

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN WISATAWAN  
DOMESTIK DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN OLAH RAGA**

**KABUPATEN KARANGANYAR**



**Tugas Akhir**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan  
Guna Mencapai Gelar Ahli Madya Pada Program Studi Diploma III  
Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Oleh :

**ROSYID AGENG DWI NUGROHO**

**NIM. F3214066**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2017**

## **ABSTRAK**

### **“ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN WISATAWAN DOMESTIK DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN OLAHRAGA” KABUPATEN KARANGANYAR**

ROSYID AGENG DWI NUGROHO

F3214066

Tujuan dari laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui rencana strategis yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Karanganyar dalam melayani, menarik konsumen, mengembang kandan memasarkan Pariwisata Karanganyar. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu dapat menambah pengalaman penulis lewat penelitian yang dilakukan serta dapat memberikan informasi kepada pihak yang memberikan perhatian dunia kepariwisataan dan perkembangannya.

Metode penelitian yang dipakai adalah deskriptif melalui, teknik pengumpulan data dengan wawancara, studi dokumen, observasi hasil penelitian menunjukkan bahwa rencana strategis yang dilakukan Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Karanganyar dalam melayani, memasarkan pariwisata Kabupaten Karanganyar dapat meningkatkan kunjungan wisatawan yang datang ke Kabupaten Karanganyar

Hal ini dapat dilihat dari daftar kunjungan obyek wisata unggulan dari tahun 2013–2016 yang mengalami peningkatan pengunjung.

Kesimpulan strategi yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Karanganyar sudah menunjukkan hasil tetapi masih belum optimal, dilihat dari meningkatnya kunjungan wisatawan dari tahun-ketahun tetapi ada juga dalam tahun berikutnya mengalami penurunan kunjungan wisatawan.

**Kata kunci :Pelayanan, Pariwisata, Pemasaran, Promosi, Dayatarikwisata.**

**ABSTRACT**

**"ANALYSIS OF THE IMPROVEMENT STRATEGY OF DOMESTIC  
TOURISM SERVICES DEPARTMENT OF YOUTH AND RAILWAY  
TOURISM"**

**DISTRICT KARANGANYAR**

**ROSYID AGENG DWI NUGROHO**

F3214066

The purpose of this final report is to know the strategic plan undertaken by the Department of Tourism Youth and Sports Karanganyar District in serving, attracting consumers, develop and market Karanganyar Tourism. The benefits of this research is to increase the experience of the author through research conducted and can provide information to the parties who give attention to the world of tourism and its development.

The research method used is descriptive through, data collection techniques with interviews, document studies, observation of research results show that the strategic plan undertaken Tourism Office of Youth and Sports Karanganyar District in serving, marketing tourism district Karanganyar can increase tourist arrivals coming to Karanganyar District. This can be seen from the list of visits of leading attractions from the year 2013-2016 which experienced an increase in visitors.

The conclusion of the strategy undertaken by the Department of Tourism Youth and Sports Karanganyar District has shown the results but still not optimal, judging by the increasing tourist visits from year-ketahun but there is also in the next year decreased tourist visits.

**Keywords:Service,Tourism,Marketing,Promotion, Touristattraction.**

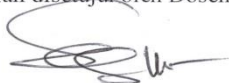
**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir dengan Judul:

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN WISATAWAN  
DOMESTIK DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN OLAH RAGA  
KABUPATEN KARANGANYAR**

Surakarta, 2017

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Pram Suryanadi, SE., M.Si

NIP. 1974122420130201

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul:

**ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN WISATAWAN  
DOMESTIK DINAS PARIWISATA DAN PEMUDA DAN OLEH RAGA  
KABUPATEN KARANGANYAR**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Diploma Manajemen Pemasaran  
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta


Surakarta, 2017

Tim Penguji Tugas Akhir

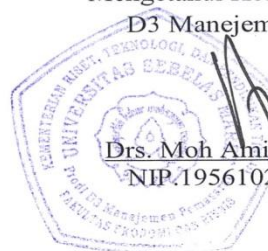
Penguji

  
Drs. Moh Amien Gunadi, M.P.  
NIP.195610231986011001

Pembimbing

  
Pram Suryanadi, SE., M.Si  
NIP. 1974122420130201

Mengetahui Ketua Program Studi  
D3 Manajemen Pemasaran



Drs. Moh Amien Gunadi, M.P.  
NIP.195610231986011001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret Surakarta:

Nama : ROSYID AGENG DWI NUGROHO  
NIM. : F3214066  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Judul Tugas Akhir (TA) :ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN  
PELAYANAN WISATAWAN DOMESTIK  
DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN  
OLAHRAGA

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa tugas akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/ salinan dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Surakarta, Mei 2017

Mahasiswa



ROSYID AGENG D.N

NIM. F3214066

## MOTTO HIDUP

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”*

*(Q.S. Al Insyirah: 7-8)*

1. *“Bukanlah hidup kalau sekadar untuk mencari makan, bukankah sambil bekerja seseorang bisa merenungkan suatu hal, bisa berzikir dengan ucapan yang sesuai dengan tahap penghayatan atau kebutuhan hidupnya, bisa mengamati macam-macam manusia, bisa belajar kepada sebegitu banyak peristiwa, Bisa menemukan hikmah-hikmah, pelajaran dan kearifan yang membuat hidupnya semakin maju dan baik ”*

*(Emha Ainun Nadjib)*

*“dalamhidupCumasatu yang kitapunyaaitukeberanian,  
kalautidakpunyaitulantasapahargahidupini ?*

*(pramoedyaanantatoer)*

*”berdirilahmeskipunkaudijatuhkankehidupankarenakitaberhakmemperjuangkank  
ehidupansesuaidenganversidirikitasendiri.”*

*(Penulis)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Penulis mempersembahkan karya ini kepada:

2. Bapak Rustan dan Ibu Nyanik Purwati tercinta, terimakasih selalu mendoakan yang terbaik untukku, motivasi, dan kesabaran dalam membimbingku selama ini.
3. Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran, yang menemani setiap langkah selama masa perkuliahan dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Almamaterku



## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan harkat, martabat dan hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas akhir ini dengan judul ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN WISATAWAN DOMESTIK DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN OLAH RAGA KABUPATEN KARANGANYAR. Tugasakhir ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penulisan Tugas akhir ini penulis banyak mengalami kesulitan, oleh karena itu penulis menyadari bahwa Tugas akhir tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, dan petunjuk dari beberapa pihak yang terkait demi tersusunnya Tugas akhir ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih atas bantuannya.

Kepada yang terhormat :

1. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Mohammad Amien Gunadi, M.P, selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

3. Pram Suryanadi, SE., M.Si, selaku Pembimbing yang telah banyak membantu dan bersedia meluangkan waktu demi tersusunnya Tugas akhir ini.
4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang memberikan masukan serta saran kepada penulis selama penelitian Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Pegawai Dinas Pariwisata Pemuda dan olah raga terima kasih atas, pengarahan dan bimbingannya dalam melaksanakan magang.
6. Bapak Rustantodan Ibu NyanikPurwati, sebagai orang tua tersayang yang selalu ada dan selalu mendoakan serta memberikan dukungan moral serta moril.
7. AlysyaPratiwipartner terbaik yang selalu memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Teman–temanProgramStudiDiplomaIIIManajemenPemasaranangkatan2014.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk penulisan tugas akhir ini.

Surakarta, Mei 2017

Penulis

RosyidAgeng DN

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metode Penelitian .....	6
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1 Definisi Pariwisata .....	10
2.2 Aspek-Aspek Pariwisata .....	12
2.2.1 Daya Tarik Pariwisata.....	12

2.2.2 Jenis-Jenis Wisata .....	14
2.2.3 Manfaat Wisata .....	16
2.2.4 Strategi Pariwisata .....	19
2.2.5 Manajemen Pemasaran .....	20
2.2.6 Perencanaan Pemasaran .....	22
2.3 Pengertian Pengembangan Pariwisata .....	23
2.3.1 Jenis Dan Macam Pariwisata .....	24
2.4 Pelayanan .....	25
2.4.1 Teori Pelayanan .....	27
2.4.2 Dasar Pelayanan .....	28
<b>BAB3 PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Gambaran Umum Dinas Pariwisata Karanganyar .....	30
3.2 Visi Dan Misi Dinas Pariwisata Karanganyar .....	31
3.3 Susunan Organisasi Dinas Pariwisata Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Karanganyar .....	31
3.4 Gambaran Umum Kabupaten Karanganyar .....	34
3.4.1 Sejarah Singkat Kabupaten Karanganyar .....	34
3.4.2 Keadaan Geografis Dan Demografis Kabupaten Karanganyar .....	35
3.4.3 Potensi Dan Daya Tarik Wisata Unggulan Kabupaten Karanganyar .....	36
3.5 Laporan Magang .....	40
3.5.1 Lokasi Magang .....	40
3.5.2 Waktu Magang .....	41

3.5.3 Kegiatan Selama Magang .....	41
3.6 Pembahasan Masalah .....	44
<b>BAB 4PENUTUP.....</b>	<b>67</b>
4.1 Kesimpulan .....	67
4.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Kunjungan Wisatawan Ke Objek Wisata Di Karanganyar Tahun 2013-2016.....	4
<b>Tabel 3.1</b> Jadwal Magang Harian .....	41
<b>Tabel 3.2</b> Candi Cetho .....	42
<b>Tabel 3.3</b> Candi Suku .....	43
<b>Tabel 3.4</b> Obyek Wisata Grojogan Sewu .....	45
<b>Tabel 3.5</b> Air Terjun Jumog .....	46
<b>Tabel 3.6</b> Air Terjun Parang Ijo .....	47
<b>Tabel 3.7</b> Balekambang Tawangmangu .....	49
<b>Tabel 3.8</b> Obyek Wisata Puncak Lawu .....	50
<b>Tabel 3.9</b> Obyek Wisata Sekipan .....	53
<b>Tabel 3.10</b> Obyek Wisata Air Septa Pablengan .....	52
<b>Tabel 3.11</b> Obyek Wisata Kemuning .....	54

## Daftar gambar

<b>Gambar 3.1</b> Upaya Meningkatkan Jumlah wisatawan dan Kenyamanan wisatawan oleh DISPARPORA Karanganyar.....	57
--	----