STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN PARIWISATA KERATON KASEPUHANDALAM UPAYA MENINGKATKAN DAYA TARIK WISATA BUDAYA KOTA CIREBON

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Disusun Oleh:

MUHAMMAD IBROHIM AMRI

NIM [2282140061]

PROGRAM STUDI PARIWISATA SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

2026 M/ 1447 H

STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN PARIWISATA KERATON KASEPUHANDALAM UPAYA MENINGKATKAN DAYA TARIK WISATA BUDAYA KOTA CIREBON

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Pariwisata Sayriah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Disusun Oleh:

MUHAMMAD IBROHIM AMRI

NIM [2282140061]

PROGRAM STUDI PARIWISATA SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

2026 M/ 1447

ABSTRAK

MUHAMMAD IBROHIM AMRI. NIM: 2282140061. ”STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN PARIWISATA KERATON KASEPUHAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN DAYA TARIK WISATA BUDAYA KOTA CIREBON”.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kesenjangan antara besarnya potensi budaya Keraton Kasepuhan Cirebon dengan belum optimalnya tata kelola pelayanan di lapangan, yang mencakup keterbatasan fasilitas, kompetensi pemandu yang belum merata, minimnya promosi digital, serta ketiadaan sistem informasi terintegrasi sehingga memicu fluktuasi kunjungan wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan serta mengevaluasi faktor internal dan eksternal melalui analisis SWOT guna merumuskan strategi pengembangan daya tarik wisata budaya. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan Badan Pengelola Keraton Kasepuhan (BPKK), pemandu wisata (*abdi dalem*), dan wisatawan, serta didukung observasi dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan kerangka Matriks TOWS.

Temuan utama mengungkapkan bahwa pengelola telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pembinaan sumber daya manusia, perbaikan fasilitas secara bertahap, serta kerja sama dengan komunitas budaya dan pemerintah. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan fasilitas pendukung, promosi digital yang belum optimal, kompetensi pemandu yang belum merata, serta ketiadaan sistem informasi terintegrasi. Analisis TOWS menghasilkan rumusan strategi SO, WO, ST, dan WT, yang meliputi pengoptimalan nilai sejarah sebagai konten promosi digital, pengembangan paket wisata edukasi, pembangunan sistem informasi berbasis website/aplikasi, peningkatan pelatihan bahasa dan komunikasi bagi pemandu, serta penyusunan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang baku.

Secara keseluruhan, keterpaduan antara peningkatan kualitas pelayanan, penyempurnaan fasilitas, digitalisasi informasi, dan kolaborasi *stakeholder* terbukti mampu memperkuat daya tarik wisata budaya Keraton Kasepuhan, sejalan dengan teori kualitas pelayanan (*Service Quality*) dan teori daya tarik wisata. Transformasi pelayanan ini diharapkan dapat memberikan pengalaman wisata yang edukatif, nyaman, dan berkesan bagi pengunjung sekaligus menjaga kelestarian warisan budaya secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Strategi Pengembangan, Pelayanan Pariwisata, Daya Tarik Wisata Budaya, Keraton Kasepuhan, Analisis SWOT

ABSTRACT

MUHAMMAD IBROHIM AMRI. NIM: 2282140061. "THE TOURISM SERVICE DEVELOPMENT STRATEGY OF KASEPUHAN PALACE IN EFFORTS TO ENHANCE THE CULTURAL TOURISM ATTRACTION OF CIREBON CITY".

This research is motivated by the gap between the immense cultural potential of Kasepuhan Palace and the suboptimal implementation of its services in the field, including limited facilities, uneven guide competencies, minimal digital promotion, and the lack of an integrated information system, which contribute to fluctuating tourist visits. This study aims to analyze current service improvement strategies and evaluate internal and external factors using a SWOT analysis to formulate development strategies for enhancing cultural tourism attraction. A descriptive qualitative approach was employed, gathering data through in-depth interviews with the Kasepuhan Palace Management Board (BPKK), local tour guides (abdi dalem), and tourists, supported by observation and document analysis analyzed through the TOWS Matrix framework..

The main findings reveal that the management has sought to improve service quality through human resource development, gradual facility improvements, and cooperation with cultural communities and the government. However, operational challenges remain that require structured improvements. Based on the TOWS analysis, SO, WO, ST, and WT strategies were formulated, which include optimizing historical values as digital promotion content, developing culture-based educational tourism packages, building an integrated website/application-based information system, enhancing language and communication training for guides, and establishing standardized Standard Operating Procedures (SOPs).

Overall, the integration of service quality improvement, facility refinement, information digitization, and stakeholder collaboration has proven capable of strengthening the cultural tourism appeal of Kasepuhan Palace, aligning with Service Quality theory and tourist attraction theory. This service transformation is expected to provide an educational, comfortable, and memorable tourism experience for visitors while ensuring the sustainable preservation of cultural heritage.

Keywords: *Development Strategy, Tourism Service, Cultural Tourism Attraction, Kasepuhan Palace, SWOT Analysis.*

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN PARIWISATA KERATON KASEPUHAN DALAM UPAYA MENIGKATKAN DAYA TARIK WISATA BUDAYA KOTA CIREBON

Diajukan Sebagi Salah Satu Syarat
Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Pariwisata Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

MUHAMMAD IBROHIM AMRI

NIM. 2282140061

Menyetujui:

Dosen Pembimbing I	DosenPembimbing II
Ivo Dipasta Yanuar, S.S, M.AppLing	**Prof. Dr. Wartoyo, M.S.I**
NIP .199001242020122011	NIP: 198307022011011008

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata Syariah

Hufni Khurrunnisa, M.Sc
NIP: 198808262018012002

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamu"alaikum Wr.Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi Saudara **MUHAMMAD IBROHIM AMRI , NIM 2282140061** dengan judul **"STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN PARIWISATA KERATON KASEPUHAN DALAM UPAYA MENIGKATKAN DAYA TARIK WISATA BUDAYA KOTA CIREBON"** Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atassudah diajukan pada Jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Menyetujui:

Pembimbing I	Pembimbing II
Ivo Dinasti Yanuar, S.S,M.AppLing	**Prof. Dr. Wartoyo, M.S.I**
NIP. 199001242020122011	**NIP. 198307022011011008**

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata Syari'ah

Hafni Khairunnisa, M.Sc
NIP. 198808262018011200 2

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul : "**Strategi Pengembangan Pelayanan Pariwisata Keraton Kasepuhan Dalam Upaya Meningkatkan Daya Tarik Wisata Budaya Kota Cirebon**", oleh **MUHAMMAD IBROHIM AMRI, NIM : 2282140061**, telah diajukan dalam sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 26 Oktober 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang	Sekretaris Sidang
Hafni Khairunnisa, M.Sc.	**Yati Haryati, M.Sc.**
NIP.198808262018012002	**NIP. 19890203201903009**

Penguji I	Penguji II
Yati Haryati, M.Sc.	**Dr. H. Syaeful Bakhri, S.E, M.Si**
NIP. 19890203201903009	**NIP. 197311252014111002**

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	:	Muhammad Ibrohim Amri
Nim	:	2282140061
Tempat Lahir	:	Jakarta, 23 Desember 2003
Alamat	:	Jalan Baru GG IV Dalam Rt/Rw 008/002 Kecamatan Cilincing, Kelurahan Cilincing Jakarta Utara

Dengan saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **"STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN PARIWISATA KERATON KASEPUHAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN DAYA TARIK WISATA BUDAYA KOTA CIREBON"** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 26 Oktober 2026
Menyatakan,



Muhammad Ibrohim Amri
Nim: 2282140061

MOTTO

”Sesungguhnya Bersama Kesulitan Itu Ada Kemudahan”

(QS. Al-Insyirah [94]: 6)

“Keberhasilan Bukan Hanya Tentang Mencapai Tujuan, Tetapi Juga Tentang Menjadi Pribadi Yang Lebih Baik Dalam Perjalanan”

(Penulis)

“It’s Not I Am Underneath, But What I Do That Defines Me.”

(Batman)

“Ketakutan Itu Wajar. Yang Terpenting Adalah Bagaimana Kamu Tetap Melangkah Maju Meskipun Kakimu Gemetar”

(Penulis)

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Muhammad Ibrohim Amri, penulis dilahirkan di Jakarta pada tanggal 23 Desember 2003 dan merupakan anak kedua dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Muhammad Said dan Ibu Amriani. Penulis bertempat tinggal di Jl. Baru GG IV Dalam Rt/Rw 008/002 Kecamatan Cilincing, Kelurahan Cilincing, Jakarta Utara.

RIWAYAT PENDIDIKAN FORMAL

2010 - 2016	SDI Nurul Huda Jakarta
2016 – 2019	Mtsn 5 Jakarta Utara
2019 – 2022	MAN 5 Jakarta Utara
2022 - 2026	Universitas Siber Syekh Nurjati Cirebon

Penulis mengikuti program Pendidikan Sarjana 1 (S-1) Pada Program Jurusan Pariwisata Syariah (Pasyar) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), penulis mengambil judul skripsi **"STRATEGI PENGEMBANGAN PELAYANAN PARIWISATA KERATON KASEPUHAN DALAM UPAYA MENINGKATAKAN DAYA TARIK WISATA BUDAYA KOTA CIREBON"**. Dibawah bimbingan Ibu Ivo Dinasta Yanuar, S.S,M.AppLing dan Bapak Prof. Dr. Wartoyo, M.S.I.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, keselamatan, serta limpahan rahmat dan hidayah-Nya, tak lupa pula sholawat serta salam senantiasa selalu tercurah limpahkan kepada junjungan kita nabi agung nabi muhammad SAW, dengan mengucap alhamdulillah setelah melewati segala macam bentuk rintangan penulis telah menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa dalam penyusunan tugas akhir berupa skripsi ini. Karya sederhana ini penulis persembahkan teruntuk orang-orang tersayang dan spesial dalam hidup saya yang senantiasa mendoakan, mendampingi penulis dalam keadaan suka dan duka.

1. Kepada kedua Orang Tua Tercinta, Bapak dan Ibu untuk setiap butir peluh yang jatuh, untuk doa-doa yang tak pernah putus, dan untuk cinta yang selalu tanpa syarat. Terima kasih atas setiap keyakinan, dukungan, dan pengorbanan. Segala langkah yang kuambil hari ini adalah cerminan dari kasih dan perjuangan kalian.
2. Kepada kakak tercintaku, Kultsum Azzahra terima kasih selalu memberikan kehangatan dan menjadi motivasi saya sebagai sumber kekuatan di setiap perjalanan ini.
3. Kepada Keluarga Besar terimakasih atas seluruh dukungan dan doa-doa yang terus mengalir hingga saat ini.
4. Kepada seluruh teman-teman saya, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya selama ini. Untuk seluruh teman angkatan 2022 Pariwisata Syariah terimakasih telah berjuang bersama. Untuk Grup GTA (Jalal, Fikri, Ilham, Jalal, Asep, Bayu) Dito, Fadil, terimakasih atas diskusi, ide, teguran, masukan, dan semangat yang selalu kalian berikan. Untuk Grup Kos (Ahmad, Imam, Arfan, Holis, Julham, Rizky, dan Akbar) terimakasih sudah menjadi rumah kedua saya dan terimakasih atas canda dan tawa baik dikala senang maupun sulit. Mohon maaf atas ketidaknyamanan yang pernah ada dalam diri

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

saya. Semoga semua kebaikan kalian yang berikan akan dibalas dengan keberkahan dan tercapainya semua cita-cita.

5. Kepada diri saya sendiri, sangat banyak kekhawatiran dan kecemasan yang selalu menjadi bayang-bayang dalam setiap perjalanan, terima kasih telah bertahan, berjuang dan tidak menyerah, setiap pelajaran dan kegagalan selalu memberikan pengalaman yang tidak ternilai. Semoga pencapaian ini menjadi awal kesuksesan dari perjalanan besar berikutnya.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahim.

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **"Strategi Pengembangan Pelayanan Pariwisata Keraton Kasepuhan Dalam Upaya Meningkatkan Daya Tarik Wisata Budaya Kota Cirebon"**. Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Pariwisata Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis ingin menghaturkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Hafni Khairunnisa, M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Syari'ah.
4. Ibu Yati Haryati, M.Sc., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Syari'ah.
5. Miss Ivo Dinasta Yanuar, S.S, M.AppLing., Selaku dosen pembimbing I Skripsi Terimakasih banyak telah meluangkan waktunya untuk terus membimbing dan memotivasi penulis dalam meyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
6. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I Selaku dosen pembimbing II Skripsi Terimakasih banyak atas kesediannya dan keikhlasannya dalam membimbing, memberikan masukan, dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir Skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staff Jurusan Pariwisata Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
8. Seluruh Pihak yang terlibat dan dijadikan narasumber dalam penyusunan skripsi ini.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

9. Teman-teman kelas Pariwisata Syariah Angkatan 2022 yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan ini. Terima kasih sudah menjadi wadah penulis untuk dapat terus berproses menjadi individu yang lebih baik lagi. Semoga kebersamaan dan perjuangan kita selama ini menjadi kenangan indah yang tak terlupakan.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan, baik dari segi maupun pembahasan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan serta saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan karya ilmiah di masa mendatang.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **II**

ABSTRACT ..... **III**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **IV**

NOTA DINAS ..... **V**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **VI**

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI ..... **VII**

MOTTO ..... **VII**

RIWAYAT HIDUP ..... **IX**

KATA PERSEMBAHAN ..... **X**

KATA PENGANTAR ..... **XII**

DAFTAR ISI ..... **XIV**

BAB I PENDAHULUAN **1**

BAB II KAJIAN PUSTAKA **19**

A. Teori 19

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan 32

C. Kerangka Pemikiran 35

BAB III TINJAUAN OBJEK PENELITIAN **37**

A. Gambaran Umum Keraton Kasepuhan Cirebon 37

B. Letak Geografis dan Aksesibilitas 39

C. Struktur Organisasi dan Pengelolaan 42

D. Potensi Wisata Budaya Keraton Kasepuhan 44

E. Fasilitas dan Sarana Prasarana Pariwisata 46

F. Pelayanan Pariwisata di Keraton Kasepuhan 48

G. Profil Wisatawan 50

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN 52

A. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pariwisata Yang Saat Ini Berjalan Di Keraton Kasepuhan 52

Pengelola Keraton Kasepuhan menerapkan strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui penguatan sumber daya manusia, khususnya pada pemandu wisata (*abdi dalem*) dan petugas pelayanan wisata. 52

B. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Analisis SWOT... 56

C. Pembahasan Hasil Penelitian 69

BAB V PENUTUP 87

A. Kesimpulan 87

B. Saran 89

DAFTAR PUSTAKA 90

LAMPIRAN 99

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON