

PENGEMBANGAN PELAYANAN PEMANDUAN WISATA DI KOTA CIREBON PROVINSI JAWA BARAT

ANIS NISRINA MELVIANA



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul **“Pengembangan Pelayanan Pemanduan Wisata di Kota Cirebon Provinsi Jawa Barat”** adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2024

Anis Nisrina Melviana
J1302201003

ABSTRAK

ANIS NISRINA MELVIANA. J1302201003. Pengembangan Pelayanan Pemanduan Wisata di Kota Cirebon Provinsi Jawa Barat. Dibimbing oleh **YUN YUDIRTI S.Hut., M.Si** dan **KANIA SOFIANTINA RAHAYU S.I.Kom., M.Par., MTHM**

Kota Cirebon, yang terletak di Provinsi Jawa Barat, memiliki banyak situs sejarah dan budaya yang mendukung pengembangan program pemandu wisata. Kota ini juga termasuk dalam kategori kota yang sedang berkembang menjadi destinasi wisata karena masih belum optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pemandu wisata, dan membuat rancangan pengembangan program pemanduan berdasarkan analisis kualitas pelayanan pemandu wisata di Kota Cirebon. Data dikumpulkan melalui studi dokumen, observasi lapang, wawancara, dan kuesioner. Analisis data termasuk deskriptif kuantitatif, analisis servqual, dan analisis kinerja penting (IPA). Pada Kuadran I, nilai gap tertinggi ditemukan dalam Analisis Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata. Nilai gap tersebut adalah (P10) sebesar -1.46, (P25) sebesar -1.29, (P12) sebesar -1.25, Rekomendasi dan Program Wisata termasuk dalam Program Pengembangan Wisata.

Kata Kunci : Kota Cirebon, Kualitas Pelayanan, Pemandu Wisata, Pengembangan, SERVQUAL

ABSTRACT

ANIS NISRINA MELVIANA. J1302201003. (*Development of Tourist Guiding Services in Cirebon City, West Java Province.*). Guided by **YUN YUDIRTI S.Hut., M.Si** and **KANIA SOFIANTINA RAHAYU S.I.Kom., M.Par., MTHM**

The city of Cirebon, located in the West Java Province, has many historical and cultural sites that support the development of a tourist guide program. The city also belongs to the category of cities that are developing as tourist destinations because it is still not optimum. The objective of this study is to analyze the quality of tour guide services, and make plans for the development of a driving program based on the analysis of quality of the tourist guide services in the City of Cirebon. Data is collected through document studies, field observations, interviews, and questionnaires. Data analysis includes quantitative descriptive, servqual analysis, and critical performance analysis (IPA). In Quadrant I, the highest gap value was found in the Tourist Guide Service Quality Analysis. The gap values are as follows: (P10) of -1.46, (P25) of -1.29, (P12) of -1.25, Recommendation and Tourism Programmes is included in the Travel Development Programme.

Keywords: Cirebon City, Quality of Service, Travel Guide, Development, SERVQUAL

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Proyek Akhir : Pengembangan Pelayanan Pemanduan Wisata di Kota
Cirebon Provinsi Jawa Barat
Nama : Anis Nisrina Melviana
NIM : J1302201003

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Yun Yudiarti, S.Hut., M.Si



Pembimbing 2:
Kania Sofiantina Rahayu, S.I.Kom., M.Par.,
MTHM



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Kania S. Rahayu, S.I.Kom., M.Par., MTHM
NPI 201807198501202001



Dekan Sekolah Vokasi :
Dr. Ir. Aceng Hidayat, M.T
NIP.196607171992031003



Tanggal Ujian: 20 Juni 2024

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Januari 2024 sampai bulan Maret 2024 ini ialah Pemanduan Wisata, dengan judul **“Pengembangan Pelayanan Pemanduan Wisata di Kota Cirebon Provinsi Jawa Barat”**.

Proses penyusunan Proyek Akhir ini melibatkan banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi dari awal keberangkatan, pelaksanaan pengambilan data, hingga tersusunnya laporan proyek akhir. Terima kasih penulis ucapkan kepada

1. Kedua orang tua penulis, Dodi Supriadi dan Suciati. Terima Kasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk semangat yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala bentuk semangat yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil, serta tanpa lelah mendengar keluh kesah penulis hingga di titik ini. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak karena telah menjadi figure orangtua terbaik bagi penulis
2. Yun Yudiarti, S.Hut., M.Si dan Kania S. Rahayu, S.I.Kom., M.Par., MTHM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta nasihat dengan baik dan sabar dari awal proses penyusunan proyek akhir hingga akhir penyusunan.
3. Dosen Program Studi Ekowisata yang telah memberikan ilmu wawasan dan pengetahuan
4. Dinas Pariwisata Kota Cirebon, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Cirebon, Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Cirebon serta Pengelola Destinasi Wisata Keraton Kasepuhan, Keraton Kanoman, Keraton Kacirebonan, Keraton Keprabon dan Taman Wisata Goa Sunyaragi beserta stafnya yang telah membantu selama pengumpulan data.
5. Teman-teman Ekowisata 57 yang selalu memberikan dukungan, bantuan dan pembelajaran
6. Sahabat penulis yaitu Bulan Oktaviani, Fitri Pritasari, Hasya Hanifa Aryani, Lutfiah Hasanah, Syifa Amalia Kartika, Salsabila Putri Anjani, Anifa Ilma Pratiwi yang selalu melengkapi, merangkul dan memberi semangat dan doa kepada penulis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan dukungan dan fasilitas untuk kelancaran rangkaian kegiatan proyek akhir ini. Penulis berharap agar kebaikan semua pihak yang telah membantu dapat dibalas oleh Tuhan dikemudian hari. Semoga laporan proyek akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juni 2024

Anis Nisrina Melviana

DAFTAR ISI

No	Halaman
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	v
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
1.5 Kerangka Berpikir	3
II METODE	5
2.1 Waktu dan Tempat Penelitian	5
2.2 Alat dan bahan	5
2.3 Jenis Data	6
2.4 Metode Pengambilan Data	7
2.5 Analisis Data	7
III HASIL DAN PEMBAHASAN	9
3.1 Kawasan Wisata Kota Cirebon	9
3.1.1 Keraton kasepuhan	9
3.1.2 Keraton Kanoman	14
3.1.3 Keraton Kacirebonan	21
3.1.4 Keraton Keprabon	23
3.1.5 Taman Wisata Goa Sunyaragi	26
3.2 Standar Pelayanan Pemandu Wisata Kota Cirebon	26
3.2.1 Profil pemandu Wisata	27
3.2.2 Standar Pelayanan	28
3.3 Karakteristik Wisatawan	28
3.4 Preferensi Wisatawan	30
3.5 Uji Validitas dan Reabilitas	31
3.6 Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan	32
3.7 Analisis Kualitas Pelayanan Tiap Dimensi	34
3.8.1 Dimensi Fisik (Tangibles)	35
3.8.3 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	36
3.8.4 Dimensi Jaminan (Assurance)	37
3.8.5 Dimensi Empati (Emphaty)	37
3.8 Importance Performance Analysis	38
3.9 Rekomendasi atau Implikasi	53
3.10 Program Wisata	53
IV SIMPULAN DAN SARAN	58
4.1 Kesimpulan	59
5.1 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	63
RIWAYAT HIDUP	68



DAFTAR GAMBAR

No		Halaman
1	Kerangka Berpikir	3
2	Peta Administrasi Kota Cirebon	5
3	Grafik Diagram	8
4	Area Keraton Kasepuhan	9
5	Siti Inggil	10
6	Area Tajug atau masjid	11
7	Lunjuk	11
8	Taman Dewandaru	12
9	Kutagara wadsan	13
10	Museum Benda Kuno	13
11	Pasar Kanoman	15
12	Lumpung Alu	17
13	Bangsai Winata	17
14	duwur	19
15	Keramik	19
16	Paseban	20
17	Gerbang Semblawong	20
18	Bangunan induk	22
19	Gapura Paduraksa (a) tajug (b) gedung pusaka (c)	23
20	Gerbang Keraton Keprabonan	24
21	Tajug	24
22	Tempat singgah keraton	25
23	Kartesian untuk atribut tiap dimensi Kualitas Pelayanan	39

DAFTAR TABEL

No		Halaman
1	Standar Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman	6
2	Karakteristik Wisatawan	28
3	Preferensi Wisatawan	30
4	Uji Reabilitas Kinerja dan Harapan	32
5	Tingkat Kualitas Pelayanan	33
6	Kualitas Pelayanan tiap dimensi	34
7	Program Wisata	55
8	List harga program-program	57

LAMPIRAN

No		Halaman
1	Uji Validitas dan Reabilitas	64
2	Surat Keterangan Penelitian Kesbangpol	65
3	Surat Keterangan Keraton Kasepuhan	66
4	Dokumentasi Kegiatan	67