

Nomor : 66/SKRIPSI/PENMAS-FIP/08.2025

**DAMPAK PELATIHAN KEPEMANDUAN DILIHAT DARI
PERSPEKTIF ANDRAGOGI TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG
(Studi di Klub Edukator Sahabat Museum Konferensi
AsiaAfrika)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Pendidikan Program Studi Pendidikan Masyarakat

Oleh:

Alya Rahman Imani

NIM 2102704

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2025**

**DAMPAK PELATIHAN KEPEMANDUAN DILIHAT DARI
PERSPEKTIF ANDRAGOGI TERHADAP KEPUASAN
PENGUNJUNG
(Studi di Klub Edukator Sahabat Museum Konferensi
AsiaAfrika)**

Oleh
Alya Rahman Imani

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ilmu Pendidikan

© Alya Rahman Imani 2025
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2025

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

ALYA RAHMAN IMANI

DAMPAK PELATIHAN KEPEMANDUAN DILIHAT DARI PERSPEKTIF
ANDRAGOGI TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
(Studi di Klub Edukator Sahabat Museum Konferensi AsiaAfrika)

disetujui dan disahkan oleh pembimbing :

Pembimbing I



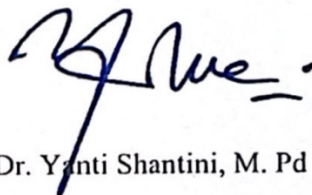
Dr. Sardin, S.Pd., M. Si.
NIP. 197108171998021002

Pembimbing II



Dr. Dadang Yunus Lutfiansyach, M. Pd.
NIP. 920200119831006101

Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Masyarakat



Dr. Yanti Shantini, M. Pd
NIP. 19730128200501200

ABSTRAK

Museum berperan penting sebagai sarana pembelajaran informal yang mendukung Pendidikan sepanjang hayat. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perbedaan kualitas pelayanan pemandu di Museum Konferensi Asia Afrika yang berdampak pada tingkat kepuasan pengunjung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelatihan kepemanduan berbasis andragogi terhadap kompetensi pemandu yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Kajian teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung, pelatihan kepemanduan, pendekatan pelatihan berbasis andragogi, kompetensi pemandu, dan hubungan kredibilitas pemandu dengan kepuasan pengunjung. Pendekatan yang digunakan ialah kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap pengunjung Museum Konferensi Asia Afrika dan pemandu Sahabat Museum Konferensi Asia Afrika yang sudah mengikuti pelatihan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan berbasis andragogi secara signifikan meningkatkan kemampuan pemandu, dalam hal penguasaan materi, keterampilan komunikasi, dan pendekatan interpersonal, yang berdampak positif secara signifikan pada kepuasan pengunjung. Tingkat kepuasan pengunjung terhadap informasi yang disampaikan pemandu berada pada kategori tinggi. Pelatihan kepemanduan berbasis andragogi sendiri memberikan kecenderungan positif yang mengartikan pelatihan ini memberikan dampak nyata terhadap kepuasan pengunjung. Terdapat hubungan yang sangat kuat antara kompetensi pemandu dan kepuasan pengunjung. Kesimpulannya, pelatihan kepemanduan berbasis andragogi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemandu dan memberikan pengalaman kunjungan yang lebih baik bagi pengunjung Museum Konferensi Asia Afrika

Kata Kunci : museum, pelatihan kepemanduan, andragogi, kepuasan pengunjung

ABSTRACT

Museums play an important role as a medium for informal learning that supports lifelong education. This study is motivated by the varying quality of guide services at the Museum of the Asian-African Conference, which impacts visitor satisfaction levels. The aim of this study is to determine the influence of andragogy-based guide training on guide competence, which in turn affects visitor satisfaction. The theoretical framework used in this research includes visitor satisfaction, guide training, andragogical training approaches, guide competence, and the relationship between guide credibility and visitor satisfaction. A quantitative approach was employed through surveys conducted with Museum of the Asian-African Conference and Sahabat Museum Konferensi Asia Afrika guides who had participated in the training. The findings of this study show that andragogy-based training significantly enhances the abilities of the guides, particularly in terms of content mastery, communication skills, and interpersonal approaches, which have a positive and significant impact on visitor satisfaction. Visitor satisfaction with the information delivered by the guides falls into the high category. The andragogy-based guide training shows a positive tendency, indicating that the training has a tangible impact on visitor satisfaction. There is a very strong relationship between guide competence and visitor satisfaction. In conclusion, andragogy-based guide training is effective in improving the quality of guide services and in providing a better visiting experience for the visitors of the Museum of the Asian-African Conference.

Keywords : *museum, guide training, andragogy, visitor satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Manfaat Teoritis	10
1.5.2 Manfaat Praktis	10
1.6 Ruang Lingkup.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Kepuasan Pengunjung.....	12
2.1.1 Konsep Kepuasan Pengunjung.....	12
2.1.2 Indikasi Keberhasilan Kepuasan Pengunjung.....	13
2.2 Pelatihan Kepemanduan.....	15
2.2.1 Konsep Pelatihan.....	15
2.2.2 Ketersediaan dan Kualitas Pelatihan	16
2.3 Pendekatan Pelatihan Berbasis Andragogi.....	17
2.4 Kompetensi Kepemanduan	19
2.4.1 Manfaat Pelatihan terhadap Keterampilan Pemandu	20
2.4.2 Kompetensi yang Dimiliki Pemandu	20
2.5 Hubungan Kredibilitas Pemandu dengan Kepuasan Pengunjung.....	21

2.6 Penelitian Terdahulu	22
2.7 Kerangka Berpikir	23
2.8 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Populasi dan Sampel	25
3.2.1 Populasi	25
3.2.2 Sampel.....	26
3.3 Tempat Penelitian.....	26
3.4 Instrumen Penelitian.....	27
3.4.1 Data	27
3.4.2 Instrumen.....	27
3.4.3 Uji Validitas	28
3.4.4 Uji Reliabilitas	31
3.4.5 Prosedur Penelitian.....	32
3.5 Analisis Data	33
3.5.1 Uji Deskriptif	34
3.5.2 Uji Normalitas	34
3.5.3 Uji Hipotesis.....	34
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Karakteristik Responden	36
4.1.1 Karakteristik Pemandu	36
4.1.2 Karakteristik Pengunjung.....	37
4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	38
4.2.1 Kompetensi Pemandu Dilihat dari Persepsi Pengunjung.....	41
4.2.2 Kepuasan Pengunjung Dilihat dari Persepsi Pengunjung	43
4.3 Analisis Data	45
4.3.1 Uji Normalitas	45
4.3.2 Uji Hipotesis.....	45
4.4 Pembahasan.....	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	55

5.1 Kesimpulan	55
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	56
5.3 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61
RIWAYAT HIDUP.....	96

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Amirullah, A. (2015). *Pengantar manajemen, fungsi-proses-pengendalian*. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian : Suatu Pendekatan praktik*. Jakarta Selatan: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Armstrong, M. (2014). *Handbook of Human Resource Management Practice*.
- Eko, S. A. (2009). *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0. prestasi pustaka publiser, Jakarta, 97*.
- Falk, J. H. (2000). *Learning from Museums: Visitor Experiences and the Making of Meaning*. Lanham: AltaMira Press.
- Falk, J. H. (2013). *The Museum Experience*. California: Left Coast Press.
- Hasibuan, S. P. (2016). *Manajemen sumber daya manusia edisi revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Knowles, M. (1990). *The Adult Learner: A Neglected Species*. Huston: Gulf Publishing Company.
- Knowles, M. S. (1980). *The Modern Practice of Adult Education: Andragogy vs Pedagogy*. New York: Association Press.
- Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development*. Ohio: McGraw-Hill Education.
- Santoso, S. (2017). *Menguasai Statistik dengan SPSS 24*. Jakarta: Media Komputindo.
- Sambodo, N., & Rizky, J. I. (2023). *Statistik Kebudayaan 2023*. Tangerang: Pusat Data dan Teknologi Informasi, Direktorat Jenderal Kebudayaan, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.
- Silaen., S. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: IN MEDIA.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprijanto, A. (2009). *Pendidikan oleh Orang Dewasa; dari Teori Hingga Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yoeti, O. A. (2013). *Pramuwisata Profesional: Fungsi, Tugas, dan Tanggung Jawab*. Bandung: Angkasa.

Jurnal :

Andriani, R. (2018). Keterlibatan Sosial dalam Masyarakat. *Jurnal Sosial dan Budaya*, 10(1), 15-20.

Best, K. (2012). *Making Museum tours better: Understanding what a guided tour really is and what a tour guide really does*. Retrieved from researchgate.net: <http://dx.doi.org/10.1080/09647775.2012.644695>

Edwards, H. &-G. (2020). "Professional Development for Museum Educators.". *Museum Learning Review* , 35(2), 58-73.

Ginanjari Wira Saputra, K. T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pemandu museum terhadap kepuasan pengunjung di Museum Geologi Bandung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*.

International Council of Museum (ICOM). (2022). Definition and Role of Museums. <https://icom.museum/en/resources/standards-guidelines/museum-definition/>

Ivkov Džigurski, A. (2022). *Tour Guide Performance in Museums*. Retrieved from MDPI: [ps://www.mdpi.com/2071-1050/14/16/10269](https://www.mdpi.com/2071-1050/14/16/10269).

Koc, E. (2019). Service failures and recovery in tour guiding : The role of tour guide's communication skills. *Tourism Management Perspectives*, 29, 88-96.

Kusuma, R. D. (2023). Evaluasi Program Pelatihan Pemandu Wisata di Museum Nasional. *Jurnal Ilmu Pariwisata Indonesia*, 5(1), 15-28.

Koc, E. (2019). Service failures and recovery in tour guiding : The role of tour guide's communication skills. *Tourism Management Perspectives*, 29, 88-96.

Kusuma, R. D. (2023). Evaluasi Program Pelatihan Pemandu Wisata di Museum Nasional. *Jurnal Ilmu Pariwisata Indonesia*, 5(1), 15-28.

Lestari, S. P. (2021). Peran Pemandu dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung di Museum Berbasis Sejarah. *Jurnal Kebudayaan dan Pariwisata*, 4 (3), 34-48.

Mawardi, M. H. (2017). Pengaruh Kinerja Pramuwisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan (Survey pada Wisatawan yang Berada di Kawasan Taman Nasional Bromo-Tengger- Semeru (TNBTS)). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 71-72.

- McDonnell, I. (2001). "The Role of Tour Guides in Interpreting Cultural Heritage". *Tourism Review International*, 6(3), 23-35.
- Morrison, C. &. (2021). "Enhancing Visitor Experience Through Guide Training". *Museum Studies Quarterly*, 28(3), 45-59.
- Nguyen, H. L. (2015). *The Impacts of Tour Guide Performance on Foreign Tourist Satisfaction and Destination Loyalty in Vietnam*. The Impacts of Tour Guide Performance on Foreign Tourist Satisfaction and Destination Loyalty in Vietnam. Retrieved from https://researchers-admin.westernsydney.edu.au/ws/portalfiles/portal/94923506/uws_35881.pdf
- Nugroho, B. (2019). Museum sebagai Media Edukasi Sejarah. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 15(3), 200-210.
- Oliver, R. (1999). Whence Customer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63 (Special Issue), 33-44.
- Öter, M. Y. (2016). Role of tour guides on tourist satisfaction level in guided tours and impact on re-visiting intention: a research in Istanbul. *Polytechnic Journal of Humanities and Social Science*.
- Priadi, A. (2015). Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Konferensi Asia Afrika. repository.upi.edu.
- Saidani, B. &. (2012). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market*. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia.
- Saputra, G. W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Museum Terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Geologi Bandung. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4 (11).
- Smith, A. (2018). Training Museum Guides: A Study of Best Practice. *Journal Museum Education*, 43(1), 40-55.
- Suyitno, A. (2005). Peran Pemandu Wisata dalam Pengembangan Pariwisata. *Jurnal Pariwisata*, 1(1), 45-56.
- Widyaningsih, T. (2021). Pengaruh Pelatihan terhadap Kompetensi Pemandu Museum. *Jurnal Pariwisata Budaya*, 10(2), 120-130.

Website :

- Sekretariat Kabinet Republik Indonesia. (2019, 21 Juni). *Dari 435 museum terdaftar, Kemendikbud: 100 museum masuk kategori tidak layak*. Diakses pada 13 Agustus 2025, dari <https://setkab.go.id/dari-435-museum-terdaftar-kemendikbud-100-museum-masuk-kategori-tidak-layak/>