

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Kompetensi SDM Pemandu Wisata dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Agrowisata Keboen Kopi De Karanganyar Blitar” ini ditulis oleh Annisa Rahmawati Sunardi, NIM. 126407212057, dengan pembimbing Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si

Kata Kunci: Strategi Peningkatan, Kompetensi, Sumber Daya Manusia, Pemandu Wisata, Kualitas Pelayanan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Pemandu wisata menjadi peran penting dalam industri pariwisata, berfungsi sebagai media komunikasi dan informasi antara destinasi dan pengunjung. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata secara langsung mempengaruhi pengalaman wisatawan, yang pada gilirannya dapat berdampak pada reputasi suatu destinasi. Oleh karena itu, strategi peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM) pemandu wisata sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Bagaimana kompetensi SDM pemandu wisata di Agrowisata Keboen Kopi De Karanganyar Blitar? (2) Bagaimana strategi peningkatan yang kompeten oleh pemandu wisata di Agrowisata Keboen Kopi De Karanganyar Blitar? (3) Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemandu wisata di Agrowisata Keboen Kopi De Karanganyar Blitar?

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penulis melakukan pengecekan ulang untuk mendapatkan data yang diperoleh dan menggunakan teknik triangulasi, dengan tujuan untuk mendapatkan kevalidan data. Setelah itu, menganalisisnya melalui kondensasi data dan pembuatan kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa (1) Kompetensi pemandu wisata di Keboen Kopi De Karanganyar sudah memiliki kompetensi dasar di antaranya adalah kemampuan berkomunikasi, memiliki *problem solving*, kemampuan untuk mempersiapkan diri sebelum memandu, dan adanya kemampuan menarik untuk menjelaskan kepada wisatawan anak-anak. (2) Strategi peningkatan kompetensi pemandu wisata di Keboen Kopi De Karanganyar adalah meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, melaksanakan pelatihan memandu dari atasan, dapat mengatasi tantangan saat *improvisasi* diri, dan melaksanakan evaluasi terkait dengan strategi peningkatan yang sudah dilakukan. (3) Peningkatan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan gaya terhadap wisatawan, mendapatkan timbal balik dari wisatawan karena sudah memberikan pelayanan yang maksimal, mampu menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan, dan membuat wisatawan merasa nyaman dengan bersikap ramah tamah dan sopan.

ABSTRACT

Thesis with title “Strategy for Improving the Competence of HR Tour Guides in Improving the Quality of Services at Agrotourism Keboen Kopi De Karanganjar Blitar” was written by Annisa Rahmawati Sunardi, NIM. 126407212057, with the supervisor Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si.

Keywords: Improvement Strategy, Competence, Human Resources, Tourist Guides, Service Quality

Thesis with the title “Strategy for Improving the Competence of HR Tour Guides in Improving Service Quality at Agrotourism Keboen Kopi De Karanganjar Blitar” was written by Annisa Rahmawati Sunardi, NIM. 126407212057, Sharia Tourism Study Program, Department of Management and Business, Faculty of Economics and Islamic Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University Tulungagung which is guided by Dr. Binti Nur Asiyah, M.Si

This research is motivated by tour guides being an important role in the tourism industry, serving as a medium of communication and information between destinations and visitors. The quality of service provided by tour guides directly affects the tourist experience, which in turn can have an impact on the reputation of a destination. Therefore, a strategy to increase the competence of human resources (HR) tour guides is very important to improve service quality. The formulation of the problems in writing this thesis are (1) How is the competence of HR tour guides at Agrotourism Keboen Kopi De Karanganjar Blitar? (2) How is the competent improvement strategy by tour guides at Agrotourism Keboen Kopi De Karanganjar Blitar? (3) How is the improvement of service quality carried out by tour guides at Agrotourism Keboen Kopi De Karanganjar Blitar?

This research approach uses qualitative methods and this type of research is case study research. In collecting data, the author uses observation, interview, and documentation methods. The author double-checks to obtain the data obtained and uses triangulation techniques, with the aim of obtaining data validity. After that, analyze it through data condensation and conclusion making.

Based on the results of data analysis, it can be concluded that (1) The competence of tour guides at Keboen Kopi De Karanganjar already has basic competencies including the ability to communicate, have problem solving, the ability to prepare themselves before guiding, and the ability to attract to explain to children tourists. (2) The strategy to improve the competence of tour guides at Keboen Kopi De Karanganjar is to improve skills and knowledge, carry out guiding training from superiors, be able to overcome challenges when self-improving, and carry out evaluations related to the improvement strategy that has been carried out. (3) Improving service quality is adjusting the style to tourists, getting reciprocity from tourists for providing maximum service, being able to solve problems in service, and making tourists feel comfortable by being friendly and polite.