

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

KUALITAS PEMANDU WISATA DI GUNUNG BROMO
(Studi Deskriptif Pengembangan *Skill* Pemandu Wisata Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan)

TUGAS AKHIR



Oleh:

Ferli Mega Aftika Safira

151911413002

PROGRAM STUDI DIII KEPARIWISATAAN / BINA WISATA

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa bagian dan keseluruhan dalam isi Tugas Akhir yang berjudul **“Kualitas Pemandu Wisata Di Gunung Bromo (Studi Deskriptif Pengembangan *Skill* Pemandu Wisata Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan)”** tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh pihak lain untuk kebutuhan pribadi/kebutuhan pihak lain. Kecuali, secara tertulis dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ditemukan bukti bahwa saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 1 Agustus 2022

Penulis



Ferli Mega Aftika Safira
NIM. 151911413002

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

KUALITAS PEMANDU WISATA DI GUNUNG BROMO

**(Studi Deskriptif Pengembangan *Skill* Pemandu Wisata Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan)**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

Bidang Kepariwisata / Bina Wisata

Pada Departemen Bisnis Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga

Oleh:

Ferli Mega Aftika Safira

NIM. 151911413002

Disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. Sri Endah Nurhidayati, S.Sos., M.Si.

NIP. 197012101998032002

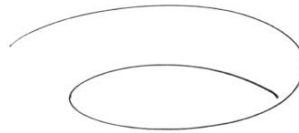
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir Ini Telah Diujikan dan Disahkan di Hadapan Dosen Penguji

Program Studi : DIII Kepariwisata/Bina Wisata
Departemen : Bisnis
Fakultas : Vokasi
Hari/Tanggal : Senin, 1 Agustus 2022
Pukul : 10.00
Tempat : Gedung B Fakultas Vokasi

Panitia Penguji Terdiri Dari:

Penguji I



Dr. Bambang Suharto, S.ST., M.M.Par.

NIP. 197203032003121001

Penguji II



Dr. Sri Endah Nurhidayati, S.Sos., M.Si.

NIP. 197012101998032002

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kaidah ilmiah.

Dokumen Tugas Akhir Ini Merupakan Hak Milik Perpustakaan Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Kualitas Pemandu Wisata Di Gunung Bromo (Studi Deskriptif Pengembangan *Skill* Pemandu Wisata Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan)”**

Selama proses penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Orangtua yaitu Mamah dan Ayah yang selalu mendoakan, mengasihi, merawat, serta menemani perjuangan penulis.
2. Saudara penulis yaitu Tete dan Adik yang selalu mendukung dan mendoakan.
3. Kerabat dan handai taulan yang selalu memberikan dukungan dan nasihat baik kepada penulis.
4. Bapak M. Nilzam Aly, S.Hum., M.Sc. selaku Koordinator Program Studi D3 Keparwisataaan/Bina Wisata yang telah memberikan banyak masukan selama penulisan Tugas Akhir.
5. Ibu Dr. Sri Endah Nurhidayati, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan.
6. Bapak Dr. Bambang Suharto, S.ST., M.M. Par. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir yang telah memberikan masukan dan saran yang baik dalam penulisan.

7. Semua Dosen D3 Kepariwisata/Bina Wisata yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.
8. Teman-teman satu jurusan D3 Kepariwisata/Bina Wisata yang telah memberikan semangat serta dorongan yang baik.
9. Rizka, Tita, Sonia, Amel, Azuk, Orchidtha yang selalu mendukung dalam kondisi apapun.
10. Sandra yang selalu mendengarkan curhatan dan saran ketika penulisan Tugas Akhir ini, serta membantu merevisi kalimat dalam penulisan ini.
11. Ahmad Wawan Abadi, teman hidup yang selalu sabar untuk terus memberi semangat dan menguatkan dalam halangan dan rintangan.
12. Diri saya sendiri yang telah berjuang untuk menjadikan diri ini kuat dalam menghadapi rintangan apapun hingga berada di titik sekarang.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini tidak sempurna, maka kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Surabaya, 1 Agustus 2022

Ferli Mega Aftika Safira

ABSTRAK

Sebagaimana yang kita ketahui Gunung Bromo merupakan salah satu ikon wisata populer di Indonesia. Gunung Bromo dengan segala eksotisnya tentu saja memiliki daya tarik yang sangat besar bagi wisatawan untuk berkunjung ke sana. Paket wisata yang menarik tentu saja harus ditunjang dengan kemampuan pemandu wisata yang baik. Peran dan fungsi dari pemandu wisata sangatlah penting, karena selain pemberi informasi kepada calon wisatawan, juga berperan sebagai tenaga penjual atau marketing paket wisata. Semakin menarik paket wisata yang dijual ditunjang dengan kemampuan pemandu wisata yang baik diharapkan efek lebih luas adalah semakin meningkatnya kunjungan ke Gunung Bromo.

Berawal dari pemikiran tersebut peneliti ingin melihat lebih jauh lagi apakah kemampuan pemandu wisata benar-benar sangat diperlukan dalam memberikan kepuasan dalam layanan kunjungan wisatawan ke Gunung Bromo. Selain itu apakah diperlukan suatu metode khusus untuk menunjang kemampuan pemandu wisata tersebut.

Dalam penelitian ini difokuskan pada kemampuan pemandu wisata dalam menarik minat wisatawan dan seberapa jauh *skill* pemandu wisata dalam rangka memberikan informasi dan jasa pelayanan kepada wisatawan. Metode penelitian yang digunakan adalah *deskriptif kualitatif* dengan melakukan wawancara baik dengan wisatawan langsung, para pelaku wisata yaitu penyedia jasa wisata (paket *tour*), pemandu wisata/*guide* dan paguyupan jip *driver*, maupun dengan petugas Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Berdasarkan hasil wawancara dan studi analisis tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin meningkat kualitas *skill* pemandu wisata, maka semakin meningkat kualitas layanan terhadap wisatawan. Pemandu wisata di Gunung Bromo harus melakukan sertifikasi profesi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Diharap mampu untuk terus belajar secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, sehingga kualitas pelayanan pemandu wisata terus terjaga.

Kata Kunci : Gunung, Pemandu wisata, *Skill*, Taman Nasional, Bromo Tengger Semeru

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Batasan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Kerangka Pemikiran	19
2.2 Pengertian, Konsep, & Teori	20
2.2.1 Pengertian Pariwisata	20
2.2.2 Pemandu Wisata.....	21
2.2.3 Pengertian Pelayanan Pemandu Wisata	24
2.2.4 Peran dan Tanggung jawab Pemandu Wisata	28
2.2.5 Jenis-jenis Pemandu Wisata	29
2.2.6 Paket Wisata di Gunung Bromo.....	31
2.2.7 Objek Daya Tarik Wisata Gunung Bromo.....	32
2.2.8 Upaya Pengembangan Skill Pemandu Wisata	34
2.3 Fokus Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Metode Penelitian	38
3.2 Teknik Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	38
3.2.2 Waktu Penelitian	39
3.3 Sumber Pengumpulan Data	40
3.3.1 Data Primer	40
3.3.2 Data Sekunder	40
3.4 Informan Penelitian	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Pengelolaan Data.....	43

BAB IV PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	44
4.1.1 Letak dan Luas Kawasan	46
4.1.2 Sejarah Kawasan	47
4.1.3 Kondisi Fisik Taman Nasional Bromo Tengger Semeru	48
4.1.4 Potensi Wisata.....	49
4.1.5 Data Paguyupan Driver Jip	60
4.2 Kualitas Pelayanan dan keterampilan (<i>Skill</i>) Pemandu wisata yang dibutuhkan oleh wisatawan di Kawasan Taman Nasional Bromo Tengger Semeru.....	69
4.2.1 Responden Wisatawan Gunung Bromo	70
4.2.2 Responden Pemandu Wisata	75
4.3 Upaya Pengembangan <i>Skill</i> Pemandu Wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dalam pelayanan Pemandu Wisata di Kawasan Bromo Tengger Semeru.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	98

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan Gunung Bromo Tahun 2015-2019	3
Tabel 2. Data Kunjungan Wisatawan Gunung Bromo Tahun 2020	4
Tabel 3. Data Kunjungan Wisatawan Gunung Bromo Tahun 2021	6
Tabel 4. Data Wisatawan Domestik Kota Malang	12
Tabel 5. Jumlah Pemandu Wisata Bromo di Kota Malang	14
Table 6. Pegunungan Tengger	49
Tabel 7. Daftar Nama Paguyuban Jip Senduro	63
Tabel 8. Daftar Nama Paguyuban Jip Pasuruan	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1A. Kebijakan New Normal Bromo.....	7
Gambar 1B. Kebijakan New Normal Bromo	8
Gambar 1C. Kebijakan New Normal Bromo.....	9
Gambar 1D. Kebijakan New Normal Bromo.....	10
Gambar 2. Portal Booking Online.....	11
Gambar 3. Peta Kawasan Gunung Bromo.....	44
Gambar 4. Poster Penjual Trip Bromo.....	50
Gambar 5. Spot Pananjakan.....	52
Gambar 6. Spot Pananjakan.....	53
Gambar 7. Spot Bukit Cinta.....	54
Gambar 8. Spot Seruni Poin.....	55
Gambar 9. Spot Dingklik.....	56
Gambar 10. Spot Panorama Widodaren.....	56
Gambar 11. Spot Panorama Kawah.....	57
Gambar 12. Spot Panorama Pasir Berbisik.....	58
Gambar 13. Spot Panorama Bukit Teletubis.....	58
Gambar 14. Postingan Eksotika Bromo.....	59
Gambar 15. Postingan Jazz Gunung Bromo.....	60
Gambar 16. Jip Wisata Gunung Bromo.....	62
Gambar 17. Jip Wisata Gunung Bromo.....	63
Gambar 18. Kondisi di Locket Pintu Senduro.....	64

Gambar 19. Kondisi di Loket Pintu Senduro.....	64
Gambar 20. Cuaca Kabut di Gunung Bromo.....	79
Gambar 21. Tour Itinerary Trip di Gunung Bromo.....	82
Gambar 22. Grup Seminar.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	98
Lampiran 2. Hasil Dokumentasi Wawancara.....	99
Lampiran 3. Pedoman Wawancara Pegawai TNBTS.....	101
Lampiran 4. Pedoman Wawancara Wisatawan.....	102
Lampiran 5. Pedoman Wawancara Pemandu Wisata.....	103
Lampiran 6. Daftar Pemandu Wisata Kota Malang.....	103
Lampiran 7. Daftar Pemandu Bromo kota Malang.....	105