

**PERSEPSI DAN HARAPAN WISATAWAN TERHADAP  
PELAYANAN, PRASARANA, DAN SARANA WISATA  
DI TAMAN PINTAR YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Yogyakarta untuk memenuhi  
sebagian persyaratan guna memperoleh  
gelar Sarjana Pendidikan**



**Oleh:**

**Syaiful Anwar**

**07405241023**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN GEOGRAFI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

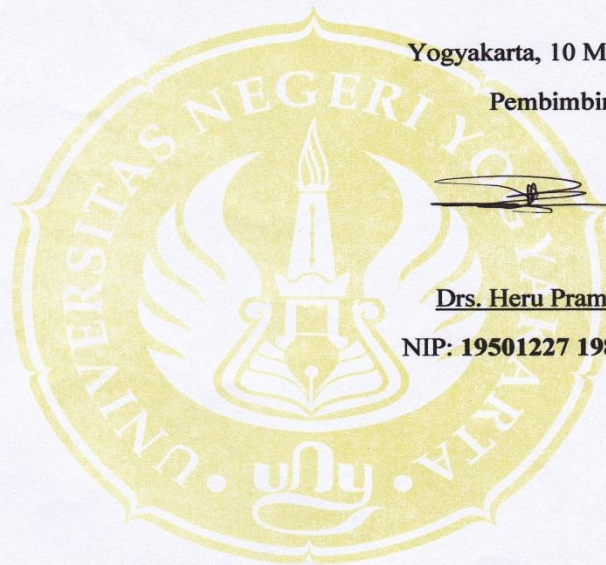
**2012**

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul “PERSEPSI DAN HARAPAN WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN, PRASARANA, DAN SARANA WISATA DI TAMAN PINTAR YOGYAKARTA” ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, 10 Mei 2012

Pembimbing,





Drs. Heru Pramono, SU

NIP: 19501227 198003 1 001

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Syaiful Anwar

NIM : 07405241023

Jurusan : Pendidikan Geografi

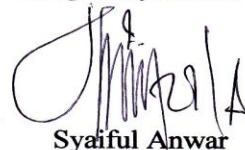
Fakultas : Ilmu Sosial

Judul : PERSEPSI DAN HARAPAN WISATAWAN TERHADAP  
PELAYANAN, PRASARAN, DAN SARANA WISATA DI  
TAMAN PINTAR YOGYAKARTA

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata tulis karya ilmiah yang lazim. Apabila pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 11 Mei 2012

Yang menyatakan,



Syaiful Anwar



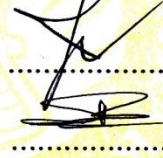

NIM: 07405241023



## PENGESAHAN

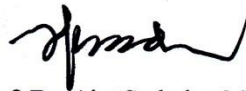
Skripsi yang berjudul PERSEPSI DAN HARAPAN WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN, PRASARANA, DAN SARANA WISATA DI TAMAN PINTAR YOGYAKARTA” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 29 Mei 2012 dan dinyatakan lulus.

## DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Sriadi Setyawati, M.Si	Ketua Penguji		15 Juni
Nurul Khotimah, M.Si	Sekretaris		15 Juni
Gunardo. RB, M.Si	Penguji Utama		14 Juni
Drs. Heru Pramono, SU	Penguji Pendamping		14 Juni

Yogyakarta, 21 Juni 2012

Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,



Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag

NIP. 19620321 198903 1 001

## **Motto**

- ♣ *"Apabila di dalam diri seseorang masih ada rasa malu dan takut untuk berbuat kebaikan, maka jaminan bagi orang tersebut adalah tidak akan bertemu dengan kemajuan selangkah pun."* (Ir. Soekarno)
- ♣ *"Jangan menunggu keberuntungan karena mereka tidak datang pada saat yang tepat, belajarlah! maka keberuntungan akan selalu datang disaat yang tepat."* (Siwi Dyastuti)
- ♥ *"Tidak ada takdir yang akan terjadi, kecuali yang kita perbuat."* (John Connor-Terminator Salvation)

## **Persembahan**

Kupersembahkan skripsi ini untuk:

*Bapak Djatal Widiyanto dan Almarhumah Ibu Siwi Dyastuti, terimakasih untuk semua tetes keringat, nasehat serta doa untuk anakmu selama ini.*

Serta kubingkiskan skripsi ini untuk:

*Saudara tuaku: Wawan, Rini, dan Danar salam hormat dari adik kecilmu, terima kasih untuk semua dukungan baik moral dan materi serta slalu membantu dalam segala hal. Nur Fajar Riawati, terimakasih sudah menjadi bunga terindah. Kelompok bermain "D'Combros": Kandi, Ecy, Ocy, Puput, Nia, Manista, Amin, Nurul, Erick, Noa, Enug, Lukman dan Usnu, Terima kasih atas kebersamaannya, kalian yang paling bertanggung jawab atas kebahagiaanku selama kuliah. Serta untuk semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini namun tidak dapat disebutkan satu demi satu.*

*You'll never walk alone...*

# **PERSEPSI DAN HARAPAN WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN, PRASARANA, DAN SARANA WISATA DI TAMAN PINTAR YOGYAKARTA**

**Oleh:  
Syaiful Anwar  
Nim: 07405241023**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1.) Prasarana dan sarana pariwisata di Taman Pintar Yogyakarta. 2.) Pelayanan di Taman Pintar Yogyakarta. 3.) Persepsi wisatawan terhadap pelayanan, prasarana, dan sarana di Taman Pintar Yogyakarta. 4.) Harapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan, prasarana, dan sarana di Taman Pintar Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik survey. Populasi dalam penelitian ini merupakan wisatawan Taman Pintar pada waktu rata-rata 1 bulan dengan usia minimal 13 tahun. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Responden ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan observasi di lapangan. Data selanjutnya dianalisis dengan analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1.) Prasarana dan sarana yang diberikan oleh Taman Pintar kepada wisatawan: a. Prasarana; a.) Bangunan dengan luas lahan 1,2 hektar, b.) Dua tempat parkir. c.) Pembangkit listrik dari PLN dan *genset* sebagai cadangannya. d.) Sumber air bersih dengan berlangganan pada Perusahaan Air Minum. c.) Jalur transportasi yang terjangkau dari dan menuju Taman Pintar relatif mudah. b. Sarana; a.) Alat peraga. b.) Pos keamanan beserta petugas, c.) Kesehatan, d.) Pengaduan. e.) Tempat ibadah. f.) Toilet. 2.) Pelayanan wisata berupa; a.) Kebersihan, b.) Kenyaman di area wisata. c.) Karyawan yang siap melayani sesuai dengan bidang masing-masing. 3.) Persepsi wisatawan: a.) Prasarana; Semua aspek dinilai baik namun pada aspek tempat parkir masih dinilai negatif baik dari segi lokasi (65 persen) ataupun luasnya (67 persen). b.) Sarana; semua aspek dinilai baik, aspek yang dinilai negatif hanya sarana pengaduan yang dianggap tidak terlihat (63 persen). c.) Pelayanan: dari beberapa aspek pelayanan yang menjadi penilaian wisatawan semua dinilai baik. 3.) Harapan wisatawan: a. Prasarana pada aspek area parkir berupa perluasan area (62 persen). b. Sarana: a.) Perbaikan kondisi alat peraga (57 persen) dan jumlah alat peraga (44 persen). b.) Peningkatan layanan Informasi untuk berbagai acara (55 persen), c.) dan penambahan jumlah toilet (53 persen). c. Pelayanan; a.) Peningkatan keterampilan melayani khususnya petugas pemandu (48 persen). b.) Penambahan waktu kunjungan (44 persen).

***Kata Kunci : Persepsi, Harapan, Wisatawan, Pelayanan, Prasarana, Sarana.***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, selalu penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan petunjuk kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PERSEPSI DAN HARAPAN WISATAWAN TERHADAP PELAYANAN, PRASARANA, DAN SARANA WISATA DI TAMAN PINTAR YOGYAKARTA”**, dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Pendidikan di Universitas Negeri Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari dukungan, motivasi, bantuan, arahan, dan bimbingan yang sangat besar dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial UNY yang telah memberikan izin penelitian untuk keperluan penyusunan tugas akhir skripsi ini.
3. Ketua Jurusan Pendidikan Geografi UNY yang telah memberikan arahan, bimbingan serta dukungan hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Drs. Heru Pramono, SU selaku Pembimbing yang sangat berjasa karena dengan telaten dan sabar memberikan bimbingan, arahan, memberi masukan, dan nasehat yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Gunardo. RB, M.Si selaku Narasumber yang memberikan kritik dan saran serta masukan untuk penyusunan skripsi ini hingga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.
6. Ibu Nurul Khotimah, M.Si selaku Penasehat Akademik yang senantiasa memberikan masukan, arahan, dan bimbingan selama masa studi.
7. Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Pendidikan Geografi UNY, terima kasih atas ilmu yang diberikan, bimbingan dan arahan serta kekeluargaan yang hangat selama ini.

8. Humas Taman Pintar yang bersedia memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu demi satu.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan, maka kritik dan saran dari semua pihak, akan penulis terima dengan senang hati untuk kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 1 Mei 2012

Syaiful Anwar



## DAFTAR ISI

<b>BAB</b>	<b>Halaman</b>
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7

### **BAB II KAJIAN TEORI**

A. Deskripsi Teori.....	8
1. Geografi.....	8
2. Pariwisata dan Kepariwisata.....	8
3. Geografi Pariwisata.....	9
4. Potensi Pariwisata.....	10
5. Wisatawan.....	10
6. Prinsip Prinsip Dasar Pariwisata.....	11
7. Kualitas Pelayanan Publik.....	12

8. Prasarana dan Sarana.....	13
9. Persepsi.....	15
10. Taman Pintar.....	16
B. Penelitian yang Relevan.....	21
C. Kerangka Berfikir.....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian.....	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
C. Variabel Penelitian.....	26
D. Devinisi Operasional.....	29
E. Populasi dan Sampel.....	33
F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen.....	35
G. Teknik Analisis Data.....	37

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Fisik Daerah Penelitian.....	39
1. Kondisi Daerah Penelitian.....	39
a. Letak, Luas, dan Batas Wilayah.....	39
b. Iklim.....	41
B. Hasil Penelitian.....	47
1. Kondisi Fisik.....	47
a. Prasarana.....	47
b. Sarana .....	50
c. Pelayanan.....	58
2. Karakteristik Responden.....	61
a. Jenis Kelamin.....	61
b. Tingkat Umur.....	62

c.	Daerah Asal.....	63
d.	Jenis Pekerjaan.....	64
e.	Intensitas Kunjungan.....	64
f.	Wahana Terfavorit.....	66
g.	Alasan Kunjungan.....	66
3.	Persepsi terhadap Prasarana Wisata.....	67
a.	Persepsi Kelayakan Gedung.....	67
b.	Persepsi terhadap Keterjangkauan.....	68
c.	Persepsi terhadap Tempat Parkir.....	68
d.	Persepsi terhadap <i>Foodcourt</i> .....	72
4.	Persepsi terhadap Sarana Wisata.....	73
a.	Persepsi terhadap Keamanan.....	73
b.	Persepsi terhadap Sarana Kesehatan.....	74
c.	Persepsi terhadap Atraksi Wisata.....	74
d.	Persepsi terhadap Informasi Wisata.....	76
e.	Persepsi terhadap Sarana Pengaduan.....	77
f.	Persepsi terhadap Tempat Ibadah (Musholla).....	79
g.	Persepsi terhadap Toilet.....	79
5.	Persepsi terhadap Pelayanan Wisata.....	80
a.	Persepsi terhadap Kebersihan Wisata.....	80
b.	Persepsi terhadap Kenyamanan.....	83
c.	Persepsi terhadap Jam Kunjung Wisata.....	84
d.	Persepsi terhadap Pekerja dan Karyawan.....	85
e.	Persepsi terhadap Keterampilan Petugas Pemandu.....	90
f.	Persepsi terhadap Biaya Masuk Obyek Wisata.....	92
6.	Harapan Wisatawan terhadap Kemajuan Taman Pintar.....	94

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan..... 97  
B. Saran..... 100

**DAFTAR PUSTAKA..... 102**

**LAMPIRAN..... 104**

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor</b>	<b>Halaman</b>
1. Luas Wilayah Kecamatan di Kota Yogyakarta.....	40
2. Data Curah Hujan Bulanan Kota Yogyakarta. ....	42
3. Penggolongan Tipe Iklim Menurut Schdmit-Fergusson.....	43
4. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	62
5. Karkteristik Responden Menurut Tingkat Umur.....	62
6. Karakteristik Responden Menurut Daerah Asal.....	63
7. Karkteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan.....	64
8. Karakteristik Responden Menurut Intensitas Kunjungan.....	65
9. Hubungan Pekerjaan Dengan Intensitas Kunjungan.....	65
10. Wahana Terfavorit Menurut Pengunjung.....	66
11. Alasan Mengunjungi Taman Pintar.....	67
12. Persepsi Kelayakan Gedung.....	67
13. Persepsi terhadap Keterjangkauan.....	68
14. Persepsi terhadap Lokasi Parkir Taman Pintar.....	69
15. Persepsi terhadap Luas Parkir Taman Pintar.....	69
16. Hubungan Antara Daerah Asal Dengan Penilaian Area Parkir.....	71
17. Persepsi terhadap <i>Foodcourt</i> Taman Pintar.....	72
18. Persepsi terhadap Keamanan Taman Pintar.....	73
19. Persepsi terhadap Jumlah Alat Peraga.....	75
20. Persepsi terhadap Kondisi Alat Peraga.....	75
21. Hubungan Tingkat Umur Dengan Penilaian Kondisi Alat Peraga.....	76

22. Persepsi terhadap Sarana Informasi.....	77
23. Persepsi terhadap Sarana Pengaduan.....	78
24. Hubungan Intensitas Kunjungan dengan Sarana Pengaduan.....	78
25. Persepsi terhadap Tempat Ibadah (Musholla).....	79
26. Persepsi terhadap Ketersediaan Toilet.....	80
27. Persepsi terhadap Kebersihan Gedung Kotak/Oval.....	81
28. Persepsi terhadap Kebersihan Gedung Memorabilia.....	81
29. Persepsi terhadap Kebersihan Area <i>Playground</i> .....	82
30. Hubungan Daerah Asal Dengan Penilaian Kebersihan <i>Playground</i> .....	83
31. Persepsi terhadap Kenyamanan Taman Pintar.....	84
32. Persepsi terhadap Jam Kunjungan Wisata.....	84
33. Hubungan Pekerjaan dengan Penilaian Jam Kunjung.....	85
34. Persepsi terhadap Kerapihan Petugas Keamanan.....	86
35. Persepsi terhadap Kerapihan Petugas Informasi.....	87
36. Persepsi terhadap Kerapihan Petugas Locket.....	87
37. Persepsi terhadap Keramahan Petugas Keamanan.....	88
38. Persepsi terhadap Keramahan Petugas Locket.....	89
39. Persepsi Terhadap Keterampilan Pemandu.....	90
40. Hubungan Tingkat Umur dengan Penilaian Keterampilan Pemandu...	91
41. Persepsi terhadap Biaya Masuk Gedung Kotak/Oval.....	92
42. Persepsi terhadap Biaya Masuk Gedung Memorabilia.....	93
43. Persepsi terhadap Biaya Masuk Gedung PAUD.....	93
44. Harapan Wisatawan terhadap Aspek yang Perlu Perbaikan.....	94



## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor</b>	<b>Halaman</b>
1. Alur Kerangka Berfikir .....	24
2. Pembagian Iklim Menurut Koppen.....	44
3. Peta Administrasi Kecamatan Gondomanan.....	45
4. Denah Bangunan Taman Pintar.....	46
5. Gedung Kotak/Oval.....	47
6. Gedung Memorabilia.....	47
7. Gedung PAUD Timur dan Barat.....	48
8. <i>Genset</i> Taman Pintar.....	49
9. <i>Foodcourt</i> Taman Pintar .....	50
10. Salah Satu Pos Keamanan di Taman Pintar.....	50
11. Fasilitas Kesehatan Untuk Pengunjung.....	51
12. Alat Peraga Gedung Kotak/Oval.....	53
13. Foto Foto dan Peraga di Gedung Memorabilia.....	54
14. Beberapa Permainan di Area <i>Playgound</i> .....	55
15. Pusat Informasi Taman Pintar.....	56
16. Kotak Pengaduan Saran dan Kritik.....	56
17. Musholla Izul Ilmi Taman Pintar.....	57
18. Toilet yang Ada di Luar dan di Dalam Ruangan.....	58
19. Petugas Kebersihan Taman Pintar.....	59
20. Pendingin Ruangan Taman Pintar.....	59
21. Bilik Untuk Merokok.....	60

22. Wisatawan yang Menyeberang Menuju Area Parkir Selatan.....	71
23. Parkir Timur yang Menggunakan Bahu Jalan.....	71
24. Petugas Keamanan yang Berkeliling Area Taman Pintar.....	74
25. Sampah Pengunjung yang Berserakan.....	83
26. Petugas Pemandu Taman Pintar.....	86

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner.....	105
2. Surat Surat Izin Penelitian.....	112