

**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN EDUKATOR MUSEUM BERDASARKAN
GAP ANALYSIS METHOD DI MUSEUM
BLAMBANGAN BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Oleh:
WANDA KARISMA AYU ARDIANI
NIM. 362093301112**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN EDUKATOR MUSEUM BERDASARKAN
GAP ANALYSIS METHOD DI MUSEUM
BLAMBANGAN BANYUWANGI**

LAPORAN TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir Ini Dibuat Dan Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai
Gelara Sarjana Terapan (S. Tr. Par)**

Oleh:

WANDA KARISMA AYU ARDIANI

NIM. 362093301112

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT karena telah memberikan kesempatan peneliti untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penyelesaian Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Dengan penuh cinta dan luapan syukur serta terimakasih, peneliti mempersembahkan karya sederhana ini untuk :

1. Kedua orang tua, bapak Moch. Bagus Sutardi dan ibu Siti Nurhidayah terimakasih telah memberikan doa, kasih sayang, perhatian, waktu, materi dan segalanya kepada putrimu yang telah menyelesaikan tanggung jawab sebagai mahasiswi di Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Saudara kandung yang Andika Eka Bayu Irawan dan Agung Ramadhani Firmansyah yang selalu memberi dukungan, semangat, dan doa.
3. Bapak Ibu Dosen, ibu Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A., bapak Muhamad Ari Perdana, S. Par., M.P.Par., bapak Masetya Mukti., S.ST., M.M., dan bapak Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si selaku dosen pembimbing dan dosen penguji yang sudah dengan sabar meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, serta tak lupa seluruh dosen program studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan seluruh *staff* Politeknik Negeri Banyuwangi, terimakasih berkah ilmu dan pengetahuan yang diberikan kepada peneliti sehingga dapat mencapai gelar S. Tr. Par.
4. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi yang telah memberikan izin dan meluangkan waktu untuk membantu proses pengambilan data Tugas Akhir khususnya bidang Kebudayaan Museum Blambangan.
5. Anggota “kontrakan cantik”; Eka, Hati, Nalita. Anggota “pariwisata gurls”; Anastasya, Shela Nailul, Fia. Shella Meta dan Satria Surya yang senantiasa memberi *support* kepada peneliti serta Mas Koko yang banyak memberikan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
6. Teman-teman satu perjuangan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata khususnya angkatan 2020 dan MBP 4 D yang telah bersama – sama berjuang, bekerja sama serta saling dukung mendukung selama kurang lebih 4 tahun dibangku perkuliahan.

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(Q. S. Ar-Ra’d : 11)

“Kejujuran akan menentukan hidupmu, bawalah kemanapun kamu pergi”

(Moch. Bagus Sutardi / Ayahanda Peneliti)

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wanda Karisma Ayu Ardiani

NIM : 362093301112

Menyatakan bahwa sesungguhnya Tugas Akhir dengan judul **“Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Edukator Museum Berdasarkan Gap Analysis Method Di Museum Blambangan Banyuwangi”** tidak memuat karya atau bagian orang lain, kecuali yang disebutkan dalam kutipan, sumber, maupun daftar pustaka sebagaimana layaknya karya ilmiah.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan atau paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 16 Mei 2024

Yang menyatakan



Wanda Karisma Ayu Ardiani

NIM. 362093301112

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN EDUKATOR MUSEUM BERDASARKAN
GAP ANALYSIS METHOD DI MUSEUM
BLAMBANGAN BANYUWANGI**

Tugas akhir disusun untuk memenuhi Salah satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)
Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh :
Wanda Karisma Ayu Ardiani
NIM. 362093301112

Tanggal Ujian : 16 MAY 2024

Menyetujui :

Pembimbing 1 : Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A

Pembimbing 2 : Muhamad Ari Perdana, S. Par., M.P. Par.

Penguji 1 : Masetya Mukti, S.ST., M.M.

Penguji 2 : Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si.

(.....)

(.....)

(.....)

(.....)

**Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata**



Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M.
NIP. 198912262018031001

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis Pariwisata**



Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
NIP. 199006142022031003

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

PERANCANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PELAYANAN EDUKATOR MUSEUM BERDASARKAN
***GAP ANALISYS METHOD* DI MUSEUM**
BLAMBANGAN BANYUWANGI

Nama : Wanda Karisma Ayu Ardiani
NIM : 362093301112
Dosen Pembimbing : 1. Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A
2. Muhamad Ari Perdana, S. Par., M.P. Par.

ABSTRAK

Museum Blambangan merupakan salah satu daya tarik wisata yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Fokus pelayanan di Museum Blambangan adalah pelayanan wisata edukasinya, namun dalam hal tersebut belum maksimal karena belum adanya Standar Operasional Prosedur sebagai bentuk acuan tertulis dalam melaksanakan pelayanan edukasi wisata. Tujuan utama dalam penelitian ini adalah membuat sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Kunjungan Museum Blambangan berdasarkan fenomena yang terjadi di dalam pelayanan yaitu perbedaan alur kunjungan yang dilakukan oleh edukator museum. Penelitian ini menggunakan pendekatan secara deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun partisipan yang dipilih yaitu Kepala Bidang Kebudayaan dan Edukator Museum Blambangan. Teknik analisis data menggunakan *GAP Analysis* yaitu mencari kesenjangan dari data yang diperoleh dan menyusunnya kedalam suatu pola yang memuat data informasi hingga mudah untuk dipahami. Hasil dari penelitian ini berupa dokumen SOP (Standar Operasional Prosedur) Pelayanan Kunjungan Museum Blambangan dengan 2 format, yaitu *Hierrarchical Steps* (langkah berurutan) dan *Flowchart* (diagram alir) yang sudah tervalidasi oleh Kepala Bidang Kebudayaan Dinas Pariwisata Banyuwangi.

Kata Kunci: Museum Blambangan, *GAP Analysis*, Edukator Museum, SOP (Standar Operasional Prosedur)

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

**DESIGN OF STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP)
FOR MUSEUM EDUCATIONAL SERVICES BASED ON
GAP ANALISYS METHOD AT THE MUSEUM
BLAMBANGAN BANYUWANGI**

Name : Wanda Karisma Ayu Ardiani
Student Identity Number : 362093301112
Supervisors : 1. Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A
2. Muhamad Ari Perdana, S. Par., M.P. Par.

ABSTRACT

Blambangan Museum is one of the tourist attractions in the Banyuwangi Regency. The focus of service at the Blambangan Museum is the educational tourism service, but it is not optimal because it does not have Standard Operational Procedures as a form of written reference in carrying out tourism education services. The purpose of this research is to make a Standard Operational Procedure (SOP) Blambangan Museum visit service based on the phenomenon that occurs in the service, namely the difference in the flow of visits carried out by museum educators. This research uses a qualitative descriptive approach with data collection by observation, interview, and documentation. The participants in this research are the Head of Culture and Educator of the Museum Blambangan. the data analysis technique used is GAP Analysis, which is to find gaps from the data obtained and arrange it into a pattern that contains information data until it becomes easy to understand. The results of this research is the Standard Operational Procedure (SOP) Blambangan Museum Visit Service document with 2 formats, namely Hierarchical Step and Flowchart that has been validation by the Head of Culture Division of the Banyuwangi Tourism Office.

Keywords : *Blambangan Museum, GAP Analysis, Museum Educator, Standard Operational Procedure (SOP)*

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Edukator Museum Berdasarkan *Gap Analysis Method* di Museum Blambangan Banyuwangi” dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan laporan ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata dan mencapai Gelar Sarjana Terapan (S. Tr. Par) di Politeknik Negeri Banyuwangi. Dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan berbagai pihak, untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Shofi’ul Amin, S.T., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata.
5. Ibu Ayu Wanda Febrian, S.Par., M.B.A dan bapak Muhamad Ari Perdana, S. Par., M.P. Par. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahan, dukungan serta semangat dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Masetya Mukti, S.ST., M.M. dan bapak Randhi Nanang Darmawan, S.Si., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun kepada peneliti sehingga dapat menyempurnakan laporan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Politeknik Negeri Banyuwangi, khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat dari semester awal hingga semester akhir.
8. Bapak Drs. Dewa Made Alit Budi Siswanto, ME selaku Kepala Bidang Kebudayaan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi serta Bapak Bayu Ari Wibowo, S.S selaku Edukator Museum Blambangan yang telah memberikan aspirasi serta kesempatan kepada peneliti untuk dapat mengambil informasi serta data yang dapat dijadikan bahan analisis.
9. Staff Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi yang dapat memberikan informasi serta data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini.

10. Ayah dan ibu selaku orang tua yang telah mendukung, membimbing dan senantiasa mendoakan serta menjadi motivasi terkuat selama mengerjakan laporan Tugas Akhir ini.
11. Segenap keluarga serta teman-teman yang telah memberikan semangat, doa serta dukungannya.

Keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang peneliti miliki, sehingga masih terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan Tugas Akhir ini. Untuk itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Banyuwangi, 16 Mei 2024

Wanda Karisma Ayu Ardiani

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	v
PERNYATAAN.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
LEMBAR PENGESAHAN.....	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat Tugas Akhir.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Definisi Perancangan.....	7
2.1.2 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	7
2.1.3 Pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP).....	8
2.1.4 Definisi Pelayanan.....	12
2.1.5 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>).....	13
2.1.6 Museum.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21
3.1.1 Lokasi Penelitian.....	21
3.1.2 Waktu Penelitian.....	21

3.2 Pendekatan Penelitian.....	22
3.3 Definisi Operasional Variabel	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4.1 Data Primer.....	25
3.4.2 Data Sekunder.....	26
3.5 Instrumen Penelitian.....	26
3.6 Teknik Analisis Data	26
3.7 Luaran Penelitian.....	27
3.8 Kerangka Pemikiran	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.2 Kondisi eksisting (saat ini) pelayanan kunjungan Museum Blambangan.....	30
4.3 Kondisi ideal (harapan) pelayanan kunjungan Museum Blambangan	32
4.4 <i>Gap Analysis</i> atau Kesenjangan	34
4.5 Identifikasi Perubahan.....	37
4.6 Identifikasi Dampak	38
4.7 Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Edukator Museum.....	41
4.8 Pengujian Standar Operasional Prosedur (SOP)	45
BAB 5 PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan <i>Booking</i> Kunjungan Museum (<i>Website Sijamuwangi</i> , 2024)	2
Gambar 1. 2 Data Kunjungan Museum Blambangan (<i>Disbudpar Banyuwangi</i> , 2024)	4
Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian (<i>Google Maps</i> , 2023)	21
Gambar 3. 2 Tahap Analisis Gap (<i>Chintia</i> , 2019)	27
Gambar 3. 3 Kerangka Pemikiran (<i>Peneliti</i> , 2024)	28
Gambar 4. 1 Museum Blambangan Tampak Dalam (<i>Peneliti</i> , 2024)	29
Gambar 4. 2 Tahapan Prosedur Pelayanan Kunjungan (<i>Peneliti</i> , 2024)	46

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Jadwal Perkiraan Pelaksanaan Penelitian.....	22
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 4. 1 Kondisi Eksisting Pelayanan Edukator Museum	31
Tabel 4. 2 Kondisi Ideal Pelayanan Edukator Museum	34
Tabel 4. 3 Analisis Kesenjangan Pelayanan edukator Museum.....	35
Tabel 4. 4 Identifikasi Perubahan	37
Tabel 4. 5 Identifikasi Dampak	39
Tabel 4. 6 Keterangan Diagram Alir (<i>Flowchart</i>).....	45

---Halaman ini sengaja dikosongkan---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara Narasumber	53
Lampiran 2. Hasil Observasi	57
Lampiran 3. Contoh SOP pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi..	63
Lampiran 4. Contoh SOP Pelayanan Kunjungan Museum	65
Lampiran 5. Dokumen SOP Tervalidasi	67
Lampiran 6. Hasil Verifikasi Edukator Museum	69
Lampiran 7. Hasil Validasi Kepala Bidang Kebudayaan	71
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian	73
Lampiran 9. Biodata Penulis	74

---Halaman ini sengaja dikosongkan---