

**KUALITAS PEMANDU WISATA DI MUSEUM PUSAT
PERAGAAN ILMU PENGETAHUAN DAN
TEKNOLOGI (PP-IPTEK) TAMAN MINI
INDONESIA INDAH (TMII)
JAKARTA TIMUR**

PROYEK AKHIR

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



Disusun oleh:

JOVANKA THERESIA BARUS

NIM: 2021307012

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PEMANDU WISATA DI MUSEUM PUSAT PERAGAAN DAN ILMU PENGETAHUAN (PP-IPTEK) TAMAN MINI INDONESIA INDAH (TMII) JAKARTA TIMUR

NAMA : Jovanka Theresia Barus
NIM : 2021307012
PROGRAM STUDI : Usaha Perjalanan Wisata

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pendamping,



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

Penguji I,



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

Penguji II,



Dendy Sundayana, S.Si., MM.Par.
NIP 19731001 200502 1 001

Bandung, 1 Agustus 2025

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 Pariwisata NHI Bandung



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Jovanka Theresia Barus
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta/ 6 April 2002
NIM : 2021307012
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul "Kualitas Pemandu Wisata di Museum Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PP-IPTEK) Taman Mini Indonesia Indah (TMII) Jakarta Timur" 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, 20 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Jovanka Theresia Barus

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pemandu wisata di Museum PP-IPTEK TMII melalui lima dimensi, yaitu *interpersonal skill*, *knowledge*, *pedagogical skill*, *organizational skill*, dan *professional attitude*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 270 responden yang merupakan wisatawan yang telah berkunjung dan berinteraksi langsung dengan pemandu wisata di Museum PP-IPTEK TMII pada tahun 2024. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan skala Likert dan pemetaan garis kontinum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat dari lima dimensi berada pada kategori *Setuju* (S), yaitu *interpersonal skill*, *knowledge*, *pedagogical skill*, dan *professional attitude*, yang menandakan bahwa pemandu wisata dinilai memiliki kualitas yang baik dalam aspek-aspek tersebut. Sementara itu, dimensi *organizational skill* berada dalam kategori *Ragu-ragu* (Rr), menunjukkan bahwa pengelolaan tur seperti pengaturan kelompok dan waktu masih belum sepenuhnya optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun secara umum kualitas pemandu wisata sudah cukup baik, terdapat beberapa aspek tertentu yang masih perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman wisata edukatif yang lebih efektif dan menyenangkan bagi pengunjung.

Kata kunci: pemandu wisata, kualitas pelayanan, museum, wisata edukatif, Museum PP-IPTEK TMII

ABSTRACT

This study aims to examine the quality of tour guides at the PP-IPTEK Museum in TMII through five key dimensions: interpersonal skill, knowledge, pedagogical skill, organizational skill, and professional attitude. A quantitative approach with a survey method was used in this research. Data were collected through a questionnaire distributed to 270 respondents, all of whom were visitors who had interacted directly with tour guides during their visit to the PP-IPTEK Museum in 2024. The data were analyzed using descriptive quantitative methods with a Likert scale and continuum line mapping. The results show that four out of five dimensions fall into the Agree category, namely interpersonal skill, knowledge, pedagogical skill, and professional attitude, indicating that tour guides are generally perceived to perform well in these aspects. However, the organizational skill dimension was categorized as Neutral, suggesting that aspects such as time management and group coordination during tours have not been carried out optimally. These findings suggest that while the overall quality of tour guiding is adequate, several specific areas still require improvement to enhance the educational tourism experience for visitors.

Keywords: *tour guide, service quality, museum, educational tourism, PP-IPTEK Museum TMII.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan Proyek Akhir dengan judul “Kualitas Pemandu Wisata Museum di Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PP-IPTEK) Taman Mini Indonesia Indah (TMII) Jakarta Timur” ini dapat terlaksana. Penulisan ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini, penulis juga mendapatkan dukungan, doa, dan masukan dari berbagai pihak yang sangat membantu penulis. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par., CEE., selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., 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 yang membimbing penulis dari awal hingga selesai.
6. Ibu Dra. P. Jessica Jocelyn Josary, M.Sc., CHE., selaku pembimbing pendamping yang juga membantu membimbing penulis.
7. Direktur dan PIC Museum Pusat Peragaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (PP-IPTEK) TMII yang bersedia mengizinkan Museum PP-IPTEK TMII menjadi lokasi penelitian dan bersedia memberikan data.
8. Seluruh dosen, admin, dan staf pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang ikut membantu dalam mengarahkan penulis menyusun Proyek Akhir ini.

9. Orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis hingga saat ini.
10. Marcella Anastasia Pranatio selaku sahabat terdekat penulis yang selalu membantu penulis hingga saat ini.
11. Teman-teman Kang Jalan 21 yang saling mendukung, membimbing, dan membantu satu sama lain selama masa perkuliahan.

Penulis sangat bersyukur dapat diberikan kesempatan dalam menyusun Proyek Akhir ini dengan lancar. Oleh karena itu, penulis memohon maaf apabila pembaca menemukan adanya kekurangan dalam penelitian ini. Penulis berterima kasih apabila pembaca memberikan kritik dan saran yang membangun.

Bandung, 16 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
B. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Desain Penelitian.....	21
B. Objek Penelitian.....	21
C. Populasi dan Sampel.....	22
D. Metode Pengumpulan Data.....	24
E. Definisi Operasional Variabel.....	26
F. Analisis Data.....	28
G. Jadwal Penelitian.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian.....	32
B. Pembahasan.....	46
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	61
A. Simpulan.....	61
B. Rekomendasi.....	66
DAFTAR PUSTAKA	70

LAMPIRAN 73

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1 Data Pengunjung Museum PP-IPTEK TMII Tahun 2023-2024	5
2 Tabel Isaac & Michael	22
3 Rekapitulasi Profil Responden	24
4 Matriks Operasional Variabel.....	27
5 Skala Likert	28
6 Hasil Uji Validitas	30
7 Hasil Uji Reliabilitas	31
8 Jadwal Penelitian	31
9 Hasil Penilaian Responden Mengenai Dimensi <i>Interpersonal Skill</i>	33
10 Hasil Penilaian Responden Mengenai Dimensi <i>Knowledge</i>	38
11 Hasil Penilaian Responden Mengenai Dimensi <i>Pedagogical Skill</i>	40
12 Hasil Penilaian Responden Mengenai Dimensi <i>Organizational Skill</i>	42
13 Hasil Penilaian Responden Mengenai Dimensi <i>Professional Attitude</i>	44
14 Hasil Pembobotan Dimensi <i>Interpersonal Skill</i>	47
15 Hasil Pembobotan Dimensi <i>Knowledge</i>	50
16 Hasil Pembobotan Dimensi <i>Pedagogical Skill</i>	53
17 Hasil Pembobotan Dimensi <i>Organizational Skill</i>	55
Hasil Pembobotan Dimensi <i>Professional Attitude</i>	58

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1 Kerangka Pemikiran	20
2 Garis Kontinum Dimensi <i>Interpersonal Skill</i>	48
3 Garis Kontinum Dimensi <i>Knowledge</i>	51
4 Garis Kontinum Dimensi <i>Pedagogical Skill</i>	54
5 Garis Kontinum Dimensi <i>Organizational Skill</i>	56
6 Garis Kontinum Dimensi <i>Professional Attitude</i>	59

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1 Surat Permohonan Penelitian	73
2 Surat Izin Penelitian	74
3 Surat Pernyataan Telah Melakukan Penelitian	75
4 Rekapitulasi Bimbingan Proyek Akhir	76
5 Daftar Pernyataan Kuesioner.....	77
6 Hasil Turnitin.....	80
7 Biodata Penulis.....	81
7 Dimensi <i>Professional Attitude</i>	59

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, E. P., Alexander, M., & Decker, J. (2017). *Museums in Motion: An Introduction to the History and Functions of Museum* (Third). Rowman & Littlefield.
- Andelković, Ž., Kovačić, S., Bratić, M., Vujičić, M. D., Stankov, U., Pavluković, V., Dragin, A., Pivac, T., Ivkov Džigurski, A., Ivanović Bibić, L., Zadel, Z., & Đukićin Vučković, S. (2022). Museum Tour Guide Performance: A Visitor Perspective. *Sustainability (Switzerland)*, *14*(16). <https://doi.org/10.3390/su141610269>
- Bahrin, S., Alifah, S., & Mulyono, S. (2017). Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web. *Jurnal Transistor Elektro Dan Informatika*, *2*(2), 81–88.
- Bajrami, D. D., Vuksanovic, N., Petrovic, M. D., & Tretiakova, T. N. (2022). Competencies of a Museum Guide as Predictors of Visitors' Learning Outcomes: A Case from Canada. *Journal of Museum Education*, *47*(2), 251–262. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/10598650.2022.2062542>
- Butar, V. B., & Novs, E. (2017). Potensi Daya Tarik Wisata Godong Ijo Sebagai Wisata Edukasi di Depok Jawa Barata. *Jurnal EDUTURISMA*, *II*(November), 17–26.
- Darmawan, D., & Fadjarajani, S. (2016). Hubungan antara pengetahuan dan sikap pelestarian lingkungan dengan perilaku wisatawan dalam menjaga kebersihan lingkungan. *Jurnal Geografi*, *4*(1), 37–49. <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/geografi/article/view/87/0>
- Dartiningsih, B. E. (2016). Gambaran Umum Lokasi, Subjek, dan Objek Penelitian. In Surokim (Ed.), *Buku Pendamping Bimbingan Skripsi* (pp. 129–136). Pusat Kaian Komunikasi Publik Prodi Ilmu Komunikasi, FISIB-UTM & Aspikom. <http://komunikasi.trunojoyo.ac.id/wp-content/uploads/2016/01/BUKU-RISSET-KOMUNIKASI-JADI.pdf>
- Djaali, H. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (B. S. Fatmawati (ed.)). PT Bumi Aksara.
- Herlambang, Y. T. (2021). *Pedagogik: Telaah Kritis Ilmu Pendidikan dalam Multiperspektif* (Y. Abidin (ed.)). Bumi Aksara.
- Hwang, J., & Lee, J. H. (2018). Relationships among Senior Tourists' Perceptions of Tour Guides' Professional Competencies, Rapport, Satisfaction with the Guide Service, Tour Satisfaction, and Word of Mouth. *Journal of Travel Research*, *58*(8), 1331–1346. <https://doi.org/10.1177/0047287518803199>

- Ismayani, A. (2019). *Metodologi Penelitian* (A. U. T. Pada (ed.); 1st ed.). Syiah Kuala University Press.
- Kasih, A. M. (2025). Peran Komunikasi Interpersonal Tour Guide Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Sandi Yogyakarta. *Merdeka Indonesia Journal International (MIJI)*, 4(2), 1–8.
- Koderi, Suyadi, Said, A., & Muhaimin, A. W. (2018). Knowledge, Action, Perception and Attitude of Management of Talangagung Landfill toward Edu-Tourism Program: A Community Perspective. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, 6(1), 41–48. <https://doi.org/10.21776/ub.jitode.2018.006.01.06>
- Kristiana, Y., Sinulingga, P., & Lestari, R. (2018). *Kunci Sukses Pemandu Wisata* (N. F. Subekti (ed.)). Deepublish Publisher.
- Kusumastuti, A., Khoirin, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Deepublish Publisher.
- Laura, B. M., & Cioca, L. (2021). Is organizational skill a will or a wat to a successful lifestyle and workstyle? *MATEC Web of Conferences*, 343. <https://doi.org/https://doi.org/10.1051/mateconf/202134311001>
- 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>
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif* (A. Q. Habib (ed.)). Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Meutia, R. (2022). *Efektivitas dan Kendala Komunikasi Interpersonal Pemandu (tour guide) di Museum Adityawarman*.
- Nuga, O. U. L., F, K. A., Manimau, E., Lintang, A., & Anwari, H. (2023). How does tourist learn in museum. *Undergraduate Conference on Language, Literature, and Culture (UNCLLE)*, 3(1), 248–258.
- Nugroho, H. P., & Soeprihanto, J. (2016). GajahMada University as a potential destination for edutourism. In S. M. Radzi, M. Hafiz, M. Hanafiah, N. Sumarjan, & Z. Mohi (Eds.), *Heritage, Culture and Society: Research Agenda and Best Practices in the Hospitality and Tourism Industry* (pp. 287–291). CRC Press/Balkema.
- Nurhamidah, I. (2018). Problematika Kompetensi Pedagogi Guru Terhadap Karakteristik Peserta Didik. *Jurnal Teori Dan Praksis*, 3(1), 27–38.
- Nuriata. (2015). *Teknik Pemanduan - Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata*. ALFABETA.

- Octavia, K. (2023). *PERAN PEMANDU MUSEUM TEKSTIL DALAM PENYAJIAN INFORMASI TENTANG KOLEKSI DAN TATA PAMERAN MUSEUM*. Politeknik Negeri Lampung.
- Prasandi, D., & Indriastuti, Y. (2024). Analisis Pemanduan Wisata Museum 10 November Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2018), 241–256. <https://doi.org/https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/9301>
- Prasetyo, D., Manik, T. S., & Riyanti, D. (2021). Pemanfaatan Museum Sebagai Objek Wisata Edukasi. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 15(01), 1–11. <https://doi.org/10.47256/kepariwisataan.v15i01.146>
- Santosa, P. (2015). *Metodologi Penelitian Sastra: Paradigma, Proposal, Pelaporan, dan Penerapan*.
- Schep, M., Boxtel, C. van, & Noordegraaf, J. (2017). Competent museum guides: defining competencies for use in art and history museums. *Museum Management and Curatorship*, 33(1), 2–24. <https://doi.org/10.1080/09647775.2017.1387590>
- Sie, L., Patterson, I., & Pegg, S. (2015). Towards an understanding of older adult educational tourism through the development of a three-phase integrated framework. *Current Issues in Tourism*, 19(2), 100–136. <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1021303>
- Soraya, M., Soetarto, H., & Alfiyah, N. I. (2021). Optimalisasi Pramuwisata Dalam Pelayanan Kepariwisata Di Kabupaten Sumenep. *Public Corner*, 16(2), 42–63. <https://doi.org/10.24929/fisip.v16i2.1698>
- Sriyanto, A., & Utami, D. A. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Produk Dadone di Jakarta. *Ekonomika Dan Manajemen*, 5(2), 163–175.
- Sudaryana, B., & Agusady, R. R. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Deepublish Publisher.
- Susilo, N., & Nurdiawati, D. (2023). The Interpersonal Communication Skill Used by the Tour Guides in Borobudur Temple Area. *Jurnal Dialektika*, 11(2), 162–171.
- Utama, I. G. B. R. (2017). *Pemasaran Pariwisata* (A. A. C (ed.)). CV. ANDI OFFSET.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66. <http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>
- Wijaya, T. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa* (B. Sarwaji (ed.)). PT INDEKS.