

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu bidang yang memiliki banyak potensi dalam menyumbang penerimaan devisa negara, mendorong peningkatan perekonomian negara serta mampu memberikan lapangan pekerjaan bagi banyak orang. Dunia pariwisata yang semakin berkembang diiringi dengan ide dan infrastruktur yang menunjang semakin banyak bermunculan, sehingga hal ini dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat sekitar. Selain itu kegiatan pariwisata ini bisa juga sebagai wadah untuk memperkenalkan dan melestarikan budaya lokal yang ada di daerah Indonesia. Bagi sebagian besar orang kegiatan berwisata juga memiliki peran penting dalam pemenuhan kebutuhan manusia dalam hal kebutuhan rohani, yakni untuk menghilangkan kepenatan pikiran serta *me-refresh* dari rutinitas pekerjaan maupun kegiatan sehari-hari.

Pariwisata secara umum menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan dalam Bab I Pasal 1 Nomor 3, dijelaskan bahwa Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Menurut Akil (2005) memaparkan bahwa “Sektor Pariwisata mulai berkembang dengan pesat seiring dengan terbatasnya sumber daya penghasil devisa secara berkelanjutan. Pemerintah mencari sumber-sumber pembiayaan berkelanjutan dengan memanfaatkan potensi alam dan manusia secara optimal”.

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Di Indonesia, dengan potensi wisata yang dimiliki menjadi daya tarik terbesar bagi calon wisatawan. Saat liburan datang, hampir seluruh warga di Indonesia menghabiskan waktunya untuk berlibur. Melihat perkembangan destinasi pariwisata yang ada di Indonesia, maka semakin banyak jenis kegiatan berwisata yang menjadi pilihan. Definisi kegiatan liburan adalah ketika wisatawan tidak menghabiskan waktunya di rumah saja, namun pergi keluar rumah guna untuk melakukan liburan dan bersenang-senang.

Menurut Maryani (1997:2) secara bahasa pariwisata berasal dari bahasa sansekerta, yaitu dari kata *pari* yang artinya banyak, penuh atau berputar-putar, dan *wisata* artinya perjalanan, yang dalam bahasa Inggris disebut *travel*. Jadi, secara sederhana, pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain. Dipertegas lagi oleh Marpaung (2002:13) bahwa pariwisata adalah perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan keluar dari pekerjaan-pekerjaan rutin, keluar dari tempat kediamannya. Aktivitas yang dilakukan selama mereka tinggal di tempat yang dituju dan fasilitas yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Gunung Bromo merupakan salah satu dari 8 keajaiban alam Indonesia yang ditetapkan oleh Kemenparekraf Republik Indonesia pada bulan Maret 2021. Gunung Bromo dengan ikon Matahari Terbit nya menjadi peluang untuk menciptakan kegiatan pariwisata. Banyak pelaku usaha wisata yang akan terlibat, antara lain pemerintah melalui Balai Taman Nasional Bromo Tengger Semeru, usaha jasa tour dan travel yang menyediakan paket wisata, maupun peran pemandu wisata dalam hal memberikan pelayanan dan informasi kepada

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

wisatawan. Tentu saja hal ini akan menciptakan banyak lapangan pekerjaan di area sekitar Gunung Bromo. Penulis dalam hal melakukan penelitian ini berfokus kepada Pemandu Wisata yang ada di Gunung Bromo.

Pemandu Wisata di Gunung Bromo bertugas untuk menjelaskan keunggulan dan daya tarik apa saja yang ada di lokasi ini. Adapun daya tarik wisata yang ada di Gunung Bromo ini adalah Pananjakan satu Bromo (*Sunrise viewi*), Bukit Prau, Bukit Kedaluh (Kingkong), Lemah Pasir (Bukit Cinta), Pesona Widodaren, Pusung Gede (Laut Pasir), Kawah Bromo, Padang Savana, Lembah Watangan dan Mentigen.

Adapun penulis mengambil data dalam penelitian di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru adalah data wisatawan yang berkunjung ke Gunung Bromo dari Tahun 2015–2019. Dari data tersebut terlihat bahwa wisatawan nusantara yang berkunjung ke Gunung Bromo mengalami kenaikan, sementara untuk wisatawan mancanegara mengalami penurunan sejak tahun 2017, dikarenakan pada tahun tersebut aktivitas Gunung Bromo mengalami peningkatan dan dinyatakan berstatus waspada.

Tabel 1. Data Kunjungan Wisatawan Gunung Bromo Tahun 2015-2019

NO	Thn	Rekreasi Wisatawan Gunung Bromo		
		WISNUS	WISMAN	JUMLAH
1.	2015	270.611	15.549	286.160
2.	2016	278.250	28.660	306.910
3.	2017	493.542	20.135	513.677
4.	2018	515.662	19.658	535.320
5.	2019	518.078	19.037	537.115
Jumlah		2.076.143	103.039	2.179.182

Sumber : Data Sekunder BBTN BTS 2022

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Data tersebut adalah data kunjungan wisatawan di Gunung Bromo hanya sampai tahun 2019. Data tidak menjadi satu dengan tahun 2020 dan 2021 karena terjadi pandemi *covid-19*. Selanjutnya, berikut merupakan data Kunjungan Wisatawan Gunung Bromo pada tahun 2020. Data berikut merupakan data yang ada dalam 12 bulan yang sempat terkendala wisata rekreasi ketika era pandemi *covid-19* mewabah di Negara Indonesia. Pandemi *Covid-19* memberikan dampak yang buruk bagi dunia Pariwisata di Indonesia.

Berdasarkan tabel berikut terlihat adanya penurunan minat kunjungan wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Hal ini dikarenakan adanya pembatasan aktivitas masyarakat oleh pemerintah pada saat masa pandemi *covid-19*. Di masa pandemi ini masyarakat memiliki rasa takut virus yang mudah menyebar, sehingga wisatawan memilih untuk menunda kegiatan liburnya guna mencegah peningkatan angka penyebaran virus tersebut.

Tabel 2. Data Kunjungan Wisatawan Gunung Bromo Tahun 2020

BULAN	Rekreasi Wisatawan Gunung Bromo		
	WISNUS	WISMAN	JUMLAH
Januari	62.362	1.090	63.452
Februari	9.439	714	10.153
Maret	20.363	536	20.899
April	366	60	426
Mei	TUTUP	TUTUP	COVID-19
Juni	TUTUP	TUTUP	COVID-19
Juli	TUTUP	TUTUP	COVID-19
Agustus	3.150	4	3.154
September	17.042	107	17.149
Oktober	26.210	49	26.259
November	25.544	47	25.591
Desember	29.257	51	29.308
JUMLAH	193.733	2.658	196.391

Sumber : Data Sekunder BBTNBTs 2022

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Pada awal tahun 2020 bulan Januari hingga Maret masih ada kunjungan wisatawan walau semakin menurun. Hal ini disebabkan adanya pembatasan jumlah wisatawan di tempat wisata. Bahkan pada bulan Mei hingga Juli sempat terjadi penutupan total dalam kawasan wisata Gunung Bromo sesuai dengan instruksi pemerintah. Selain itu pada tahun 2020 juga sudah mulai diterapkan protokol kesehatan yang ketat. Masuk kawasan Gunung Bromo wajib melakukan *scan* dengan aplikasi Peduli Lindungi yang bertujuan untuk mendeteksi sudah atau belum melaksanakan vaksin dosis satu dan dua. Pada era pandemi tersebut, banyak sekali pihak yang terdampak, tidak hanya di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru, namun seperti penginapan di sekitar kawasan Bromo, lalu jip wisata Gunung Bromo, dan tentunya pelaku jasa wisata yang menjual paket wisata ke Gunung Bromo juga sangat terdampak.

Berikutnya adalah data jumlah pengunjung di kawasan Taman Nasional Bromo Tengger Semeru pada tahun 2021. Data berikut merupakan data *real* data di lapangan yang memiliki momen sebagai masa transisi setelah pandemi tahun 2020. Pada tahun 2021 terlihat minat wisatawan yang berkunjung sudah ada lonjakan setiap bulannya. Namun, memang masih terlihat ada penutupan kawasan wisata di Gunung Bromo karena anjuran pemerintah untuk mencegah terjadinya penyebaran virus corona pada tahun 2021 dengan adanya PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang terjadi di Jawa Timur khususnya di beberapa kabupaten. Anjuran ini dilaksanakan oleh pihak Taman Nasional Bromo Tengger Semeru dengan melakukan pembatasan di setiap spot yang ada di Gunung Bromo dan hanya membuka beberapa pintu masuk ke kawasan Gunung

Bromo. Upaya ini diharapkan mampu membantu untuk meminimalisir penyebaran virus. Pada tahun 2021 inilah mulai terjadi himbauan dari pemerintah untuk mulai terbiasa dengan menggunakan protokol kesehatan, dan paham bahwa di tempat umum harus menjaga jarak dan memakai masker. Wisatawan sudah mulai peduli dengan diri sendiri dan sekitar. Tentu, bijak dalam pengambilan keputusan.

Tabel 3. Data Kunjungan Wisatawan Gunung Bromo Tahun 2021

BULAN	Rekreasi Wisatawan Gunung Bromo		
	WISNUS	WISMAN	JUMLAH
Januari	11.811	12	11.823
Februari	10.745	24	10.769
Maret	16.279	40	16.319
April	18.518	44	18.562
Mei	13.768	30	13.798
Juni	38.182	39	38.221
Juli	1.966	5	1.971
Agustus	TUTUP	TUTUP	COVID-19
September	7.878	26	7.904
Oktober	2.573	0	2.573
November	3.924	4	3.928
Desember	13.061	16	13.067
JUMLAH	138.695	240	138.935

Sumber : Data Sekunder BBTNBTs 2022

Selanjutnya berikut adalah beberapa gambar peraturan yang dibuat oleh Taman Nasional Bromo Tengger Semeru dalam masa pandemi *Covid-19*. Informasi ini disebarluaskan melalui laman sosial media *Instagram* dari Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (@bbtnbromotenggersemeru). Informasi ini menjadi catatan penting bagi wisatawan yang hendak menuju wisata Gunung Bromo.



Gambar 1A. Surat Pengumuman
Sumber : Data Sekunder TNBTS 2022

Dalam gambar 1A terbitnya surat keputusan Nomor : PG.05 /T8/BIDTEK/BIDTEK.1/KSA/8/2020 Tentang Reaktivitas Bertahap Kunjungan Wisata Alam Di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru Menuju Masa Adaptasi Kebiasaan Baru. Tujuan dibuatnya surat ini guna meneruskan surat rekomendasi yang didapat dari 4 Bupati yang terletak di wilayah Taman Nasional Bromo Tengger Semeru yakni Bupati Malang, Bupati Probolinggo, Bupati Lumajang, dan Bupati Pasuruan. Selanjutnya, berikut adalah gambar 1B yang berisikan jumlah dibatasinya pengunjung pada spot wisata.



Gambar 1B. Jumlah Pengunjung
 Sumber : Data Sekunder TNBTS 2022

Pembatasan wisatawan dalam setiap spot yang ada di Bromo pada saat itu seperti yang ada pada gambar 1B sempat terjadi pro-kontra. Penunjang wisata di Bromo mengalami dampaknya seperti jip wisata, penginapan/hotel, restoran, bahkan untuk pemandu wisata juga terkena dampaknya. Dampak yang dimaksud disini adalah, terjadinya penurunan minat wisatawan dalam berkunjung ke Gunung Bromo. Beberapa wisatawan lebih memilih untuk berwisata ke tempat lain. Wisatawan pun yang sempat melakukan wisata ke Gunung Bromo merasa tidak puas dan terburu-buru. Namun pihak Taman Nasional Bromo Tengger Semeru, Jip wisata Bromo, bahkan dari penyedia jasa wisata yang menjual paket wisata Gunung Bromo juga tidak bisa berbuat apa-apa selain pasrah dengan keadaan yang semua orang juga tidak menginginkan.

Selanjutnya, berikut adalah gambar 1C yang berisikan tentang Adaptasi Kebiasaan Baru Kunjungan Wisata di TNBTS bagi pengunjung.



Gambar 1C. Aturan Kunjungan
Sumber : Data Sekunder TNBTS 2022

Gambar 1C merupakan aturan kebijakan yang dibuat oleh Taman Nasional Bromo Tengger Semeru dalam menghadapi dan beradaptasi dalam situasi pandemi *covid-19* di kawasan Gunung Bromo. Aturan ini sesuai dengan edaran yang sudah disepakati oleh 4 pemerintahan dalam wilayah Gunung Bromo, yaitu Kabupaten Malang, Kabupaten Lumajang, Kabupaten Pasuruan, dan Kabupaten Probolinggo.

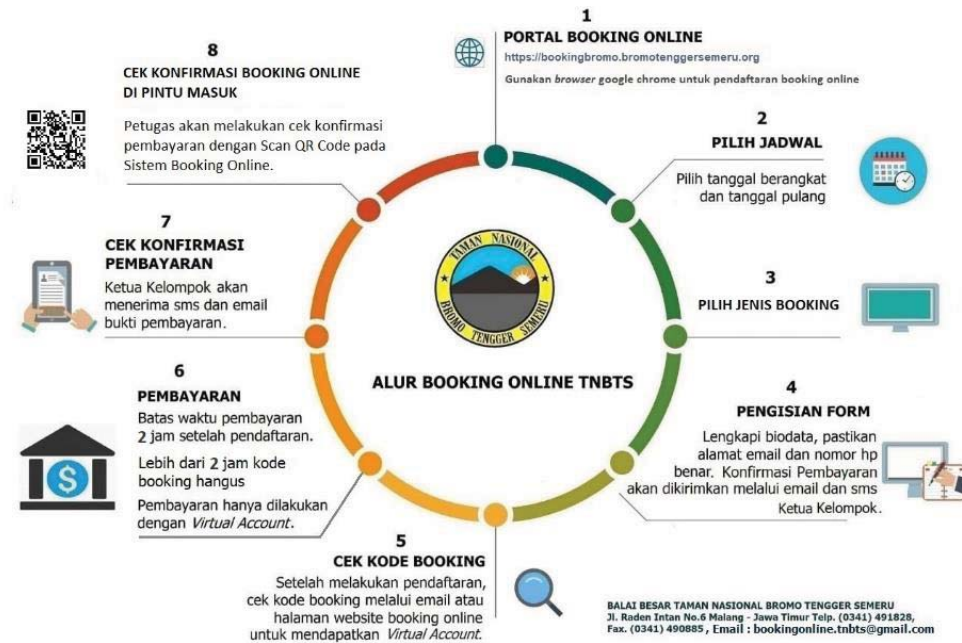


Gambar 1D. Sanksi

Sumber : Data Sekunder TNBTS 2022

Dalam gambar 1D menunjukkan sanksi yang ada dalam kebijakan baru di era pandemi. Sanksi ini akan berlaku apabila wisatawan melakukan pelanggaran. Data yang diambil oleh penulis diatas, juga merupakan hasil dari wisatawan yang melakukan *Booking Online* melalui website resmi yang disediakan oleh pihak Balai Besar Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Pemberlakuan reservasi melalui website ini dimulai pada 1 Desember 2019. Dalam keputusan penggunaan sistem *online* ini terdapat pada surat keputusan dari kepala Balai Besar Taman Nasional Bromo Tengger Semeru Nomor 2.495/T.8/BIDTEK/BIDTEK.1/11/2019 Tanggal 11 November 2019 menyatakan bahwa sistem *booking online* akan dimulai pada 1 Desember 2019.

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA



Gambar 2. Portal Booking Online
 Sumber : Data Sekunder BBTNBTs 2022

Taman Nasional Bromo Tengger Semeru terbagi di wilayah Kabupaten Malang, Kabupaten Pasuruan, Kabupaten Probolinggo, dan Kabupaten Lumajang. Maka dengan itu, pintu masuk wisata Gunung Bromo juga terbagi disetiap kabupaten tersebut. Disetiap pintu masuk Gunung Bromo terdapat Resort Pengelolaan Taman Nasional (RPTN). Ada petugas yang berjaga untuk melakukan penarikan tiket masuk Gunung Bromo. Taman Nasional Bromo Tengger Semeru sebagai kawasan konservasi, maka harus tetap dijaga kelestarian alamnya. Meskipun sudah dijadikan tempat wisata yang mendunia itu menjadi tugas yang penting dalam penjagaan kawasan konservasi. Petugas yang berjaga harus memastikan wisatawan tidak merusak ekosistem alam, flora dan fauna yang ada dalam kawasan. Dengan begitu, maka kawasan Taman Nasional Bromo

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Tengger Semeru sudah dijadikan sebagai kawasan wisata maka juga tetap terjaga ekosistem di kawasan konservasinya.

Kota Malang merupakan salah satu kota yang menjadi pintu masuk dari Kawasan Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Banyak sekali wisatawan yang berkunjung ke Kota Malang sekaligus berwisata ke Gunung Bromo. Hal ini dikarenakan akses ke Gunung Bromo sangat mudah, dan untuk transportasi bisa menggunakan kendaraan pribadi maupun umum.

Berikut adalah data wisatawan domestik yang berkunjung dan berwisata ke Kota Malang. Menurut data yang didapat, wisatawan yang hadir ke Kota Malang ini memiliki tujuan yang berbeda-beda. Ada yang menuju ke wisata alam seperti Gunung Bromo, wisata buatan atau permainan, wisata edukasi, dan beberapa tempat wisata lainnya yang ada di Kota Malang

Tabel 4. Data Wisatawan Domestik Kota Malang

Bulan	Jumlah Wisatawan Domestik di Kota Malang (Orang)		
	2018	2019	2020
Januari	449551	481014	97312
Februari	367758	393514	69791
Maret	329974	353076	54701
April	302535	323707	15600
Mei	278870	298398	16788
Juni	355753	428816	24211
Juli	575585	617108	46680
Agustus	451675	478658	56771
September	360055	379145	51997
Oktober	352337	372445	69534
November	411428	435283	81776
Desember	573865	609359	77409
TOTAL	4809386	5170523	662570

Sumber : Data Sekunder Dinas Pemuda, Olahraga, dan Pariwisata Kota Malang 2022

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Berdasarkan data wisatawan domestik yang berlibur di Kota Malang dapat dilihat bahwa minat pengunjung wisatawan yang berdatangan mengalami kenaikan. Dengan adanya data ini, menjadikan peluang bagi usaha jasa *tour* dan *travel* untuk menyediakan paket wisata, termasuk paket wisata ke Gunung Bromo.

Penyedia jasa wisata dalam memberikan pelayanan kepada calon wisatawan biasanya dibantu oleh *Guide*/Pemandu Wisata. Tujuan adanya Pemandu Wisata ini adalah menemani wisatawan menuju suatu tempat yang bukan dari asal wisatawan. Adapun tugas utama dari Pemandu wisata adalah memberikan informasi mengenai suatu produk wisata/tempat tertentu kepada wisatawan, memberikan bantuan kepada wisatawan, mengarahkan wisatawan untuk pergi kemana saja, memberitahu kepada wisatawan *do/dont* di suatu tempat karena pasti akan ada perbedaan budaya, kebiasaan, bahasa dan karakteristik.

Pemandu Wisata/*Guide* untuk kawasan Gunung Bromo termasuk dalam kawasan wisata minat khusus. Hal ini dikarenakan kawasan wisata Gunung Bromo adalah Kawasan Wisata Alam, yang tentu saja mengalami fenomena perubahan suhu dan cuaca alam yang tidak menentu, bisa berubah sewaktu-waktu. Pemandu wisata berperan sebagai tokoh utama dalam trip dan wajib memiliki pengetahuan dasar bila sesuatu hal terjadi dan berubah tidak sesuai dengan koordinasi awal. Di samping itu agar bisa bersaing, maka Pemandu Wisata di Gunung Bromo harus memiliki *skill photography* supaya bisa memenuhi kebutuhan wisatawan untuk eksistensi diri. Gunung Bromo selain wisata alam juga memiliki karakteristik khusus dengan adanya suku Tengger. Peran Pemandu Wisata untuk menjelaskan budaya dan adat istiadat kepada wisatawan agar

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

menjaga etika terhadap warga lokal. Satu hal yang penting adalah bagaimana menjalin komunikasi yang baik dengan para wisatawan.

Pemandu Wisata/*Guide* di Gunung Bromo saat ini terbagi menjadi Pemandu Wisata yang hanya menemani wisatawan di Gunung Bromo, Pemandu Wisata yang menemani dan membantu dalam jasa dokumentasi foto dan video, serta Pemandu Wisata yang merangkap sebagai pengemudi jip wisata di Gunung Bromo.

Di kota Malang ada beberapa Pemandu Wisata yang juga bergerak di bidang pemanduan Gunung Bromo. Berikut adalah daftar jumlah Pemandu Wisata Kota Malang dan sudah dikelompokkan sesuai dengan kategorinya.

Tabel 5. Jumlah Pemandu Wisata Bromo di Kota Malang

No	Kategori	Jumlah
1.	Sertifikasi HPI Malang	40 Anggota
2.	Non Sertifikasi HPI Malang	212 Anggota
	Jumlah	252 Anggota

Sumber : Data Primer 2022

Berdasarkan tabel pemandu wisata, penulis menemukan data pemandu wisata di Kota Malang yang terdaftar ada 40 anggota data terlampir. (*website resmi DPD HPI Jawa Timur (Kota Malang) diakses 2022*). Data pemandu wisata diatas ini tentu sudah terdaftar dan sudah melakukan sertifikasi. Lalu, untuk jumlah pemandu wisata di Taman Nasional Bromo Tengger Semeru sejumlah 212 orang yang terletak dari Malang Raya (data terlampir).

Beberapa kasus yang terjadi ketika pemanduan di Gunung Bromo adalah ketika Pemandu Wisata belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan wisatawan, seperti ingin mengetahui dengan jelas informasi mengenai Gunung Bromo, (sejarah dan kondisi terkini), ingin diajak ketempat (spot foto) yang jarang dikunjungi, ingin suasana trip seru dan ceria. Beberapa kebutuhan ini, seringkali masih diabaikan oleh Pemandu Wisata. Hanya bermodalkan *skill* fotografi saja, maka Pemandu wisata merasa sudah melayani sepenuhnya semua kebutuhan wisatawan. Berdasarkan permasalahan diatas, maka perlu dibahas kualitas pemandu wisata di Gunung Bromo ini menjadi komponen penting dalam kegiatan berwisata di Kawasan Gunung Bromo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada diatas, maka penulis memutuskan untuk menyusun rumusan masalah, yakni :

1. Bagaimana kualitas pemandu wisata yang dibutuhkan oleh wisatawan di Gunung Bromo?
2. Bagaimana upaya pengembangan kualitas pemandu wisata di Gunung Bromo untuk memenuhi kebutuhan wisatawan?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan disusunnya latar belakang dan rumusan masalah, maka penulis menyusun batasan masalah yang dimana nantinya akan dibahas. Berikut adalah batasan masalahnya :

a. Pariwisata

Pariwisata merupakan kegiatan yang saat ini dibutuhkan oleh banyak orang guna untuk mengalihkan pikiran sejenak dari rutinitas. Di Indonesia, pariwisata menjadi sektor unggulan guna mendatangkan wisatawan untuk berlibur. Pariwisata untuk saat ini menjadi salah satu kegiatan yang memiliki minat paling banyak. Kegiatan yang mudah untuk dilakukan, dan jika wisatawan ingin melakukan kegiatan pariwisata juga mudah. Kegiatan pariwisata bisa dilakukan oleh siapa saja dan dimana saja tanpa adanya keterbatasan waktu dan hari.

b. Pemandu Wisata

Pemandu wisata merupakan kegiatan yang memandu wisatawan atau kelompok dalam melakukan kegiatan pariwisata. Seorang pemandu wisata ini memiliki peran yang sangat penting dan memiliki pengaruh yang besar. Dengan adanya pemandu wisata ini, seseorang harus memiliki satu keistimewaan yang dapat menarik perhatian wisatawan di suatu tempat destinasi wisata. Dengan begitu, kepuasan wisatawan dalam menjalani wisata dalam suatu tempat tertentu. Ditambah, kemampuan wisatawan harus bisa dan pandai dalam berkomunikasi. Karena, dengan memiliki komunikasi yang bagus dan baik, mampu memberikan informasi yang lengkap dan rinci kepada wisatawan.

c. Gunung Bromo

Merupakan salah satu Gunung yang berada di kawasan Taman Nasional. Menjadi destinasi ikon dari Indonesia yang memberikan keindahan pesona matahari terbitnya. Tepatnya Gunung Bromo ini menjadi pesona membuat banyak daya tarik wisatawan untuk berkunjung ke lokasi Bromo. Dengan begitu,

beberapa banyak agen jasa wisata, pemandu wisata, dan para agen transportasi jip, dan lainnya memiliki banyak peluang untuk menjual paket wisata ke Gunung Bromo. Gunung Bromo memiliki daya tarik magnet yang tinggi dalam mendatangkan wisatawan. Dari pesona matahari terbitnya dan pesona panorama ini membuat wisatawan tertarik untuk berwisata di Gunung Bromo.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang disusun dari penelitian ini adalah :

1. Untuk memahami dan mengetahui bagaimana kualitas Pemandu wisata dalam memenuhi kebutuhan wisatawan di Gunung Bromo.
2. Mengetahui upaya-upaya pengembangan kualitas Pemandu wisata di Gunung Bromo.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini bagi Penulis, Pembaca, Objek Penelitian, dan untuk Mahasiswa D3 Kepariwisata / Bina Wisata adalah

1. Bagi Penulis : Memiliki manfaat untuk sebagai acuan penulis dalam melakukan Pemanduan Wisata dan Pelayanan kepada wisatawan di Kawasan Wisata Gunung Bromo.
2. Bagi Pembaca : Memiliki manfaat bagi pembaca yakni untuk mengetahui informasi mengenai bagaimana Pemandu wisata di Gunung Bromo dan bisa tau apa saja yang dilakukan oleh Pemandu wisata ketika sedang pelayanan ke wisatawan.

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

3. Bagi Objek Penelitian : Untuk menjadikan bahan pembelajaran untuk membenahi teknis dan kegiatan ketika Pemanduan kepada wisatawan di Gunung Bromo.
4. Bagi Mahasiswa D3 Kepariwisata / Bina Wisata : Untuk menjadi media pembelajaran dan bisa menjadi acuan untuk menjadi Pemandu wisata ketika akan melakukan proses pemanduan / pelayanan wisata ke Gunung Bromo.