

KINERJA PEMANDU WISATA BUS WISATA TAMPOMAS DI KABUPATEN SUMEDANG

PROYEK AKHIR

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



Disusun oleh:

HANIFAH

201923324

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA PEMANDU WISATA BUS WISATA TAMPOMAS DI KABUPATEN SUMEDANG

NAMA : HANIFAH
NIM : 201923324
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Endang Komesty Sinaga, S.S., MM.Par., CHE., CHRMP
NIP. 19741103 200812 2 001

Pembimbing Pendamping,



Misran, Lc., M.A., M.Sc.
NIP. 19791224 200902 1 001

Mengetahui,

Bandung, 27 Juni 2023

Kepala ~~Bagian~~ Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



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

LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA PEMANDU WISATA BUS WISATA TAMPOMAS DI KABUPATEN SUMEDANG

NAMA : HANIFAH
NIM : 201923324
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Endang Komestv Sinaga, S.S., MM.Par., CHE., CHRMP
NIP. 19741103 200812 2 001

Pembimbing Pendamping,



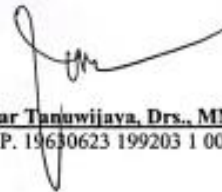
Misran, Lc., M.A., M.Sc.
NIP. 19791224 200902 1 001

Penguji I,



Dra. Cucu Kurniati, MM.Par., CHE
NIP. 19660317 199303 2 001

Penguji II,



Linandar Tanuwijaya, Drs., MM.Par.
NIP. 19630623 199203 1 001

Bandung, 1 September 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

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

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Andar Danava I., Goelton, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

“... Jagalah Allah, niscaya Dia akan menjagamu. Jagalah Allah, niscaya kau dapati Dia di hadapanmu. Jika engkau hendak meminta, mintalah hanya kepada Allah, dan jika engkau hendak memohon pertolongan, mohonlah kepada Allah...”

HR. at-Tirmidzi

HALAMAN PERSEMBAHAN

Proyek akhir ini dipersembahkan kepada:

Allah subhanahu wa ta'ala

Alhamdulillah atas rahmat dan hidayah serta pertolongan yang tiada habisnya proyek akhir ini bisa selesai dengan baik dan tepat waktu.

Mommy luv dan papaku tercinta, serta keluargaku tersayang

Tanpa bantuan doa mama dan papa, dan doa dari keluargaku tercinta pengerjaan proyek akhir ini tidak akan semulus dan semudah itu.

Genkku sayang

Junita, Samuel, Gita, dan Zul

Tanpa dukungan, doa, jajan bareng, ngopi bareng, stress bareng, ketawa bareng, ngerjain bareng kalian proyek akhir ini tidak akan berakhir dengan semembahagiakan ini.

Kosan Juni, Gajua Setbud, Bagi Kopi Suryasumantri, Kosanku tercinta

Kalian menjadi tempat ternyamanku untuk menyelesaikan proyek akhirku tercinta

Diriku tersayang

Selamat semua doa, semangat, kopi, begadang, nangis, makan tak teratur sudah terbayar dengan karya luar biasa yang selesai dengan baik.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanifah
Tempat/ Tanggal Lahir : Sumedang, 25 Juni 2001
NIM : 201923324
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek akhir yang berjudul: **“KINERJA PEMANDU WISATA BUS WISATA TAMPOMAS DI KABUPATEN SUMEDANG”** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak 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 arah 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 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, 1 September 2023

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METRAI', and 'TELUK'. The signature is fluid and cursive.

Hanifah

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji mengenai kinerja pemandu wisata Bus Wisata Tampomas, layanan bus wisata yang ada di Kabupaten Sumedang. Bus Wisata Tampomas dioperasikan oleh tiga awak bus, yaitu pemandu wisata, pengemudi, dan petugas keamanan. Kinerja pemandu wisata dinilai melalui penampilan, kemampuan kompetensi profesional, kemampuan mengatasi masalah, kemampuan organisasi, dan kemampuan perkenalan yang menghibur. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Objek penelitian ini adalah kinerja pemandu wisata Bus Wisata Tampomas. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan jumlah responden 367 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan penyebaran kuesioner, serta didukung dengan studi kepustakaan dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemandu wisata Bus Wisata Tampomas sudah baik. Berdasarkan hasil analisis data yang disimpulkan, maka penulis mengajukan rekomendasi diantaranya dari dimensi penampilan yaitu membuat seragam yang sama untuk awak bus, dimensi kemampuan kompetensi profesional yaitu membuat *tour commentary* untuk pemandu wisata, dimensi kemampuan mengatasi masalah yaitu melakukan pelatihan secara berkala untuk pemandu wisata, dimensi kemampuan organisasi yaitu membuat *checklist* berisi informasi perjalanan dan informasi wisatawan, dan dimensi perkenalan yang menghibur yaitu membuat brosur atau e-brosur berisi informasi tentang Sumedang.

Kata kunci: Bus Wisata Tampomas, Kinerja Pemandu Wisata, Kemampuan Pemandu Wisata

ABSTRACT

This research examines the performance of tour guide's the Tampomas Tourism Bus, a tourism bus service in Sumedang. The Tampomas Tourism Bus is operated by three bus crews, namely tour guide, driver, and security. The tour guide's performance is assessed through appearance, professional competency skill, problem solving skill, organizational skill, and entertaining introduction skill. The research method used is descriptive quantitative method. The object of this research is the performance of the Tampomas Tour Bus tour guide. The sampling technique used was purposive sampling, with a total of 367 respondents. The data collection technique in this study was by distributing questionnaires, and supported by literature studies and interviews. The results showed that the performance of the Tampomas Tourism Bus tour guide's was good. Based on the results of the concluded data analysis, the researchers put forward recommendations including from the appearance dimension making the same uniforms for bus crews, the dimension of professional competence skill making tour commentaries for tour guide, the dimension of solving problem skill conducting regular training for tour guide, the dimensions of organizational skill making a checklist containing travel information and tourist information, and the dimension of entertaining introduction skill making brochure or e-brochure containing information about Sumedang.

Keyword: Tampomas Tourism Bus, Tour Guide Performance, Tour Guide Skill

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas berkah serta rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir dengan judul **“KINERJA PEMANDU WISATA BUS WISATA TAMPOMAS DI KABUPATEN SUMEDANG”**. Proyek akhir ini dibuat sebagai salah syarat untuk menamatkan pendidikan program Diploma IV, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyusunan proyek akhir ini tidak sedikit hambatan serta kesulitan yang dialami oleh penulis, namun berkat bantuan juga dukungan baik moral maupun material dari berbagai pihak, hingga akhirnya penulis bisa menyelesaikan proyek akhir inidengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S. Sos., M. Sc., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par., CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
3. Bapak Marsianus Raga, MM.Par. selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung,
5. Ibu Endang Komesty Sinaga, S.S., MM.Par.,CHE.,CHRM., selaku dosen pembimbing utama dalam penelitian ini,
6. Bapak Misran, Lc.,M.A.,M.Sc selaku dosen pembimbing pendamping dalam penelitian ini,
7. Para dosen, instruktur, dan staf Jurusan Perjalanan atas segala ilmu yang sudah diberikan selama ini,
8. Bapak Diki Suharto, Bapak Yudi Gumelar, dan staf DPC Organda Kab. Sumedang yang telah bersedia dan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian ini,

9. Orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan, doa, dan bantuan selama penyusunan penelitian ini,
10. Qitacans yang selalu supportif saling mendukung agar proyek akhir ini beres tepat waktu dengan baik,
11. Teman seperjuangan UPW 2019 dan semua pihak yang turut membantu dan memberi dukungan kepada penulis dalam proses penyusunan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proyek akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka menerima masukan berupa kritik maupun saran untuk lebih menyempurnakan proyek akhir ini. Besar harapan penulis agar proyek akhir ini memiliki manfaat untuk berbagai pihak.

Bandung, 1 September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori.....	14
B. Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	22
B. Objek Penelitian	22
C. Populasi dan Sampling	28
D. Metode Pengumpulan Data	31
E. Definisi Operasional Variabel	34
F. Analisis Data	37
G. Jadwal Penelitian.....	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 41

B. Pembahasan 59

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan..... 77

B. Rekomendasi 79

DAFTAR PUSTAKA..... 84

LAMPIRAN 88

DAFTAR TABEL

TABEL 1 DAFTAR PENGGUNA BUS WISATA TAMPOMAS PERIODE AGS 2022-FEB 2023	4
TABEL 2 RUTE DAN TARIF BUS WISATA TAMPOMAS	5
TABEL 3 RUTE BUS WISATA TAMPOMAS TABEL	24
TABEL 4 DAFTAR AWAK BUS TAMPOMAS.....	25
TABEL 5 DAFTAR PEMANDU WISATA BUS WISATA TAMPOMAS	26
TABEL 6 KREJCIE & MORGAN.....	30
TABEL 7 SKALA LIKERT	34
TABEL 8 MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL.....	36
TABEL 9 HASIL UJI VALIDITAS	38
TABEL 10 HASIL UJI RELIABILITAS	40
TABEL 11 JADWAL PENELITIAN	40
TABEL 12 KARAKTERISTIK PENGGUNA BUS WISATA TAMPOMAS BERDASARKAN USIA	41
TABEL 13 KARAKTERISTIK PENGGUNA BUS WISATA TAMPOMAS BERDASARKAN DOMISILI.....	42
TABEL 14 KARAKTERISTIK PENGGUNA BUS WISATA TAMPOMAS BERDASARKAN PEKERJAAN.....	43
TABEL 15 KARAKTERISTIK PENGGUNA BUS WISATA TAMPOMAS BERDASARKAN JENIS KELAMIN.....	44
TABEL 16 REKAPITULASI PROFIL PENGGUNA BUS WISATA TAMPOMAS	45
TABEL 17 PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI PENAMPILAN	47
TABEL 18 PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI KEMAMPUAN KOMPETENSI PROFESIONAL	49
TABEL 19 PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI KEMAMPUAN MENGATASI MASALAH.....	51
TABEL 20 PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI KEMAMPUAN ORGANISASI	53
TABEL 21 PENILAIAN RESPONDEN DIMENSI KEMAMPUAN PERKENALAN YANG MENGHIBUR	56

TABEL 22 REKAPITULASI PENILAIAN KINERJA PEMANDU WISATA BUS WISATA TAMPOMAS	58
---	----

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 KERANGKA PEMIKIRAN	21
GAMBAR 2 BUS WISATA TAMPOMAS	23
GAMBAR 3 GARIS KONTINUM	62
GAMBAR 4 GARIS KONTINUM DIMENSI PENAMPILAN.....	63
GAMBAR 5 GARIS KONTINUM DIMENSI KEMAMPUAN KOMPETENSI PROFESIONAL	65
GAMBAR 6 GARIS KONTINUM DIMENSI KEMAMPUAN MENGATASI MASALAH	68
GAMBAR 7 GARIS KONTINUM DIMENSI KEMAMPUAN ORGANISASI.....	70
GAMBAR 8 GARIS KONTINUM DIMENSI KEMAMPUAN PERKENALAN YANG MENGHIBUR	72
GAMBAR 9 GARIS KONTINUM REKAPITULASI DIMENSI KINERJA PEMANDU WISATA.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 INSTRUMENT PENELITIAN	88
LAMPIRAN 2 SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	94
LAMPIRAN 3 TURNITIN.....	95
LAMPIRAN 4 BUKTI BIMBINGAN PROYEK AKHIR.....	96
LAMPIRAN 5 BIODATA MAHASISWA.....	97

DAFTAR PUSTAKA

- Black, R., & Weiler, B. V. (2005). Quality assurance and regulatory mechanisms in the tour guiding industry: A systematic review. *Journal of Tourism Studies*, 16(1).
- BPS. (2019). *Luas Wilayah Kabupaten Sumedang menurut Kecamatan (Hektar), 2019*. <https://sumedangkab.bps.go.id/indicator/153/49/1/luas-wilayah-kabupaten-sumedang-menurut-kecamatan.html>
- Chang, K. C. (2014). Examining the Effect of Tour Guide Performance, Tourist Trust, Tourist Satisfaction, and Flow Experience on Tourists' Shopping Behavior. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(2), 219–247. <https://doi.org/10.1080/10941665.2012.739189>
- Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. (2020, August 7). *Keliling Kota dan Kabupaten di Jawa Barat Semakin Mudah Dengan Bus Wisata*. <http://dishub.jabarprov.go.id/artikel/view/1109.html>
- DPRD Kab. Sumedang. (2012). *Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Penataan Wilayah Kecamatan Di Kabupaten Sumedang*.
- DPRD Kab. Sumedang. (2020). *Peraturan Bupati Sumedang Nomor 43 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Dalam Trayek Pada Kawasan Pariwisata*.
- DPR RI. (2009). *UU Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata*. https://jdih.kemenparekraf.go.id/asset/data_puu/UU%20Nomor%2010%20Tahun%202009.pdf
- DPR RI. (2020). *Kunjungan Kerja Spesifik Bidang Pariwisata Komisi X DPR Ke Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat Pada Masa Persidangan II Tahun Sidang 2020-2021 Tanggal 4-6 Desember 2020*.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Myria Publisher.
- Himpunan Pramuwisata Indonesia. (n.d.). *Himpunan Pramuwisata Indonesia*.

- Huang, S., Hsu, C. H. C., & Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34(1), 3–33. <https://doi.org/10.1177/1096348009349815>
- Hu, W., & Wall, G. (2014). Interpretive guiding and sustainability: an evaluation of tour guides' performance. *Int. J. Tourism Anthropology*, 3(3), 261–274.
- Iswara, A. J. (2019, February 1). *Mau Keliling Wisata di Sumedang? Naik Bus Tampomas Aja!*
- Kominfo. (2022, December 13). *Menko Luhut Resmikan Program Bangga Berwisata di Indonesia*. https://www.kominfo.go.id/content/detail/46274/menko-luhut-resmikan-program-bangga-berwisata-di-indonesia/0/artikel_gpr
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. 30, 607–610. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Human Resource Management* (10th ed.). Salemba Empat.
- McKercher, B. (2003). Adopting a Marketing Approach to Achieve Sustainable Cultural Tourism. *International Journal of Tourism Sciences*, 3(1), 129–141. <https://doi.org/10.1080/15980634.2003.11434544>
- Menteri Ketenagakerjaan. (2017). *Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 341 Tahun 2017 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kesenian, Hiburan, dan Rekreasi Golongan Pokok Aktivitas Olah Raga dan Rekreasi Lainnya Bidang Kepemanduan Wisata*.
- Menteri Perhubungan. (2019). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Transportasi* (M. S. Qadhafi, Ed.; Edisi Kedua). Ghalia Indonesia.

- Nguyen, H. Le. (2015). *The Impacts Of Tour Guide Performance On Foreign Tourist Satisfaction And Destination Loyalty In Vietnam*.
- Saepudin, I. (2022, April 14). *Bus Tampomas, Angkutan Wisata Kebanjiran Older Hingga Tak Terlayani*. <https://inisumedang.com/bus-tampomas-angkutan-wisata-kebanjiran-order-hingga-tak-terlayani/>
- Sani, Z. (2010). *Transportasi (Suatu Pengantar)*. Universitas Indonesia (UIPress).
- Septianengsih, D. S., & Judiantono, T. (2016). *Kualitas Pelayanan Angkutan Wisata dalam Kota (Studi Kasus : Bus Bandros – Kota Bandung)*. 2.
- Sinar, R. S., & Ratnawati, S. (2021). Analisis Pengaruh Pengelolaan SDM Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT ASKRINDO Cabang Surakarta Informasi Artikel. *Jurnal Ilmiah Poli Bisnis*, 13. <https://ejournal2.pnp.ac.id/index.php/jipb>
- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan: (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D)* (6th ed.). Alfabeta.
- Suwantoro, G. (2004). *Dasar-dasar pariwisata*. Andi.
- Weiler, B., & Black, R. (2015). *Tour Guiding Research: Insights, Issues and Implications*. <http://www.channelviewpublications.com>,
- Yuliawati, L., & Suparman, A. (2018, December 22). *Tutup Program 100 Hari, Gubernur Ridwan Kamil Bagi-bagi Bus Wisata Artikel ini sudah tayang di VIVA.co.id pada hari Sabtu, 22 Desember 2018 - 16:03 WIB Judul Artikel : Tutup Program 100 Hari, Gubernur Ridwan Kamil Bagi-bagi Bus Wisata*. https://www.viva.co.id/berita/nasional/1105658-tutup-program-100-hari-gubernur-ridwan-kamil-bagi-bagi-bus-wisata?page=3&utm_medium=page-3
- Zaenal, M. H., & Mawardi, M. K. (2017). Pengaruh Kinerja Pramuwisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan (Survey pada Wisatawan yang Berada di Kawasan Taman Nasional Bromo-Tengger Semeru (TNBTS)). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*/Vol, 50(6).

Zaenuri, M. (2012). *Perencanaan Strategis Kepariwisata Daerah Konsep dan Aplikasi*. e-gov publishing.