

**PELAYANAN PRAMUWISATA KEPADA KONSUMEN (STUDI KASUS
PADA PT SAKO UTAMA WISATA) BERBASIS ANALISIS SWOT**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**Nama : Lestari Putri Maarif
NPM : 061340611561**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

201

**PELAYANAN PRAMUWISATA KEPADA KONSUMEN (STUDI KASUS
PT SAKO UTAMA WISATA) BERBASIS ANALISIS SWOT**



**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Nama : Lestari Putri Maarif
NPM : 0613 4061 1571**

Menyetujui,

Pembimbing I

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, M.Ec
NIP 197705212006042001**

**Palembang, 4 Agustus 2017
Pembimbing II**

**Heri Setiawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

Mengetahui

Ketua Jurusan



**Jalaludin Sayuti, S.E., M.HumRes.M
NIP. 196008061989101001**

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Heri Setiawan, S.E., M. A.B
NIP. 197602222002121001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website: www.polisriwijaya.ac.id e-mail: info@polsri.ac.id



FORM PERNYATAAN MAHASISWA

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Lestari Putri Maarif

NPM : 0613 4061 1561

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pelayanan Pramuwisata Kepada Konsumen (Studi Kasus PT Sako
Utama Wisata Berbasis Analisis Swot

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2017

Penulis

Lestari Putri Maarif





0613 4061 1561

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Lestari Putri Maarif
NPM : 0613 4061 1561
Jurusan : Adiministrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pelayanan Pramuwisata Kepada Konsumen (Studi Kasus PT Sako
Utama Wisata) Berbasis Analisis SWOT

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan dinyatakan LULUS

Pada hari : Jumat
Tanggal : 4 Agustus 2017
TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Heri Setiawan, S.E., M.AB</u> Ketua		<u>4 Agustus 2017</u>
2	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>4 Agustus 2017</u>
3	<u>Rini, S.E., M.AB</u> Anggota		<u>4 Agustus 2017</u>
4	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M</u> Anggota		<u>4 Agustus 2017</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN:

- *“Semakin parah kau jatuh, maka akan semakin kuat kau untuk bangkit”*
- *“ Teruslah bersyukur hingga kita lupa seperti apa rasanya mengeluh”*
- *“ Jangan pernah meremehkan doa, karena satu doa yang kecil saja bisa merubah seluruh jalan hidup kita”*

(Penulis)

Persembahan Kepada :

- ❖ *Kedua Orang Tua Tercinta (Bpk Syamsul Maarif & Ibu Munawaroh)*
- ❖ *Adik-adik Tersayang (Riyan, Reza & Rafa)*
- ❖ *Dosen dan Pembimbing yang dikagumi*
- ❖ *Sahabat seperjuangan UPW angkatan 2013*
- ❖ *Almamater yang selalu dibanggakan*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya jualah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pelayanan Pramuwisata Kepada Konsumen (Studi Kasus PT Sako Utama Wisata) Berbasis Analisis Swot.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi yakni sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya. Skripsi ini merupakan hasil penelitian lapangan yang dituangkan dalam bentuk tulisan yang terdiri dari lima bab yang menjelaskan tentang pelayanan pramuwisata di PT Sako Utama Wisata dan diharapkan dapat memberi manfaat bagi banyak masyarakat dan dijadikan rekomendasi dalam hal pelayanan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan dukungan baik secara moral maupun materi sehingga dalam penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Penulis senantiasa menerima dengan senang hati untuk setiap kritik dan saran yang dapat menjadi pengetahuan dan perbaikan dalam penulisan selanjutnya.

Palembang, Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan baik dan lancar tanpa bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., MHumRes. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Divianto S.E., MM. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Prodi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, M.Ec., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
6. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Kedua Orang Tua (Bpk. Syamsul Maarif & Ibu Munawaroh) tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan kekuatan bagi penulis untuk tidak pernah menyerah.
9. Bapak Emir Faisal, SE. selaku Direktur PT Sako Utama Wisata
10. Ibu Riyana, selaku Sekretaris PT Sako Utama Wisata.
11. Bapak Irwan Jaya, selaku Staff Pramuwisata PT Sako Utama Wisata.
12. Ibu Nur Fadhillah, selaku Bendahara Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Sumatera Selatan.

13. Bapak Wasmi Pomanto, B.Sc yang telah menjadi inspirator dan motivator bagi penulis.
14. Sdra. Herlansyah yang telah memberikan motivasi serta bantuan baik moral maupun materil kepada penulis.
15. Sdri. Lia Muslichah., Amd. yang telah menjadi inspirator dan motivator bagi penulis.
16. Sdri. Nur annisa winadia., Amd. yang telah menjadi inspirator dan motivator bagi penulis.
17. Sdri. Kartika Suhailah., S.H yang telah menjadi inspirator dan motivator bagi penulis.
18. Sdra. Ilham Ilahi yang telah sedia membantu penulis dalam penerjemahan abstak.
19. Sahabat CABEAN (Veny, Puspita, Desi, Inka, Tiara, Intan, Putri) yang telah membantu baik suka maupun duka selama empat tahun ini dan akan selamanya.
20. Teman-teman seperjuangan UPW 2013 khususnya kelas 8BPA Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang selalu bersama dalam suka maupun duka, selalu memberikan masukan dan motivasi serta dorongan semangat yang sangat membantu penulis.
21. Semua pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah berperan dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna baik bagi penulis maupun bagi para pembaca. Penulis juga memohon maaf apabila masih banyak terdapat kesalahan dalam penulisan laporan ini. Semoga Allah SWT senantiasa selalu melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua, Amin ya Robbal Alamin.

Palembang, Juli 2017

Penulis

ABSTRACT

The purpose of this research is knowing how the importantly the guide services to customer that can influence of PT.Sako Utama Wisata sale value. The data from this research is collected with using questionnaire method, interview and study of literature. The data that was collected will be an analyzed as a qualitative descriptive by using SWOT analyze. Based from the phenomenon from formulation of the problem in this research is “How the strengths, weaknesses, opportunities, and threats of the guide services in PT. Sako Utama Wisata. The author will give a suggestions to solve the problem about guide services in PT. Sako Utama Wisata, which is the company should be aware to the strength and opportunity in the guide services to increase the quality to be the good quality than ever. The guides should be weave the good cooperation to customer or the others and government to give the clear regulation for that guide services.

Keywords: Services, Guide, Consumer, Travel Agent

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pentingnya pelayanan pramuwisata kepada konsumen karena mempengaruhi nilai jual perusahaan PT Sako Utama Wisata. Data yang dikumpulkan dalam penelitian dengan menggunakan metode kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Data yang diperoleh akan dianalisa secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan Analisis SWOT. Berdasarkan data pada penelitian ditemukan beberapa permasalahan bagaimana kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman pelayanan pada PT Sako Utama Wisata. Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis memberikan saran untuk perbaikan pelayanan pramuwisata pada PT Sako Utama Wisata, yaitu perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan kekuatan dan peluang yang ada dalam pelayanan pramuwisata untuk dapat dikembangkan menjadi pelayanan yang lebih baik lagi. Sebaiknya pramuwisata memiliki kerjasama yang baik dengan konsumen atau pengguna jasa dan pemerintah untuk memberikan peraturan yang lebih jelas kepada pelayanan pramuwisata tersebut.

Kata Kunci : Pelayanan, Konsumen, Pramuwisata, Biro Perjalanan Wisata

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman persetujuan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Motto	v
Kata pengantar	vi
Ucapan terimakasih	vii
Abstract	ix
Abstrak	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Pembahasan	5
1.5 Sistematika Penulisan	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pariwisata	8
2.2 Pramuwisata.....	9
2.2.1 Pengertian Pramuwisata.....	9
2.2.2 Kode Etik Pramuwisata.....	10
2.2.3 Tugas Pramuwisata	12
2.2.4 Kriteria Pramuwisata.....	12
2.2.5 Tanggung Jawa Pramuwisata	13
2.2.6 Materi Pramuwisata.....	14
2.3 Pelayanan	15
2.4 Pengertian Sumber Daya Manusia.....	15
2.5 Pengertian Analisis SWOT	16
2.6 Penelitian Terdahulu	17

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian	28
3.3 Jenis dan Sumber Data	28
3.4 Informan Kunci	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Teknik Analisis Data	30

3.6.1 Analisis SWOT.....	31
3.6.2 Matriks IFAS	32
3.6.3 Matriks EFAS	33
3.6.4 Matriks Grand Strategy	35
3.6.5 Matriks SWOT	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	38
4.1.2 Arti Lambang/Logo Perusahaan	39
4.1.3 Visi dan Misi PT Sako Utama Wisata	39
4.1.4 Struktur Organisasi	40
4.2. Karakteristik Responden	40
4.2.1 Berdasarkan Jenis kelamin	40
4.2.2 Berdasarkan Usia	41
4.2.3 Berdasarkan Pendidikan	41
4.2.4 Berdasarkan Pekerjaan.....	42
4.2.5 Berdasarkan penggunaan jasa.....	42
4.2.6 Berdasarkan informasi biro perjalanan	43
4.3. Hasil Penelitian	43
4.3.1. Analisis Lingkungan Internal Dan Eksternal	43
4.4. Pembahasan.....	45
4.4.1 Matriks IFAS.....	45
4.4.2 Matriks EFAS	53
4.4.3 Matriks Grand Strategy	60
4.4.4 Matriks SWOT	62

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	70
5.2. Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Jumlah Anggota HPI	3
Tabel 3.1. Skala Likert	30
Tabel 3.2. Matriks IFAS	33
Tabel 3.3. Matriks EFAS	35
Tabel 3.4. Matriks SWOT	37
Tabel 4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2. Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3. Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.5. Responden Berdasarkan Pengguna Jasa	42
Tabel 4.6. Responden Berdasarkan Informasi Biro	43
Tabel 4.7 Identifikasi Faktor Internal Dan Eksternal.....	44
Tabel 4.8 Matriks IFAS	46
Tabel 4.9 Matriks EFAS	53
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Perhitungan SWOT	60
Tabel 4.11 Matriks SWOT.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Matriks Grand Strategy	35
Gambar 4.1. Lambang PT Sako Utama Wisata	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4.3 Matriks Grand Strategy Pramuwisata	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Tanda Persetujuan Revisi Skripsi
- Lampiran 2 Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 3 Lembar Rekomendasi Ujian Sidang Akhir Skripsi Kuesioner Swot
- Lampiran 4 Surat Permohonan Pengambilan Data Di Pt Sako Utama Wisata
- Lampiran 5 Lembar Surat Balasan Dari Pt Sako Utama Wisata
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 8 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 9 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 10 Lembar Form Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 11 Lembar Wawancara Sekretaris PT Sako Utama Wisata
- Lampiran 12 Lembar Wawancara Staff Pramuwisata PT Sako Utama Wisata
- Lampiran 13 Lembar Wawancara Konsumen PT Sako Utama Wisata 1
- Lampiran 14 Lembar Wawancara Konsumen PT Sako Utama Wisata 2
- Lampiran 15 Lembar Wawancara Ketua Himpunan Pramuwisata Indonesia
- Lampiran 16 Lembar Wawancara Sekretaris Himpunan Pramuwisata
- Lampiran 17 Lembar Uji Validitas Kuesioner
- Lampiran 18 Lembar Uji Reabilitas Kuesioner
- Lampiran 19 Lembar Matriks IFAS
- Lampiran 20 Lembar Matriks EFAS