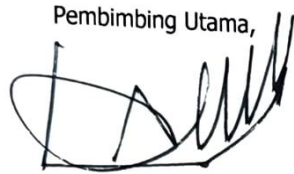
2023

LEMBAR PENGESAHAN

KEBUTUHAN PELATIHAN BAGI PEMANDU WISATA DI MUSEUM GEOLOGI BANDUNG

NAMA : ELIN
NIM : 201923318
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



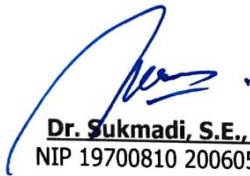
Dr. Anang Sutono, MM.Par
NIP 19650911 199203 1 001

Pembimbing Pendamping,



Dra. P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc., CHE
NIP 19600429 199003 2 001

Penguji I,



Dr. Sukmadi, S.E., M.M.
NIP 19700810 200605 1 001

Penguji II,



Nuraeni Handayani, S.S., M.Pd., CHE.
NIP 19811203 200502 2 001

Bandung, 28 Agustus 2023

Mengetahui,

ibag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



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

HALAMAN MOTTO

" I always wanted to be somebody, but now I realize I should have been more specific."

- Lily Tomlin

HALAMAN PERSEMBAHAN

Diriku sendiri:

Terima kasih, untuk semua yang telah dan akan terus kamu lakukan. Terima kasih telah menjadi sebagai pasangan dalam perjalanan hidup ini, dan berkomitmen untuk selalu mencintai dan menyayangi diri ini.

Simonnet's Family:

Je te remercie du fond du cœur pour tout ce que tu as fait et continues de faire pour moi, pour le soutien et l'encouragement inébranlables que tu m'as apportés tout au long de ma vie en rejoignant la famille. Je veux que tu saches à quel point j'apprécie tout ce que tu fais. Je garderai toujours votre amour et votre soutien avec moi et je me réjouis de te rendre fière.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Elin
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 17 September 2001
NIM : 201923318
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **“Kebutuhan Pelatihan Bagi Pemandu Wisata Di Museum Geologi Bandung”** 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/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 Tugas Akhir/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 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, 27 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,



Elin

KATA PENGANTAR

Saya bersyukur kepada Tuhan atas berkat-Nya dan telah memberi saya kekuatan, inspirasi untuk bertahan melalui tantangan-tantangan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini yang berjudul **“Kebutuhan Pelatihan Bagi Pemandu Wisata di Museum Geologi Bandung.”**

Tidak lupa saya juga ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc sebagai Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE sebagai Ketua Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par sebagai Ketua Jurusan Perjalanan
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc sebagai Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Bapak Dr. Anang Sutono, MM.Par yang sudah bersedia menjadi dosen pembimbing utama.
6. Ibu Dra. P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc., CHE yang sudah bersedia menjadi dosen pembimbing pendamping.
7. Bapak Yusep Wahyudin dan pemandu-pemandu di Museum Geologi yang sudah bersedia membantu dalam penelitian ini.
8. Keluarga Simonnet yang telah motivasi, dukungan, bantuan dan kasih sayang selama penyusunan proposal ini.

Meskipun saya bangga dengan hasil kerja yang telah saya capai, saya juga menyadari bahwa tidak ada hasil yang sempurna, dan selalu ada ruang untuk perbaikan. Saya mengharapkan dari para pembaca untuk terlibat dengan materi ini secara kritis, dan untuk berbagi pemikiran, umpan balik, dan saran dengan saya.

Bandung, 27 Juni 2023

Penulis

ABSTRAK

Museum Geologi merupakan pusat untuk menampilkan berbagai data dan informasi mengenai bumi, termasuk sejarah kehidupan di bumi, geologi Indonesia, dan manfaat geologi bagi kehidupan manusia yang berlokasi di Kota Bandung, Jawa Barat. Akan tetapi, belum pernah dilakukannya identifikasi yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan pelatihan yang sesuai dengan visi misi dan deskripsi pekerjaan pemandu wisata di Museum Geologi dan hanya 6 dari 12 pemandu wisata di Museum Geologi yang memiliki sertifikasi. Kebutuhan pelatihan bagi pemandu wisata di Museum Geologi akan dianalisis berdasarkan *Guiding Skills, Knowledge of Tourism Products, Interpersonal Skills, Tourism Trade, Guide's Context* dan *Sensitizing*.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian ini adalah kebutuhan pelatihan pemandu wisata dan subjeknya adalah pemandu wisata di Museum Geologi. Teknik sampling yang digunakan adalah sampling jenuh dengan jumlah responden yaitu 12 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner, wawancara dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan pelatihan bagi pemandu wisata di Museum Geologi Bandung sudah baik. Dengan penilaian tertinggi pada dimensi *guiding skills* dan paling rendah yaitu *tourism trade* dikarenakan kurangnya kesadaran pemandu wisata dalam mempromosikan atraksi wisata di sekitar kawasan Museum Geologi. Peneliti mengajukan rekomendasi pelatihan yang masih diperlukan bagi pemandu wisata di Museum Geologi, diantaranya pelatihan pertolongan pertama, pembekalan materi mengenai geologi, pembekalan materi berbahasa asing, pelatihan interpretasi dan penanganan pengunjung disabilitas.

Kata Kunci: **Kebutuhan Pelatihan, Pemandu Wisata, *Guiding Skills, Knowledge of Tourism Products, Interpersonal Skills, Tourism Trade, Guide's Context, Sensitizing*.**

ABSTRACT

The Museum of Geology is a center for displaying various data and information about the earth, including the history of life on earth, the geology of Indonesia, and the benefits of geology for human life located in Bandung City, West Java. However, there has never been a clear and appropriate identification of training needs in accordance with the vision and mission and job description of tour guides at the Geological Museum. Training needs for tour guides at the Geology Museum will be analyzed based on Guiding Skills, Knowledge of Tourism Products, Interpersonal Skills, Tourism Trade, Guide's Context and Sensitizing.

The research method used is descriptive method with quantitative approach. The object of this research is the training needs of tour guides and the subject is a tour guide at the Geology Museum. The sampling technique used was saturated sampling with 12 respondents. Data collection techniques in this study were questionnaires, interviews and observations.

The results showed that the training needs for tour guides at the Bandung Geological Museum are good. With the highest assessment in the dimension of guiding skills and the lowest is tourism trade due to the lack of awareness of tour guides in promoting tourist attractions around the Museum of Geology area. Researchers propose training recommendations that are still needed for tour guides at the Museum of Geology, including first aid training, material briefing on geology, foreign language material briefing, interpretation training and handling visitors with disabilities.

Keywords: Training Needs, Tourist Guides, Guiding Skills, Knowledge of Tourism Products, Interpersonal Skills, Tourism Trade, Guide's Context, Sensitizing.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Keterbatasan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Pendekatan Penelitian	22
B. Obyek Penelitian.....	22
C. Populasi dan Sampling	23
D. Metode Pengumpulan Data.....	23
E. Definisi Operasional Variabel	25
F. Analisis Data.....	26
G. Jadwal Penelitian	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian.....	32
B. Pembahasan	50
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	80
A. Simpulan.....	80

B. Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

	Halaman
TABEL 1 DAFTAR KUNJUNGAN WISATAWAN	2
TABEL 2 KONSEKUENSI DARI PELATIHAN YANG BURUK	6
TABEL 3 KOMPONEN PELATIHAN PEMANDU WISATA.....	15
TABEL 4 PENELITIAN TERDAHULU.....	20
TABEL 5 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL.....	25
TABEL 6 BOBOT SKOR PADA KUESIONER.....	27
TABEL 7 UJI VALIDITAS	28
TABEL 8 UJI RELIABILITAS	31
TABEL 9 JADWAL PENELITIAN.....	31
TABEL 10 PROFIL RESPONDEN	32
TABEL 11 PENILAIAN DIMENSI <i>GUIDING SKILLS</i>	34
TABEL 12 PENILAIAN DIMENSI <i>KNOWLEDGE OF TOURISM PRODUCTS</i>	37
TABEL 13 PENILAIAN DIMENSI <i>INTERPERSONAL SKILLS</i>	40
TABEL 14 PENILAIAN DIMENSI <i>TOURISM TRADE</i>	43
TABEL 15 PENILAIAN DIMENSI <i>GUIDE'S CONTEXT</i>	45
TABEL 16 PENILAIAN DIMENSI <i>SENSITIZING</i>	47
TABEL 17 PEMBOBOTAN DIMENSI <i>GUIDING SKILLS</i>	52
TABEL 18 PEMBOBOTAN DIMENSI <i>KNOWLEDGE OF TOURISM PRODUCTS</i> ...	57
TABEL 19 PEMBOBOTAN DIMENSI <i>INTERPERSONAL SKILLS</i>	63
TABEL 20 PEMBOBOTAN DIMENSI <i>TOURISM TRADE</i>	69
TABEL 21 PEMBOBOTAN DIMENSI <i>GUIDE'S CONTEXT</i>	72
TABEL 22 PEMBOBOTAN DIMENSI <i>SENSITIZING</i>	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
GAMBAR 1 KERANGKA PEMIKIRAN	21
GAMBAR 2 RENTANG DIMENSI <i>GUIDING SKILLS</i>	53
GAMBAR 3 RENTANG DIMENSI <i>KNOWLEDGE OF TOURISM PRODUCTS</i>	58
GAMBAR 4 RENTANG DIMENSI <i>INTERPERSONAL SKILLS</i>	64
GAMBAR 5 RENTANG DIMENSI <i>TOURISM TRADE</i>	70
GAMBAR 6 RENTANG DIMENSI <i>GUIDE'S CONTEXT</i>	73
GAMBAR 7 RENTANG DIMENSI <i>SENSITIZING</i>	76

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	92
LAMPIRAN 2 <i>CHECKLIST</i> OBSERVASI	96
LAMPIRAN 3 TURN IT IN.....	99
LAMPIRAN 4 SURAT IZIN LOKUS	100
LAMPIRAN 5 PENYATAAN TELAH MENYELESAIKAN PENELITIAN.....	101
LAMPIRAN 6 HASIL UJI VALIDITAS	102
LAMPIRAN 7 BUKTI BIMBINGAN PEMBIMBING.....	103

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, Laras Nanilah. (2022). *Analisis Kebutuhan Pelatihan Perawat Instalasi Rawat Inap Berdasarkan Training Need Assessment Rumah Sakit Wiyung Sejahtera*. Undergraduate Thesis, STIKES Yayasan RS Dr. Soetomo Surabaya.
- Adireza, (2020) *PENGARUH PELAYANAN INTERPRETASI PERSONAL TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI DI MUSEUM GEOLOGI BANDUNG*. S1 Thesis, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Agustin. (2015). *Pelayanan Prima Museum Geologi Bandung Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung*. *Diploma Thesis*.
- Antara, & Yogantari. (2018). Keragaman Budaya Indonesia Sumber Inspirasi Inovasi Industri Kreatif. *SENADA, 1*.
- Apriliana, & Nawangsari. (2021). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi. *Forum Ekonomi, 23 (4)*.
- Arslanturk, Y., & Altunoz, O. (2012, October). Practice-Trips: Efficiency and Quality Perceptions of Prospective Tour Guides. *Procedia - Social and Behavioral Sciences, 62, 832–836*.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.140>
- Bhardwaj, P. (2019). Types of sampling in research. *Journal of the Practice of Cardiovascular Sciences, 5(3), 157*.
https://doi.org/10.4103/jpcs.jpcs_62_19
- Bhati, A., & Pearce, P. (2017, December). Tourist attractions in Bangkok and Singapore; linking vandalism and setting characteristics. *Tourism Management, 63, 15–30*. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.05.014>
- Brahim. (2021, July 5). The Professional Competencies of Tour Guides and Quality Tourism. *Qabas Journal of Studies Human and Social, 05 No.1, 1332–1340*.
- Bartram, D. (2005). The Great Eight Competencies: A Criterion-Centric Approach to Validation. *Journal of Applied Psychology, 90(6), 1185–1203*. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1185>
- Carmody, J. (2013, June). Intensive tour guide training in regional Australia: an analysis of the Savannah Guides organisation and professional development schools. *Journal of Sustainable Tourism, 21(5), 679–694*.
<https://doi.org/10.1080/09669582.2012.744412>

- Çetinkaya, M., & Öter, Z. (2015). Sustainable valorization of cultural heritage via tour guides: turkish case of Ephesus ancient city. *PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural*, 13(6), 1401–1412. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2015.13.097>
- Chowdhary. (2013). *Handbook For Tour Guides*. Matrix Publisher.
- DeSimone, Werner, & Harris. (2002). *Human Resource Development* (3rd ed.). Harcourt College.
- Efendi. (2017, March). Pelaksanaan Program Pendidikan Pelatihan Di Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Dan Kependudukan Pemerintah Propinsi Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 10 (2).
- Gomes. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (5th ed.). Andi Yogyakarta.
- Guzel, O., Nacak, E., Bilgi, E. & Kalin, V. (2020). Sustainable tourism and the roles of tour guides in destinations: A qualitative case study in Turkey. *Journal of Economy Culture and Society*, 63, 149-163. <https://doi.org/10.26650/JECS2020-0015>
- Hands On Tourist Guide Training (HOT) - WFTGA*. (n.d.). WFTGA. <https://wftga.org/training/training-courses/hands-on-tourist-guiding/>
- Ilham, Muhamad. (2021). Analisis Kebutuhan Pelatihan (Studi Kasus Pada Garda Depan Perusahaan PT. Aseli Dgaju Djokdja). Sarjana thesis. Universitas Islam Indonesia.
- Iswan. (2021). *Manajemen Pendidikan dan Pelatihan* (1st ed.). Raja Grafindo.
- Kabii, Moses Makonjio Okello, & Nehemiah Kipruto. (2017, December 28). Effects of Tour Guides Training on Their Performance in Kenya. *J. Of Tourism and Hospitality Management*, 5(6). <https://doi.org/10.17265/2328-2169/2017.12.003>
- Kamil. (2012). *Model Pendidikan dan Pelatihan* (2nd ed.). Alfabeta.
- Kassawneh, Makhadmeh, Shatnawi, & Najdawi. (2019). The impact of behaviors and skills of tour guides in guiding tourist groups. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8 (1).
- Kothari. (1990). *Research Methodology Methods & Techniques* (2nd ed.). New Age International.
- Kruczek, Zygmunt. (2013). “The Role Of Tourist Guides And Tour Leaders In The Shaping Of The Quality Of Regional Tourist Products”. *The Role In The Regional Economy*. Vol. Iv. Regional Tourism Product - Theory and Practice. Editors J. Marak, J. Wyrzykowski, University of Business in Wroclaw, IV. 47-56.

- Lin, Y.C., Lin, M.L., & Chen, Y.C. (2017). How tour guides' professional competencies influence on service quality of tour guiding and tourist satisfaction: An exploratory research. *International Journal of Human Resource Studies*, 7(1), 1–19. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v7i1.10602>
- Lorenza, Ricke Silva. (2018). *Analisis Kebutuhan Pendidikan Dan Pelatihan (Studi Pada Badan Kepegawaian Kota Malang)*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.
- Maesari, N., Suganda, D., & Rakhman, C. U. (2020, March 5). Pengembangan Wisata Edukasi Berkelanjutan di Museum Geologi Bandung. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, 3(1), 8–17. <https://doi.org/10.34013/jk.v3i1.29>
- Mak, A. H. N., Wong, K. K. F., & Chang, R. C. Y. (2010). *Factors affecting the servicequality of the tour guiding profession in Macau*. *International Journal of Tourism Research*, 12(3).
- Martoyo. (1992). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (2 (2)). BPFE.
- McConnell. (2003). *How to Identify Your Organization's Training Needs*. American Management Association.
- Monica. (2019). Teknik Interpretasi Pemandu di Museum Geologi Bandung. *Proyek Akhir*.
- Museum Geologi*. (2023, March 16). Museum Geologi. <https://museum.geologi.esdm.go.id/>
- Nadeak. (2019). *Manajemen Pelatihan dan Pengembangan*. UKI Press.
- Noe. (2017). *Employee Training and Development* (7th ed.). McGraw Hill Education.
- Nurhayati, & Atmaja. (2021). Efektifitas program pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja karyawan. *Kinerja*, 18 (1).
- Ocsuanda. (2018, April). Pengaruh Perkembangan Pariwisata Terhadap Perkembangan Kota. *Jurnal Muara Sains, Teknologi, Kesehatan, Dan Ilmu Kesehatan*, Vol. 2, No. 1, 225–239.
- Pemerintah Indonesia. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 31 Tahun 2006 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional. LN Republik Indonesia No. 4637. Jakarta.
- Prakash, M., & Chowdhary, N. (2010). What are we training tour guides for?: India. *Turizam*, 14(2), 53–65. <https://doi.org/10.5937/turizam1002053p>
- Rabotic. (2009). The Creative Role of Tourist Guiding. *CCSCT*.

- Saputra, Kurniawati, & Putri. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pemandu museum terhadap kepuasan pengunjung di Museum Geologi Bandung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4 (11)
- Siregar. (2017, January). *Metode Penelitian Kuantitatif* (4th ed.). Kencana.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono*. Bandung. Alfabeta.
- Utama. (2018, February 9). Rancangan Perbaikan Layanan Museum Geologi Bandung Dengan Pendekatan Analisis Kano Dan Metode Triz Untuk Jasa. *Tugas Akhir Manajemen Rekayasa Industri*.
- Weiler, B., & Black, R. (2014, October 14). *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implications* (Vol. 62).