

SKRIPSI
PENILAIAN *MEMORABLE TOURISM EXPERIENCE* (MTE) UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA PT. SULTAN
TRANSPORT MENGGUNAKAN *RAPID APPRAISAL* (RAP) DENGAN
PENDEKATAN ERGONOMI PARTISIPATORI

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk Memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1811/Un.02/DST/PP.00.9/08/2025

Tugas Akhir dengan judul : Penilaian Memorable Tourism Experience (MTE) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada PT. Sultan Transport Menggunakan Rapid Appraisal (RAP) dengan Pendekatan Ergonomi Partisipatori

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SULTAN AULIA
Nomor Induk Mahasiswa : 21106060018
Telah diujikan pada : Jumat, 15 Agustus 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T., IPM., ASEAN Eng
SIGNED

Valid ID: 68a543c5e868



Penguji I

Ni Kadek Pujiani Dewi, M.ERG.
SIGNED

Valid ID: 68a54ba75e23f



Penguji II

Ir. Titi Sari, S.T., M.Sc., IPM.
SIGNED

Valid ID: 68a54ba59ce0f



Yogyakarta, 15 Agustus 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 68a58390ce076

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Sultan Aulia

NIM : 21106060018

Judul Skripsi : Penilaian *Memorable Tourism Experience* (MTE) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT. Sultan Transport Menggunakan *Rapid Appraisal* (RAP) Dengan Pendekatan Ergonomi Partisipatori

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 31 Juli 2025

Dosen Pembimbing Skripsi,


Ir. Trio Yonathan Teja K., S.T.,
M.T., IPM.

NIP. 19890715 201503 2 007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sultan Aulia

NIM : 21106060018

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: "Penilaian *Memorable Tourism Experience* (MTE) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT. Sultan Transport Menggunakan *Rapid Appraisal* (RAP) Dengan Pendekatan Ergonomi Partisipatori" adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil sebagian dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Jika terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 31 Juli 2025

Yang menyatakan,



Sultan Aulia
NIM: 21106060018

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

مَنْ جَدَّ وَجَدَ

"Barangsiapa bersungguh-sungguh, pasti akan berhasil"



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud penghargaan, cinta, dan terima kasih kepada setiap jiwa yang telah menjadi bagian dari perjalanan panjang yang penuh liku dan pembelajaran berharga. Skripsi ini bukan hanya hasil dari upaya intelektual, tetapi juga buah dari doa, dukungan, motivasi, serta kasih sayang yang menguatkan di setiap langkah saya.

1. Diri saya sendiri, atas keberanian, keteguhan hati, dan komitmen untuk tetap melangkah meski dihadang keraguan. Terima kasih telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah hingga titik ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Ibu Dwi Haryani, A.Md dan Ayah M. Romli, S.Ag (Almarhum), atas segala doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tak terbatas, dan pengorbanan yang tak ternilai. Skripsi ini adalah persembahan kecil untuk membalas segala cinta dan pengorbanan yang telah diberikan
3. Saudara kandung tercinta, kakak Garda Yoga Paradigma, S.Kom dan adik Rahma Fajarina RI, terima kasih atas dukungan, semangat, dan tawa yang selalu menghangatkan langkah saya.
4. Puan Nisya Novianica, S.T, yang telah sangat berjasa menemani, mendukung, dan memberi motivasi dalam perjalanan ini. Kehadiranmu menjadi salah satu kekuatan terbesar saya.
5. Keluarga besar tercinta: Oyot Almarhum, Teh Ikah, Om Arsum, Mbis, Bibi Aliyah, Ende Oom, Teh Uji, Teh Ela, Om Komar, Bude Sri letong, Bik Nur kalimantan, Bude Sri kalimantan, dan mbah Kalimantan, serta seluruh keluarga besar yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Terima kasih

telah menjadi sumber doa, semangat, dan kasih sayang yang tulus, meski jarak sering memisahkan.

6. Sahabat almarhum bapak saya, Pak Muntofik, Mas Joko, Mas Taba, Mas Baim, Mba Misriyah, serta seluruh perangkat desa Kaur Kasi, Pak RT, Pak Kadus, dan Pak Linmas, yang telah membantu keluarga saya dengan penuh ketulusan dan kepedulian, mulai dari dukungan pada saat pemilihan Kepala Desa hingga perjuangan menuju DPRD. Tanpa kalian, semua ini tidak akan pernah berarti seperti sekarang. Terima kasih atas segala jasa, dukungan, dan pengorbanan yang tidak ternilai.
7. Teman-teman Thunder, Teknik Industri 2021, yang telah berjuang bersama sejak awal hingga akhir, menciptakan banyak momen tak terlupakan, saling menguatkan, dan berbagi tawa serta dukungan di setiap perjalanan perkuliahan.
8. Semua pihak, baik yang telah disebutkan maupun yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu, mendukung, dan menjadi bagian dari perjalanan ini. Semoga segala kebaikan dibalas oleh Tuhan dengan limpahan berkah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penilaian *Memorable Tourism Experience* (MTE) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada PT. Sultan Transport Menggunakan *Rapid Appraisal* (RAP) dengan Pendekatan Ergonomi Partisipatori” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Untuk itu, dengan penuh rasa hormat dan syukur, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T., IPM., selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi.
2. Ibu Ir. Titi Sari, S.T., M.Sc dan Ibu Ni Kadek Pujiani Dewi, M.Erg selaku dosen penguji sidang Tugas Akhir yang sudah memberikan masukan dan rekomendasi perbaikan pada skripsi saya sehingga hasilnya menjadi lebih baik dari sebelumnya.
3. Ibu Herninanjati Paramawardhani, M.Sc., selaku Ketua Program Studi, dan Ibu Ir. Khusna Dwijayanti, S.T., M.Eng., Ph.D., ASEAN Eng., selaku dosen penasihat akademik, beserta seluruh dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritik membangun demi penyempurnaan karya ini.
4. Kedua orang tua tercinta, atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti.

5. Pengelola PT. Sultan Transport Jogja: Mbak Puan Nisya Novianica, Mas Rifky, Mas Fahim, dan tim, atas bantuan dalam penyebaran kuesioner dan pemberian informasi selama proses penelitian.
6. Bapak Dr. I Gede Suwiwa, S.Pd., M.Pd., selaku Wakil Dekan I FOK UNDIKSHA, yang bersedia menjadi perwakilan wisatawan dalam diskusi FGD setelah menggunakan layanan PT. Sultan Transport Jogja.
7. Bapak Supriyanta, Bapak Aris Sugiyantoro, Mbak Linda, dan seluruh staf Dinas Pariwisata Kabupaten Gunungkidul atas partisipasi aktif dalam kegiatan FGD.
8. Bapak Dr. Mahatva Yoga Adi Pradana, M.Sos., atas kontribusi penting dalam FGD dan perumusan solusi ergonomi.
9. Seluruh pelanggan PT. Sultan Transport Jogja yang bersedia menjadi responden dalam pengisian kuesioner.
10. Semua pihak yang turut membantu dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi referensi yang berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang teknik industri dan pelayanan wisata berbasis ergonomi partisipatori.

Yogyakarta, 6 Agustus 2025

Penulis,

Sultan Aulia

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori	13
2.2.1. <i>Memorable Tourism Experience</i> (MTE)	13
2.2.2. Definisi Ergonomi Partisipatori	14
2.2.3. Definisi <i>Rapid Appraisal</i> (RAP)	15
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1. Objek Penelitian	17
3.2. Metode Pengumpulan Data	17
3.3. Validitas dan Reliabilitas Data	18

3.4. Variabel Penelitian	19
3.5. Model Analisis	19
3.6. Ergonomi Partisipatori	20
3.7. Diagram Alir.....	21
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1. Gambaran Umum	24
4.1.1. Gambaran Umum Layanan <i>Tour & Travel</i> PT. Sultan Transport Jogja	24
4.1.2. Karakteristik Responden	26
4.2. Hasil Analisis	28
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	28
4.2.2. Analisis RAP pada Atribut MTE.....	30
4.3. Pembahasan.....	36
4.4. Intervensi Ergonomi Partisipatori	39
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1. Kesimpulan	46
5.2. Saran Penelitian Selanjutnya.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian.....	21
Gambar 4. 1 Alur Pelayanan PT. Sultan Transport Jogja.....	25
Gambar 4. 2 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	26
Gambar 4. 3 Rentang Usia Responden	27
Gambar 4. 4 Dokumentasi FGD.....	40



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 4. 1 Hasil Uji Reliabilitas	30
Tabel 4. 2 Skor Rata-rata Tiap Atribut MTE.....	31
Tabel 4. 3 Hasil Analisis MDS pada Atribut MTE.....	32
Tabel 4. 4 Hasil Analisis <i>Jackknife Leverage Attribute</i> per Indikator MTE	33
Tabel 4. 5 Hasil Analisis <i>Jackknife Leverage Attribute</i> pada Atribut MTE	34
Tabel 4. 6 Perbandingan Skor MDS & Monte Carlo pada Atribut MTE.....	35
Tabel 4. 7 Peserta FGD	39
Tabel 4. 8 Hasil <i>Five Whys Analysis</i>	42
Tabel 4. 9 Rekomendasi Berdasarkan Hasil FGD.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: INSTRUMEN PENELITIAN

Lampiran 1. 1 Lembar Kuesioner Penilaian MTE PT. Sultan Transport Jogja....	L-1
Lampiran 1. 2 Profil PT. Sultan Transport Jogja.....	L-3

LAMPIRAN 2: PENGOLAHAN DATA

Lampiran 2. 1 Hasil Uji Validitas Kuesioner	L-5
Lampiran 2. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	L-10
Lampiran 2. 3 Transkrip Hasil FGD	L-11
Lampiran 2. 4 Kode Program R Studio untuk Pengolahan RAP	L-16
Lampiran 2. 5 Hasil Pengolahan RAP dengan R Studio.....	L-18

LAMPIRAN 3: DOKUMENTASI PENELITIAN

Lampiran 3. 1 Dokumentasi.....	L-20
--------------------------------	------

ABSTRAK

Industri pariwisata di Indonesia menunjukkan pertumbuhan signifikan, termasuk sektor wisata minat khusus seperti layanan transportasi wisata. PT. Sultan Transport Jogja merupakan perusahaan penyedia jasa tour and travel berbasis komunitas yang beroperasi di Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pengalaman wisatawan terhadap layanan PT. Sultan Transport Jogja dengan pendekatan *Memorable Tourism Experience* (MTE) melalui metode *Rapid Appraisal* (RAP) dan ergonomi partisipatori. Data dikumpulkan dari 45 wisatawan menggunakan teknik *exit poll sampling* dan diolah dengan analisis Multidimensional Scaling (MDS), *Jackknife Leverage Analysis* (JLA), serta *Monte Carlo Simulation*. Hasilnya menunjukkan bahwa pengalaman wisatawan tergolong tinggi, dengan nilai tertinggi pada dimensi *Hedonism* (80,74%), *Refreshment* (77,34%), dan *Involvement* (76,74%). Dimensi *Social Interaction & Culture* (75,70%) menjadi atribut prioritas perbaikan. Masalah utama ditemukan pada aspek penyampaian budaya lokal oleh pengemudi, sebagaimana tercermin dari skor rendah pada pertanyaan "Saya mendapatkan pengetahuan tentang budaya lokal dari cerita sopir/pemandu selama perjalanan." Intervensi layanan disusun berdasarkan prinsip ergonomi partisipatori, melibatkan pengelola, pengemudi, wisatawan, ahli ergonomi, dan Dinas Pariwisata melalui diskusi kelompok terarah. Analisis akar masalah dilakukan dengan metode *Five Whys*. Rekomendasi strategis yang dihasilkan meliputi pelatihan komunikasi budaya bagi pengemudi, integrasi narasi budaya dalam rute perjalanan, dan evaluasi periodik kualitas penyampaian informasi. Intervensi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisata sekaligus memperkuat peran sosial budaya dalam layanan transportasi wisata.

Kata Kunci: Budaya Lokal, Ergonomi Partisipatori, Layanan Wisata, MTE, RAP, Transportasi.

ABSTRACT

Indonesia's tourism industry continues to grow rapidly, including the niche sector of tourism transportation services. PT. Sultan Transport Jogja is a community-based tour and travel provider operating in the Special Region of Yogyakarta. This study aims to assess tourists' experiences with PT. Sultan Transport Jogja using the Memorable Tourism Experience (MTE) framework through the Rapid Appraisal (RAP) method and participatory ergonomics. Data were collected from 45 tourists using exit poll sampling and analyzed with Multidimensional Scaling (MDS), Jackknife Leverage Analysis (JLA), and Monte Carlo Simulation. Results indicate a high level of tourist experience, with the highest scores in Hedonism (80.74%), Refreshment (77.34%), and Involvement (76.74%). The Social Interaction & Culture dimension (75.70%) emerged as a priority for service improvement. The main issue identified was the lack of cultural storytelling by drivers, reflected in the low score for the statement "I gained knowledge about local culture from the driver/guide during the trip." Service interventions were developed based on participatory ergonomics involving managers, drivers, tourists, ergonomics experts, and the Tourism Office through Focus Group Discussions. Root cause analysis was conducted using the Five Whys method. Strategic recommendations include cultural communication training for drivers, integrating cultural narratives into travel routes, and periodic evaluations of information delivery quality. These interventions aim to enhance tourist experiences and strengthen the cultural value of transportation services.

Keywords: Local Culture, MTE, Participatory Ergonomics, RAP, Tourism Services, Transport.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata memiliki kontribusi signifikan terhadap perekonomian suatu daerah melalui penciptaan lapangan kerja, peningkatan kesejahteraan masyarakat, dan pertumbuhan industri pendukung seperti perhotelan, kuliner, dan transportasi (Pancawati, 2023). Di antara faktor-faktor tersebut, transportasi memegang peran penting karena menjadi penghubung utama antara wisatawan dan destinasi (Lumanauw, 2020). Transportasi yang efisien dan nyaman memungkinkan akses yang lebih mudah ke berbagai objek wisata, meningkatkan jumlah kunjungan, serta memperkaya pengalaman wisatawan (Hakim & Muhajarah, 2023). Infrastruktur transportasi yang memadai juga berperan dalam mendistribusikan arus wisatawan ke daerah-daerah terpencil, membuka peluang ekonomi baru, dan memperkuat daya saing destinasi wisata (Diana, 2019). Berdasarkan data BPS, selama Januari–Juli 2024, terdapat 22.588.531 perjalanan wisatawan nusantara ke Daerah Istimewa Yogyakarta, naik 19% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Oleh karena itu, pengembangan layanan transportasi yang berkualitas menjadi prioritas utama dalam mendukung pertumbuhan sektor pariwisata secara berkelanjutan (Anisa *et al.*, 2024).

Peningkatan jumlah wisatawan di Yogyakarta ini menunjukkan adanya kebutuhan yang semakin besar terhadap layanan transportasi yang unggul dalam aspek aksesibilitas, kenyamanan, dan efisiensi. Meskipun kota ini memiliki transportasi umum yang dapat digunakan oleh wisatawan, kualitas layanan bus Trans Jogja belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang (Baskoro *et al.*,

2020). Sebuah studi menemukan bahwa kualitas transportasi dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap layanan tersebut (Sari & Miswanto, 2022). Apabila keluhan tersebut tidak terpenuhi, akan mengakibatkan penurunan kepuasan wisatawan dan berdampak negatif pada daya saing destinasi (Lukijanto, 2023). Selain itu, pengalaman wisata yang berkesan menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas wisatawan terhadap penyedia layanan (Wahdiniawati *et al.*, 2025).

PT. Sultan Transport Jogja Jogja merupakan salah satu penyedia layanan *tour and travel* di Yogyakarta yang menawarkan perjalanan ke berbagai destinasi wisata unggulan. Layanan ini mencakup perjalanan ke berbagai destinasi wisata di Yogyakarta termasuk wilayah budaya, alam, dan petualangan. Beberapa daerah dengan potensi wisata tinggi seperti Gunungkidul yang dikenal dengan pantai eksotis, Kulon Progo dengan wisata alam dan pegunungan, serta kawasan budaya di Sleman menjadi bagian dari rute yang dilayani. Namun, beberapa wilayah ini masih menghadapi tantangan dalam aksesibilitas, seperti infrastruktur jalan yang belum optimal dan keterbatasan transportasi umum menuju destinasi wisata yang lebih terpencil (Pratiwi *et al.*, 2025). Dengan meningkatnya jumlah wisatawan, kebutuhan akan transportasi yang andal dan berkualitas menjadi semakin penting untuk memastikan pengalaman wisata yang optimal (Baeha & Zebua, 2023).

Seiring dengan pertumbuhan jumlah wisatawan, berbagai tantangan dalam layanan PT. Sultan Transport Jogja Jogja mulai muncul. Hasil observasi awal menunjukkan beberapa permasalahan utama, seperti ketidaktepatan jadwal keberangkatan, keterbatasan kapasitas kendaraan, kualitas interaksi dengan

pemandu wisata, serta kurangnya fleksibilitas dalam paket perjalanan. Apabila permasalahan ini tidak diatasi secara efektif, dapat menyebabkan penurunan pengalaman pelanggan, berkurangnya loyalitas wisatawan akibat pengalaman yang kurang memberikan kesan mendalam, serta potensi peralihan ke penyedia layanan lain (Kusuma *et al.*, 2025). Loyalitas pelanggan memiliki peran krusial bagi keberlanjutan bisnis, di mana pelanggan yang puas dan memiliki pengalaman positif cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan layanan kepada pihak lain (Handayani & Ma'ruf, 2024).

Berbagai studi literatur mengenai pariwisata, memanfaatkan konsep *Memorable Tourism Experience* (MTE) untuk mengevaluasi kualitas layanan, sehingga memiliki dasar teoritis yang kuat sekaligus relevan dengan pengalaman wisatawan. MTE mampu menangkap dimensi pengalaman yang lebih luas, tidak hanya dari sisi fungsional tetapi juga emosional dan kognitif, sehingga sesuai untuk menganalisis kualitas layanan transportasi wisata. Di sisi lain, PT. Sultan Transport Jogja dipilih sebagai objek penelitian karena selain menyediakan jasa penyewaan kendaraan, perusahaan ini juga menawarkan paket wisata lengkap dengan pemandu. Karakteristik ini menjadikan PT. Sultan Transport Jogja bukan sekadar penyedia transportasi, tetapi juga bagian dari pembentuk pengalaman wisata secara langsung.

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh PT. Sultan Transport Jogja, penerapan MTE dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan. MTE mencakup dimensi hedonisme, kebaruan, keterlibatan, dan makna, yang semuanya berkontribusi pada terciptanya pengalaman wisata yang berkesan (Juliana & Antonio, 2022). Penelitian oleh Dewi *et al.* (2023)

menunjukkan bahwa MTE mampu menilai kepuasan wisatawan dan niat untuk berkunjung kembali. Selanjutnya, evaluasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan dan daya saing layanan transportasi dilakukan melalui metode *Rapid Appraisal* (RAP). RAP memungkinkan pengumpulan data secara cepat dan efektif, sehingga dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan (Mardiana *et al.*, 2020). Setelah faktor tersebut teridentifikasi, pendekatan ergonomi partisipatori dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Pendekatan ini melibatkan partisipasi aktif dari wisatawan, penyedia layanan, dan masyarakat lokal dalam proses perbaikan, sehingga solusi yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian oleh Cheyrouze *et al.* (2023) menunjukkan bahwa ergonomi partisipatori dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna melalui kolaborasi antara pemangku kepentingan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini akan mengidentifikasikan faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap pengalaman wisatawan saat menggunakan layanan PT. Sultan Transport Jogja. Hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi strategis bagi PT. Sultan Transport Jogja dalam meningkatkan kualitas layanan, sehingga mampu memperkuat daya saingnya di industri pariwisata Yogyakarta. Dengan peningkatan kualitas layanan, diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan dan loyalitas wisatawan, tetapi juga memperkuat citra Yogyakarta sebagai destinasi wisata unggulan yang menawarkan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan berkesan.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, pertanyaan yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pengalaman wisatawan terhadap layanan *tour and travel* PT. Sultan Transport Jogja berdasarkan hasil analisis MTE?
2. Apa strategi perbaikan layanan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisata berdasarkan pendekatan ergonomi partisipatori?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat pengalaman wisatawan terhadap layanan *tour and travel* PT. Sultan Transport Jogja berdasarkan konsep MTE.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan layanan *tour and travel* PT. Sultan Transport Jogja melalui pendekatan ergonomi partisipatori guna meningkatkan pengalaman wisata yang lebih optimal.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 1. Memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai *Memorable Tourism Experience (MTE)* dan bagaimana faktor-faktor seperti keamanan, kenyamanan, dan interaksi sosial dapat mempengaruhi pengalaman wisatawan.
 2. Menambah referensi akademik dalam bidang teknik industri, khususnya terkait evaluasi kualitas layanan transportasi wisata dengan pendekatan ergonomi partisipatori.

3. Menyediakan dasar teoritis bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan strategi peningkatan layanan berbasis pengalaman wisatawan.

b. Manfaat Praktis

1. Membantu wisatawan dalam mendapatkan pengalaman perjalanan yang lebih berkesan, nyaman, dan menyenangkan dengan layanan PT. Sultan Transport Jogja.
2. Menyediakan rekomendasi bagi pengelola PT. Sultan Transport Jogja untuk meningkatkan kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas wisatawan.
3. Memberikan dasar empiris bagi pengelola dalam mengambil keputusan strategis terkait peningkatan layanan berbasis data dan kebutuhan wisatawan.

1.5. Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mencakup layanan *tour and travel* PT. Sultan Transport Jogja dan tidak membahas layanan transportasi lain di Yogyakarta.
2. Penelitian dilakukan pada bulan Maret – Juli 2025.
3. Analisis pengalaman wisata dibatasi pada konsep *Memorable Tourism Experience (MTE)* tanpa membahas faktor lain seperti harga atau kebijakan pariwisata secara lebih luas.
4. Studi kasus yang digunakan dalam penelitian ini terbatas pada PT PT. Sultan Transport Jogja Jogja, sehingga hasil penelitian mungkin tidak dapat diterapkan secara langsung pada rental mobil lainnya.

5. Data penelitian diperoleh dari wisatawan yang telah menggunakan layanan *tour and travel* PT. Sultan Transport Jogja dalam periode tertentu.

1.6. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam lima bab yang saling berkaitan agar memberikan alur pembahasan yang runtut dan mudah dipahami. Bab I memuat latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini menjadi dasar untuk memahami urgensi penelitian sekaligus arah yang ingin dicapai. Bab II menyajikan kajian pustaka berupa penelitian terdahulu yang relevan serta landasan teori yang digunakan. Pada bab ini dibahas secara mendalam konsep MTE dan ergonomi partisipatori sebagai kerangka teoretis dalam mengevaluasi kualitas layanan transportasi wisata. Bab III menguraikan metode penelitian yang mencakup objek penelitian, teknik pengumpulan data, metode validasi, variabel penelitian, model analisis, serta diagram alir penelitian. Selain itu, pada bab ini juga dijelaskan penerapan metode RAP dan pendekatan ergonomi partisipatori dalam proses analisis.

Selanjutnya, Bab IV berisi hasil penelitian dan pembahasan. Bagian ini menyajikan temuan-temuan penelitian terkait pengalaman wisatawan menggunakan MTE, hasil analisis dengan RAP, serta intervensi perbaikan layanan melalui ergonomi partisipatori yang kemudian dikaitkan dengan teori dan studi sebelumnya. Terakhir, Bab V memuat kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah yang telah diajukan, serta saran yang ditujukan bagi pihak-pihak terkait. Bab ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis dalam pengembangan layanan transportasi wisata yang lebih optimal dan berkesinambungan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penilaian MTE terhadap layanan PT. Sultan Transport Jogja dengan pendekatan RAP dan ergonomi partisipatori, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Tingkat pengalaman wisatawan terhadap layanan PT. Sultan Transport Jogja tergolong tinggi. Berdasarkan analisis MTE menggunakan pendekatan RAP, seluruh atribut memperoleh skor di atas 75%, dengan skor tertinggi pada *Hedonism* (80,74%), *Refreshment* (77,34%), dan *Involvement* (76,74%). Atribut dengan skor relatif rendah adalah *Social Interaction & Culture* (75,70%) dan *Knowledge* (76,30%), sehingga aspek ini menjadi prioritas untuk perbaikan guna peningkatan kualitas layanan.
2. Strategi perbaikan layanan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pengalaman wisata dilakukan melalui pendekatan ergonomi partisipatori. Fokus utama intervensi adalah pada atribut *Social Interaction & Culture* yang memiliki skor relatif paling rendah. Berdasarkan hasil FGD dengan stakeholder yang melibatkan pengelola, supir, pelanggan, dinas pariwisata, dan ahli ergonomi, disepakati perlunya penguatan peran sopir sebagai agen budaya melalui pelatihan, penyusunan modul cerita budaya lokal, serta penyediaan media pendukung visual. Rekomendasi ini disusun berdasarkan analisis akar masalah menggunakan metode *Five Whys* dan telah disesuaikan dengan prinsip ergonomi partisipatori agar solusi yang diterapkan bersifat kolaboratif, aplikatif, dan berkelanjutan. Selain untuk PT. Sultan Transport Jogja,

rekomendasi ini juga berpotensi diterapkan pada perusahaan rental transportasi lain maupun organisasi sejenis dengan penyesuaian konteks operasional masing-masing.

5.2. Saran Penelitian Selanjutnya

Beberapa kendala yang tidak dapat dikendalikan perlu diperhatikan agar studi lanjutan dapat memberikan hasil yang lebih optimal. Berikut saran yang dapat diterapkan untuk penelitian selanjutnya.

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah data yang dianalisis. Meskipun responden yang mengisi kuesioner cukup banyak, sebagian data tidak dapat digunakan karena pengisian tidak valid, seperti jawaban yang sama untuk semua item. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan dilakukan pengisian kuesioner secara terkontrol.
2. Memperluas cakupan responden atau membandingkan dengan penyedia jasa *tour and travel* lainnya agar diperoleh gambaran pengalaman wisatawan yang lebih beragam dan komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisah, N., & Suseno, D. A. (2021). Analisis Pemilihan Moda Transportasi dalam Kunjungan Wisatawan. *Efficient: Indonesian Journal of Development Economics*, 4(1), 1108–1127. <https://doi.org/10.15294/efficient.v4i1.43274>
- Anisa, S. N., Aulia, S., Indah, A., Dipa, M. A. K., & Panorama, M. (2024). Analisis Peran Infrastruktur Dalam Pertumbuhan Ekonomi Pembangunan Di Kota Palembang. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 4(1), 36–54. <https://doi.org/10.51903/jupea.v4i1.2435>
- Baeha, S. L., & Zebua, E. (2023). Analisis Strategi Harga Dalam Meningkatkan Loyalitas Pengguna Jasa Service Motor Honda Pada Ahass Pt. Kencana Mulia Abadi Gunungsitoli. *Jurnal Suluh Pendidikan*, 11(2), 252–265. <https://doi.org/10.36655/jsp.v11i2.1249>
- Baskoro Adi, N., Priyanto, S., & Malkhamah, S. (2020). Evaluasi Kinerja Halte Bus Dengan Metode Servqual (Studi Kasus Halte Trans Jogja Trayek 1a, 1B, 2a, Dan 2B). *Teknisia*, XXV(1), 11–20. <https://doi.org/10.20885/teknisia.vol25.iss1.art2>
- Cheyrouze, M., & Barthe, B. (2023). Designing shift work: Proposal for a participatory approach deployed in a hospital setting and focusing on actual work. *Applied Ergonomics*, 106, 103901. <https://doi.org/10.1016/j.apergo.2022.103901>
- Dewi, M. I. P., Tirtawati, N. M., & Liestiandre, H. K. (2023). *Pengaruh Memorable Tourism Experience terhadap Kepuasan Wisatawan dan Niat Berkunjung Kembali di Desa Wisata Penglipuran*. 22(2), 132–148.
- Hakim, L., & Muhajarah, K. (2023). Travel Pattern Wisata Religi Di Jawa Tengah. *Journal of Islamic Tourism, Halal Food, Islamic Traveling, and Creative Economy*, 3(1), 1–18. <https://doi.org/10.21274/ar-rehla.v3i1.6304>
- Handayani, F., & Ma'ruf, M. (2024). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Djos Ghandos Sragen Tahun 2023. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Bisnis*, 1(01), 1–8. <https://doi.org/10.54622/jimbis.v1i01.256>
- Juliana, J., & Antonio, F. (2022). Antecedents Of Memorable Rural Tourism Evidence From Indonesian Traveler. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi*

- Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 19–32. <https://doi.org/10.31294/eco.v6i1.11730>
- Kusuma, T. Y. T., Susmartini, S., Suhardi, B., & Herdiman, L. (2025). Review Article Developing Safety and Enjoyment Factors in Karst Cave Tourism Model : Review Discussing The Model , Factors and Results. *Cogent Social Sciences*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2447392>
- Lukijanto. (2023). *Strategi Pemanfaatan Sistem Transportasi Cerdas Smart Mobility Guna Mendukung Pembangunan Ibu Kota Nusantara (IKN)*.
- Lumanauw, N. (2020). Perencanaan Paket Wisata Pada Biro Perjalanan Wisata Inbound (Studi Kasus di PT. Golden Kris Tours, Bali). *Jurnal Ilmiah Hospitality*, 9(1), 19–30. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIH/article/view/26>
- Mardiana, T., Warsiki, A. Y. N., & Heriningsih, S. (2020). Menciptakan Peluang Usaha Ecoprint Berbasis Potensi Desa dengan Metode RRA dan PRA. *Prosiding Konferensi Pendidikan Nasional*, 282–288.
- Nagamachi, M. (1995). Requisites and Practices of Participatoy Ergonomics. *International Journal of Industrial Ergonomics*, Special Issue: Participatory Ergonomics, 15 (5), 371–379
- Pratiwi, N. R., Masrurroh, P. D., Romadhoni, A. R., Borahima, B., & Setianto, R. H. T. (2025). Optimalisasi Strategi Operasional dan Integrasi Sistem Transportasi dalam Peningkatan Kunjungan Wisata Indonesia: Studi Kasus Destinasi Wisata Asia Tenggara. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 4(8), 1–23.
- Sari, E. P., & Miswanto, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja Sebagai Pemediasi. *CAPITAL: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 6(1), 211. <https://doi.org/10.25273/capital.v6i1.13755>
- Wahdiniawati, S. A., Nusantara, U. D., Apriani, A., Nusantara, U. D., Perkasa, D. H., Paramadina, U., Magito, M., Nusantara, U. D., Experiences, M. T., Image, D., Experience, M. T., Intention, R., & Kunci, K. (2025). *Dampak Memorable Tourism Experiences terhadap Revisit Intention pada Kunjungan Wisata ke Bali*. 8(1), 635–646.