

EVALUASI PERAN PEMANDU WISATA *WALKING* TOUR DI CERITA BANDUNG

PROYEK AKHIR

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



Disusun oleh:

Adinda Fauziyyah Abdurahman
NIM. 2020307012

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK PARIWISATA NHI
BANDUNG
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI PERAN PEMANDU WISATA *WALKING TOUR* DI CERITA BANDUNG

NAMA : ADINDA FAUZIYYAH ABDURAHMAN
NIM : 2020307012
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



Dr. R. Kusherdyana, M.Pd., CIQaR
NIP. 19640630 198703 1 001

Penguji I,



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

Penguji II,



Drs. Odang Rusmana, MM.Par.
NIP. 19630419 199703 1 002

Bandung, 07 Agustus 2024

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



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Adinda Fauziyyah Abdurahman
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 5 Juni 2002
NIM : 2020307012
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **“Evaluasi Peran Pemandu Wisata *Walking Tour* di Cerita 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, 25 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



Adinda Fauziyyah Abdurahman
NIM. 2020307012

ABSTRAK

Pemandu wisata memainkan peran sentral dalam industri pariwisata, khususnya dalam konteks walking tour, di mana mereka bertindak sebagai penghubung antara wisatawan dan destinasi yang dikunjungi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas tiga peran utama pemandu wisata dalam walking tour di Cerita Bandung, yaitu sebagai interpreter, storyteller, dan intercultural communicator. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode statistik deskriptif dan melibatkan sampel sebanyak 364 responden yang telah mengikuti walking tour di Cerita Bandung. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua peran pemandu wisata dalam walking tour Cerita Bandung berada pada kategori tinggi dan sangat tinggi, sebagaimana ditunjukkan oleh posisi garis kontinum dalam penilaian responden. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemandu wisata di Cerita Bandung mampu menjalankan perannya dengan sangat efektif, memberikan interpretasi yang mendalam, menyampaikan narasi yang menarik, dan menjembatani komunikasi antarbudaya secara efisien. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya peran pemandu wisata dalam meningkatkan pengalaman wisatawan dan mempromosikan destinasi wisata.

Kata Kunci: walking tour, pemandu wisata, interpretasi, storytelling, komunikasi antarbudaya, Cerita Bandung

ABSTRACT

Tour guides play a central role in the tourism industry, especially in the context of walking tours, where they act as a bridge between tourists and the destinations they visit. This study aims to evaluate the effectiveness of the three main roles of tour guides in walking tours in Cerita Bandung, namely as interpreter, storyteller, and intercultural communicator. This study uses a quantitative approach with a descriptive statistical method and involves a sample of 364 respondents who have participated in walking tours in Cerita Bandung. The results of the analysis show that all the roles of tour guides in the Cerita Bandung walking tour are in the high and very high categories, as indicated by the position of the continuum line in the respondents' assessment. These findings indicate that the tour guides in Cerita Bandung are able to carry out their roles very effectively, provide in-depth interpretations, deliver engaging narratives, and bridge intercultural communication efficiently. The conclusion of this study emphasizes the importance of the role of tour guides in enhancing tourist experiences and promoting tourist destinations.

Keywords: *walking tour, tour guide, interpretation, storytelling, intercultural communication, Cerita Bandung*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan kesehatan sehingga penulisan Proyek Akhir dengan judul “EVALUASI PERAN PEMANDU WISATA *WALKING TOUR* DI CERITA BANDUNG” ini dapat dilaksanakan dengan lancar dan penulisan Proyek Akhir ini dapat terselesaikan. Proyek Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan dan penyusunan Proyek Akhir ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, S.Sos., MM.Par., CEE, selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., MM.Par., CHE, selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.PAR., CE, selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc., CHE, selaku ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Ibu Endang Komesty Sinaga, S.S., MM.Par., CHE, CHRMP, selaku pembimbing utama.
6. Bapak Dr. R. Kusherdyana, M.Pd, CIQaR, selaku pembimbing pendamping.

7. Bapak Moch Parhan selaku *director* dan *founder* dari Cerita Bandung.
8. Seluruh dosen, tenaga pengajar, dan *staff* pada prodi UPW.
9. Bapak, Ibu, Ibrahim, dan Ryuu yang selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa kepada penulis selama menempuh perkuliahan.
10. Muhammad Haris Ardyananda yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan doa kepada penulis.
11. Teman – teman UPW 2020 yang telah memberikan dukungan satu sama lain selama menempuh perkuliahan. Terkhusus teman – teman HHK (Hari – Hari Kuliner)

Penulis sangat bersyukur dapat diberi kesempatan untuk melakukan penyusunan Proyek Akhir ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf jika pembaca menemukan adanya kekurangan dalam laporan ini. Kritik serta saran yang bersifat membangun sangat diapresiasi oleh penulis.

Bandung, 25 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
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.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Teori.....	14
B. Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Pendekatan Penelitian.....	25
B. Obyek Penelitian.....	25
C. Populasi dan <i>Sampling</i>	27
D. Metode Pengumpulan Data.....	29
E. Definisi Operasional Variabel.....	31

F. Analisis Data.....	38
G. Jadwal Penelitian.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian.....	44
B. Pembahasan.....	70
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	82
A. Simpulan.....	82
B. Rekomendasi.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

TABEL

	Halaman
1. Daftar Rute <i>Walking Tour</i> Cerita Bandung Tahun 2023.....	4
2. Jumlah Pendaftar Cerita Bandung Tahun 2023.....	6
3. Rekapitulasi Profil Responden <i>Walking Tour</i> di Cerita Bandung.....	27
4. Skala Pengukuran.....	31
5. Matriks Operasional Variabel.....	32
6. Hasil Uji Validitas.....	40
7. Hasil Uji Reliabilitas.....	42
8. Jadwal Penelitian.....	43
9. Penilaian Dimensi <i>Enjoyable</i>	44
10. Penilaian Dimensi <i>Senses</i>	45
11. Penilaian Dimensi <i>Involvement</i>	46
12. Penilaian Dimensi <i>Relevance</i>	47
13. Penilaian Dimensi <i>Thematic</i>	48
14. Penilaian Dimensi <i>Accurate</i>	49
15. Penilaian Dimensi <i>Emotion</i>	50
16. Hasil Pembobotan Sub Variabel <i>Interpreters</i>	51
17. Penilaian Dimensi <i>Engagement</i>	55
18. Penilaian Dimensi <i>Enthusiasm</i>	56
19. Penilaian Dimensi <i>Passion</i>	57

20. Hasil Pembobotan Sub Variabel <i>Storytellers</i>	58
21. Penilaian Dimensi <i>Language Competence</i>	60
22. Penilaian Dimensi <i>Cultural Competence</i>	61
23. Penilaian Dimensi <i>Cultural Appropriate</i>	62
24. Penilaian Dimensi <i>Social-Interpersonal Competence</i>	63
25. Penilaian Dimensi <i>Cultural Pride</i>	64
26. Penilaian Dimensi <i>Engaging in Two-way Communication</i>	65
27. Hasil Pembobotan Sub Variabel <i>Intercultural Communicators</i>	66

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	23
2. Logo Cerita Bandung.....	26
3. Garis Kontinum Sub Variabel <i>Interpreters</i>	71
4. Garis Kontinum Sub Variabel <i>Storytellers</i>	74
5. Garis Kontinum Sub Variabel <i>Intercultural Communicators</i>	78
6. Garis Kontinum Sub Variabel Peran Pemandu Wisata.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Keterangan Penelitian.....	92
2. Keterangan Izin Lokus.....	93
3. Pernyataan Telah Melakukan Penelitian.....	94
4. Rekapitulasi Bimbingan Proyek Akhir.....	95
5. Kuesioner.....	96
6. Hasil Turnitin.....	104
7. Biodata Penulis.....	105

DAFTAR PUSTAKA

- Ababneh, A. (2017). Tour guides and heritage interpretation: guides'. *Journal of Heritage Tourism*. doi:10.1080/1743873X.2017.1321003
- Agustiani, R., Nussifera, L., Pandriadi, Wahyudi, Angelianawati, L., Meliana, I., . . . Hardika, I. R. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Makassar: Tohar Media.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 15-31.
- Arifin, Z. (2012). *Evaluasi Pembelajaran*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Belshaw, K. (2017). Sense of place and walking tours: A case study of the Tour Guys Downtown Toronto Tour. *Master's Thesis*, 3.
- Berezovska, L. I., & Rusyn, Y. V. (2019). Psychological Aspects of The Competitiveness of Future Specialists in The Tourism Industry. *Bulletin of Mukachevo State University. Series "Pedagogy and Psychology"*, 1(9), 252-255.
- Febriana, R. (2021). *Evaluasi Pembelajaran*. Bumi Aksara.
- Geva, A., & Goldman, A. (1991). Satisfaction measurement in guided tours. *Annals of tourism Research*, 18(2), 177-185.
doi:[https://doi.org/10.1016/0160-7383\(91\)90002-S](https://doi.org/10.1016/0160-7383(91)90002-S)
- Gordon, A. (2014). What to see and how to see it: tourists, residents, and the beginnings of the walking tour in nineteenth-century Quebec City. *Journal of Tourism History*, 6(1), 74–90.
doi:<https://doi.org/10.1080/1755182X.2013.868533>
- Hansen, A. H., & Mossberg, L. (2016). Tour guides' performance and tourists' immersion: facilitating consumer immersion by performing a guide plus role. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*.
doi:10.1080/15022250.2016.1162347
- Helena, B. (2021). Kualitas Interpretasi Tour Guide Rute Pecinan Discovery di Cerita Bandung.
- Huang, S., Hsu, C. H., & Chan, A. (2010). Tour Guide Performance and Tourist Satisfaction: a Study of the Package Tours in Shanghai. *Journal of*

Hospitality & Tourism Research, 34(3), 3-33.
doi:10.1177/1096348009349815

- Hwang, J., & Lee, J. (2018). Relationships among Senior Tourist Perceptions of Tour Guides Professional Competencies, Rapport, Satisfaction with the Guide Service, Tour Satisfaction, and Word of Mouth. *Journal of Travel Research*, 00(0), 1-16. doi:10.1177/0047287518803199
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *OSF Preprints*. doi:10.31219/osf.io/v9j52
- Jumail, M. (2014). *Teknik Pemanduan Wisata*. Yogyakarta: ANDI.
- Kemenparekraf/Baparekraf RI. (2021, Agustus 18). *Tren Pariwisata Indonesia di Tengah Pandemi*. Retrieved from Kemenparekraf.go.id:
<https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Tren-Pariwisata-Indonesia-di-Tengah-Pandemi>
- Kim, S. L., & In, O. N. (2014). Effect of Walking Tour Experience on Tourist satisfaction and Revisit Intention. *Journal of the Korea Society of Computer and Information*, 19(5), 99–107.
doi:<https://doi.org/10.9708/JKSCI.2014.19.5.099>
- Kovalenko, O. V., Yepyk, L. I., Yeromenko, A. Y., Kashynska, O. Y., & Bezruchukov, Y. V. (2021). Training of the future tourist guides for intercultural communicative interaction within professional activity. *Linguistics and Culture Review*, 5(S4), 729-746.
doi:<https://doi.org/10.21744/lingcure.v5nS4.1712>
- Kristiana, Y., Sinulingga, P., & Lestari, R. (2018). *Kunci Sukses Pemandu Wisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kuo, N.-T., Chang, K.-C., Cheng, Y.-S., & Lin, J.-C. (2015). Effects of Tour Guide Interpretation and Tourist Satisfaction on Destination Loyalty in Taiwan's Kinmen Battlefield Tourism: Perceived Playfulness and Perceived Flow as Moderators. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 1-20. doi:10.1080/10548408.2015.1008670
- Kuswanto, D. (2012). *Statistik Untuk Pemula dan Orang Awam*. Jakarta: Laskar Aksara.
- Musthofa, B. M. (2023). WISATA JALAN KAKI SEBAGAI ALTERNATIF AKTIVITAS WISATA DI MASA DAN PASCA PANDEMI COVID-19 DI DKI JAKARTA. *Jurnal Sosial Humaniora Terapan*, 5(2).
doi:10.7454/jsht.v5i2.1023
- Musthofa, B. M., & Arif, M. (2020). THE STRATEGY OF DEVELOPMENT JAKARTA WALKING TOUR . *Journal of Indonesian Tourism and Policy Studies*, 13.

- Nasution, L. M. (2017). STATISTIK DESKRIPTIF. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 49-55.
- Nurfadila, Y. (2022, Juni 11). *Peminat Walking Tour Meningkat Saat Pandemi*. Retrieved from Detik Travel: <https://travel.detik.com/travel-news/d-6122051/peminat-walking-tour-meningkat-saat-pandemi>
- Nuriata. (2015). *Teknik Pemanduan Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata*. Bandung: Alfabeta.
- Oktavia, A., Poerwantika, T. R., Kunkunrat, & Afriantari, R. (2019). PENGEMBANGAN KEMAMPUAN TOUR GUIDE DESA WARNASARI KECAMATAN PENGALENGAN KABUPATEN BANDUNG. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 8-14. doi:<http://dx.doi.org/10.30656/ka.v1i2.1686>
- Putri, R. I., Araiku, J., & Sari, N. (2020). *Statistik Deskriptif*. Palembang: Bening Media Publishing.
- Rusmiati, D., Malihah, E., & Andari, R. (2022). PERAN PEMANDU WISATA DALAM PARIWISATA PENDIDIKAN. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 4766.
- Ruts, D., & Budiarto. (2019). PERSEPSI WISATAWAN PADA PELAKSANAAN FOOD WALKING TOUR JAKARTA. *Jurnal EDUTURISMA*, 4(1).
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Silalahi, U. (2010). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi, dan Ilmu Sosial lainnya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Stufflebeam, D. L., & Coryn, C. L. (2014). *Evaluation Theory, Models, and Applications*. San Francisco: Jossey-Bass A Wiley Brand.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Susanti, R. (2005). SAMPLING DALAM PENELITIAN PENDIDIKAN. *Jurnal Teknodik*, 187-208.
- Sutanty, P. B., & Pratiwi, W. D. (2022). Analisis Konsep Tourism Business District di Kawasan Cikini Jakarta. *Jurnal Lingkungan Binaan Indonesia*, 189.
- Ulfa, R. (2021). VARIABEL PENELITIAN DALAM PENELITIAN PENDIDIKAN. *Jurnal Pendidikan dan Keislaman*, 350.
- Weiler, B., & Black, R. (2015). *Tour Guiding Research: Insights, Issues, and Implications*. Toronto: Channel View Publications.
- Weng, L., Liang, Z., & Bao, J. (2020). The Effect of Tour Interpretation on Perceived Heritage Values: A Comparison of Tourists with and without Tour Guiding Interpretation at A Heritage Destination. *Journal of Destination Marketing & Management*, 16.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100431>
- Yevdokimova-Lysohor, L. A. (2018). Preparation of Future Specialists in The Field of Tourism For Intercultural Dialogue in The Process of Studying Socio-Humanitarian Disciplines: Thesis of Candidate of Pedagogic Sciences. *Kropyvnytskyi: Volodymyr Vynnychenko Central Ukrainian State Pedagogical University*.
- Yu, X., Weiler, B., & Ham, S. (2001). Intercultural Communication and Meditation: A Framework for Analysing The Intercultural Competence of Chinese Tour Guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75-87.
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: KENCANA.