



LAPORAN AKHIR

PENGEMBANGAN PROGRAM PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA DI TAMAN WISATA ALAM GUNUNG PAPANDAYAN

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

NUUR ALYSSA SALSABIILA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Pengembangan Program Pelayanan dan Fasilitas Ekowisata di TWA Gunung Papandayan” 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, Agustus 2022

Nuur Alyssa Salsabiila
J3B919167



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

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.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University



RINGKASAN

NUUR ALYSSA SALSABILLA. Pengembangan Program Pelayanan dan Fasilitas Wisata di Taman Wisata Alam Gunung Papandayan (*Development of Service Programs and Tourist Facilities in Mount Papandayan Tourism Park*).
HELIANTHI DEWI.

Kawasan Taman Wisata Alam Gunung Papandayan (TWAGP) merupakan destinasi wisata yang cukup populer, sehingga banyak masyarakat Garut maupun masyarakat dari luar wilayah Garut yang menjadikan TWAGP sebagai destinasi yang ingin dituju untuk rekreasi. Perencanaan tugas akhir di kawasan TWAGP bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan, mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas, menyusun program pelayanan dan fasilitas wisata berdasarkan kepuasan pengunjung, serta merancang luaran berupa *leaflet* dan pemetaan fasilitas. Pada proses pengambilan data untuk tugas akhir yang dilaksanakan pada bulan Juni-April 2022 di TWAGP, terdapat beberapa metode yang digunakan dalam perencanaan tersebut. Metode yang digunakan yaitu observasi langsung, wawancara serta kuesioner. Data pengunjung diambil dengan cara menyebarkan kuesioner. Jumlah responden pengunjung yaitu sebanyak 200 responden dengan metode *accidentally/convenience sampling*. Jumlah pengelola sebanyak 10 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mengetahui persepsi pengunjung dan pengelola mengenai pelayanan dan fasilitas wisata.

Pelayanan wisata di Taman Wisata Alam Gunung Papandayan terdiri dari tiga jenis pelayanan meliputi informasi dan interpretasi, keselamatan dan keamanan, serta pelayanan pengunjung (*hospitality*). Pada penyediaan fasilitas terbagi menjadi tiga jenis fasilitas yaitu fasilitas umum atau rekreasi meliputi pusat informasi, *cottage*, *shelter*, tempat duduk, tempat sampah, toilet, papan interpretasi, jalan setapak, mushola, area parkir, serta menara pandang. Fasilitas pengelola meliputi kantor pengelola, pos jaga, pos kesehatan, loket tiket, dan *front office cottafe*. Fasilitas pendidikan meliputi *orchid garden*, dan kolam terapi air panas. Hasil dari data persepsi terhadap kepuasan pelayanan dan fasilitas wisata didapatkan karakteristik pengunjung sebanyak 200 responden didominasi oleh laki-laki berusia 18-25 tahun berasal dari Jabodetabek. Tingkat pendidikan SMA/SMK (berprofesi sebagai pelajar atau mahasiswa) dengan pendapatan Rp.500.000,00-1.000.000,00. Bentuk kunjungan didominasi oleh bersama teman dengan lama waktu kunjungan 3-6 jam, dan biaya pengeluaran wisata Rp.100.000,00-500.000,00. Pengunjung merasa puas dengan pelayanan pengunjung (*hospitality*) di kawasan TWAGP. Pada kepuasan fasilitas wisata, pengunjung merasa puas dengan fasilitas pengelola yang ada di kawasan tersebut. Program pengembangan pelayanan dan fasilitas yang dirancang sebanyak empat buah yaitu *to be good interpreter*, *safety culture*, *improve our hospitality*, dan desain fasilitas. *Output* atau luaran yang dirancang pada tugas akhir ini berupa *leaflet* mengenai fasilitas yang tersedia di kawasan, pemetaan fasilitas dan peta rencana penambahan fasilitas.

Kata Kunci : fasilitas, kepuasan, pelayanan, persepsi, Taman Wisata Alam Gunung Papandayan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

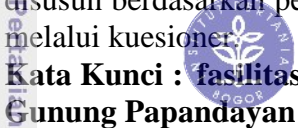
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

© Himpunan Mahasiswa Pendidikan Biologi, Institut Pertanian Bogor, Bogor/Agri Cultural University

Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



ABSTRAK

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam hal peningkatan produktivitas perusahaan, khususnya di bidang jasa, baik jasa penjualan maupun jasa pelayanan, dengan kualitas pelayanan yang baik, produk wisata akan dikenal dan tertanam di benak pengunjung dan kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang terhubung dengan kepuasan pengunjung. Tujuan kegiatan ini adalah: (1) mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan di TWAGP (2) mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas yang ada di TWAGP (3) menyusun program pelayanan dan fasilitas wisata berdasarkan kepuasan pengunjung. Kegiatan dilaksanakan pada bulan April-Juni 2022 dengan metode observasi dan kuesioner (200 orang), dengan menggunakan teknik *accidentally/convenience sampling*. Hasil dari data kepuasan pengunjung didapatkan data motivasi yang mendominasi yaitu hiking, berswafoto, kuliner khas Garut, dan menghindari kepenatan kota. Persepsi terhadap pelayanan wisata yang disukai responden di TWAGP yaitu pelayanan pengunjung (*hospitality*) dan pada pelayanan fasilitas yang paling disukai yaitu *cottage*, kolam terapi air panas, dan kantor pengelola. Peningkatan pelayanan dan fasilitas yang dirancang yaitu dengan mendesain ulang fasilitas, serta peningkatan pelayanan dengan melakukan *retraining* SOP, dan pelatihan pelayanan informasi, peningkatan pelayanan tersebut disusun berdasarkan penilaian terendah dari kepuasan pengunjung yang disebarkan melalui kuesioner.

Kata Kunci : fasilitas, kepuasan, pelayanan, persepsi, Taman Wisata Alam Gunung Papandayan

ABSTRACT

Service quality plays an important role in terms of increasing company productivity, especially in the field of services, both sales and service, with good service quality, tourism products will be known and embedded in the minds of visitors and service quality is also one of the factors connected with visitor satisfaction. The objectives of this activity are: (1) to determine the level of visitor satisfaction with services at TWAGP (2) to determine the level of visitor satisfaction to the existing facilities at TWAGP (3) to develop a program of services and tourist facilities based on visitor satisfaction. The activity was carried out in April-June 2022 using observation and questionnaire methods (200 people), using the accidental/convenience sampling technique. The results of visitor satisfaction data obtained that motivational data dominates, namely hiking, taking selfies, Garut's culinary specialties, and avoiding city fatigue. The perception of the tourist services that respondents prefer at TWAGP is hospitality services and the most preferred service facilities are cottages, hot water therapy pools, and management offices. Improvements in services and facilities designed are by redesigning facilities, as well as improving services by conducting SOP training, and information service training, the service improvements are arranged based on the lowest rating of visitor satisfaction distributed through questionnaires.

Keywords: facilities, Mount Papandayan Natural Park, perception, satisfaction, service

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.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

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.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PENGEMBANGAN PROGRAM PELAYANAN DAN FASILITAS WISATA DI TAMAN WISATA ALAM GUNUNG PAPANDAYAN

NUUR ALYSSA SALSABIILA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Ahli Madya
pada Program Studi Ekowisata
Sekolah Vokasi Institut Pertanian Bogor

PROGRAM STUDI EKOWISATA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

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.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Judul Laporan : Pengembangan Program Pelayanan dan Fasilitas Wisata di TWA
Gunung Papandayan
Nama : Nuur Alyssa Salsabiila
NIM : J3B919167

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Helianthi Dewi, S.Hut., M.Si.

Diketahui oleh

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

Dekan Sekolah Vokasi:
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec
NIP 19610618 198609 1001



Sekolah Vokasi
College of Vocation Studies



Tanggal Ujian: 09 Agustus 2022

Tanggal Lulus: 18 AUG 2022

- 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.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.