BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi nasional. Pada tahun 2024 sektor pariwisata menyumbang 4,01 persen terhadap Produk Domestik Bruto (BPD) Indonesia, menghasilkan devisa sebesar 12,63 miliar dolar AS, serta menyerap sekitar 24,5 juta tenaga kerja. Selain itu, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara terus mengalami peningkatan yang menunjukkan bahwa pariwisata menjadi salah satu faktor sektor unggulan dalam pembangunan ekonomi nasional. Peningkatan tersebut juga diikuti dengan meningkatnya minat wisatawan terhadap destinasi wisata budaya dan sejarah yang menjadi fokus pengembangan pemerintah pusat dan daerah (Wardani, 2024).

Tabel 1.1 Kunjungan Wisatawan ke Keraton Kasepuhan Tahun 2023-2024

Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara	Persentase Kenaikan	keterangan
2023	11,68 juta kunjungan	98,30% (dibanding 2022)	Mulai meningkat pasca pandemi
2024 (Jan-Nov)	12,66 juta kunjungan	20,17%	Kenaikan tertinggi dalam lima tahun terakhir
2024 (hingga Okt)	11,56 juta kunjungan	20,45%	Dari presentase tersebut menunjukkan tren peningkatan minat wisata

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Tahun	Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara	Persentase Kenaikan	keterangan
2024 (Wisatawan Nusantara)	1,02 miliar perjalanan	21,61%	Didominasi kunjungan wisata alam dan budaya
2024 (Peringkat Travel and Tourism Development Index (TTDI) Indonesia)	Peringkat 22 dunia	Naik dari peringkat sebelumnya	Menunjukkan peningkatan daya saing sektor pariwisata Indonesia.

Sumber : Akbar Ridwan pada data stories pariwisata tahun 2023-2024 dan Badan Pusat Statistik Tahun 2024

Sumber data tersebut menunjukkan bahwa minat wisatawan terhadap destinasi wisata terus mengalami peningkatan, termasuk wisata berbasis budaya dan sejarah yang menjadi salah satu fokus pengembangan pemerintah daerah dan Kementerian Pariwisata (Magiter & Asriati, 2024).

Cirebon merupakan salah satu daerah di Provinsi Jawa Barat yang memiliki potensi besar dalam pengembangan wisata budaya dan religi. Letak geografis Kota Cirebon yang strategis sebagai penghubung antara Jawa Barat dan Jawa Tengah memberikan peluang besar bagi perkembangan sektor pariwisata daerah. Salah satu destinasi budaya unggulan yang dimiliki Kota Cirebon adalah Keraton Kasepuhan Cirebon. Keraton tersebut merupakan peninggalan bersejarah Kesultanan Cirebon yang memiliki nilai budaya tinggi sekaligus menjadi simbol identitas budaya masyarakat Cirebon. Beragam tradisi adat, arsitektur bangunan bersejarah, museum keraton, hingga berbagai kegiatan budaya yang masih dilestarikan menjadikan Keraton Kasepuhan memiliki potensi besar sebagai destinasi wisata budaya (Nugraha & Suryana, 2023).

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Meskipun memiliki potensi yang tinggi, Keraton Kasepuhan masih menghadapi berbagai permasalahan dalam pengelolaan pelayanan wisata. Penelitian Murod dkk. (2024) menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia, penerapan standar operasional pelayanan (SOP), serta koordinasi antar pemangku kepentingan masih belum optimal. Selain itu, keterbatasan fasilitas wisata, promosi digital yang belum maksimal, dan sistem informasi yang belum terintegrasi menyebabkan pengalaman wisatawan belum sepenuhnya memenuhi harapan pengunjung. Kondisi tersebut berbeda dengan pengelolaan wisata budaya di Keraton Yogyakarta dan Keraton Kasunanan Surakarta yang mampu mempertahankan eksistensinya sebagai destinasi wisata budaya unggulan di Indonesia.

Selain itu, pengembangan wisata budaya di Keraton Kasepuhan juga menghadapi berbagai permasalahan lain, seperti keterbatasan fasilitas pendukung wisata, promosi digital yang belum optimal, belum terintegrasinya sistem informasi wisata, serta minimnya partisipasi masyarakat dalam pengembangan kawasan wisata budaya. Penataan kawasan di sekitar keraton juga dinilai belum optimal sebagai kawasan pendukung wisata budaya yang nyaman bagi wisatawan. Kondisi tersebut menyebabkan potensi wisata budaya yang dimiliki Keraton Kasepuhan belum dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan daya tarik wisata Kota Cirebon (Rahmawati dkk., 2021)

Berdasarkan laporan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, permasalahan pelayanan pariwisata di Keraton Kasepuhan menjadi isu penting karena kualitas pelayanan memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan wisatawan dan daya tarik destinasi wisata budaya. Wisatawan modern tidak hanya tertarik pada nilai sejarah suatu destinasi, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang berkualitas, fasilitas yang memadai, akses informasi yang mudah, serta pengalaman wisata yang nyaman dan edukatif. Apabila kualitas pelayanan belum berjalan secara optimal, maka kondisi tersebut dapat memengaruhi citra destinasi wisata dan menurunkan minat kunjungan wisatawan (Sudiarta, 2022).

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Tingginya potensi historis Keraton Kasepuhan Cirebon ternyata masih dihadapkan pada berbagai permasalahan dalam tata kelola pelayanan pariwisata. Berdasarkan data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon tahun 2024, jumlah kunjungan wisatawan menunjukkan kondisi yang fluktuatif, yaitu pada bulan Januari sebanyak 1.200 kunjungan, Februari 1.000 kunjungan, dan Maret menurun menjadi 879 kunjungan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kunjungan wisatawan belum stabil sehingga diperlukan upaya peningkatan daya tarik wisata budaya melalui strategi pelayanan yang lebih optimal. Fluktuasi kunjungan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan wisatawan dengan kualitas pelayanan yang diterima selama berkunjung. Dalam industri jasa pariwisata, kualitas fasilitas fisik (*tangibles*), keandalan informasi (*reliability*), serta ketanggapan petugas wisata (*responsiveness*) menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan wisatawan (Riawati dkk., 2025)

Data Badan Pusat Statistik Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan bahwa jumlah perjalanan wisatawan nusantara ke wilayah Yogyakarta sepanjang tahun 2024 mencapai 38.030.739 perjalanan wisata. Tingginya angka kunjungan tersebut didukung oleh kualitas pelayanan wisata yang lebih baik, seperti tersedianya pemandu wisata profesional, fasilitas wisata yang memadai, promosi digital yang aktif, serta penyelenggaraan atraksi budaya secara rutin dan terintegrasi dengan kawasan wisata lainnya (BPS DIY, 2025).

Keraton Yogyakarta dan Keraton Surakarta juga didukung oleh pengelolaan kawasan wisata yang lebih tertata, aksesibilitas yang baik, serta kolaborasi aktif antara pengelola keraton, pemerintah daerah, dan masyarakat dalam pengembangan wisata budaya. Sementara itu, kendala yang masih dihadapi Keraton Kasepuhan meliputi keterbatasan anggaran pengelolaan dan pemeliharaan bangunan cagar budaya, kurangnya inovasi pelayanan wisata berbasis teknologi, rendahnya keterlibatan masyarakat sekitar dalam pengembangan wisata, serta belum optimalnya kerja sama

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

antar pemangku kepentingan dalam mendukung pengembangan destinasi wisata budaya Krisnugrahanto dan Zulkaidi (2020). Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan wisata budaya tidak hanya ditentukan oleh nilai sejarah yang dimiliki, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, inovasi pengelolaan, serta kemampuan destinasi dalam memberikan pengalaman wisata yang nyaman, edukatif, dan menarik bagi pengunjung.

Penelitian mengenai pengembangan wisata budaya dan kualitas pelayanan pariwisata telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Faisal (2021) membahas strategi pengembangan wisata budaya di Keraton Kasepuhan dengan fokus pada peningkatan jumlah kunjungan wisatawan melalui promosi dan pelestarian budaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan atraksi budaya dan promosi wisata menjadi faktor penting dalam meningkatkan kunjungan wisatawan, namun penelitian tersebut belum mengkaji secara mendalam aspek pelayanan wisata sebagai strategi utama pengembangan destinasi budaya. Penelitian lain oleh Mulyana dan Lesmana (2021) meneliti pengaruh kualitas pelayanan pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan di Keraton Kasepuhan Cirebon. Penelitian tersebut menekankan bahwa kualitas komunikasi dan kemampuan pemandu wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, tetapi belum membahas strategi pelayanan secara menyeluruh dalam meningkatkan daya tarik wisata budaya.

Penelitian Febrila (2023) menganalisis kualitas pelayanan wisata menggunakan pendekatan SERVQUAL pada wisata budaya Keraton Kasepuhan. Hasil penelitian menunjukkan masih adanya kelemahan pada dimensi tangibles, responsiveness, dan empathy yang memengaruhi kepuasan wisatawan. Meskipun demikian, penelitian tersebut hanya berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan tanpa mengaitkan strategi pengembangan pelayanan dengan peningkatan daya tarik destinasi wisata budaya. Penelitian Rohmah (2024) membahas strategi pemasaran wisata religi dan budaya melalui pendekatan marketing mix dan analisis SWOT di

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

Kota Cirebon. Penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada strategi promosi dan pemasaran destinasi wisata dibandingkan pengembangan pelayanan wisata secara operasional.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Watulandi dkk., (2025) membahas strategi pertumbuhan wisata budaya dan religi melalui promosi digital, kearifan lokal, dan kemitraan di Kota Cirebon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi promosi wisata mampu meningkatkan citra destinasi budaya, tetapi penelitian tersebut belum mengulas keterkaitan antara kualitas pelayanan wisata dengan peningkatan pengalaman pengunjung. Penelitian Rahayu dkk. (2025) mengenai strategi pengembangan destinasi wisata budaya di Keraton Kasepuhan menggunakan analisis SWOT menunjukkan bahwa pengembangan destinasi memerlukan dukungan sarana prasarana dan kolaborasi antar pemangku kepentingan. Akan tetapi, penelitian tersebut belum secara khusus membahas strategi pelayanan wisata berbasis kebutuhan wisatawan modern.

Penelitian mengenai pelayanan wisata budaya juga dilakukan oleh Cahyani Riawati dkk., (2025) yang meneliti hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan pada destinasi wisata budaya di Jawa Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti reliability, responsiveness, dan assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas wisatawan. Penelitian tersebut masih bersifat umum dan belum berfokus pada pengembangan strategi pelayanan di kawasan wisata budaya Keraton Kasepuhan. Penelitian lain oleh Rahmawati dkk. (2024) mengenai pariwisata berkelanjutan di kawasan keraton budaya menekankan pentingnya pelestarian budaya dan keterlibatan masyarakat dalam pengembangan wisata. Fokus penelitian tersebut lebih mengarah pada konsep keberlanjutan wisata dibandingkan strategi pelayanan wisata budaya.

Penelitian Suryana dan Putri (2022) mengenai pengelolaan wisata *heritage* di Yogyakarta menunjukkan bahwa keberhasilan wisata budaya

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, digitalisasi informasi wisata, dan inovasi pengalaman wisata. Penelitian tersebut dilakukan pada kawasan wisata budaya Yogyakarta sehingga memiliki karakteristik yang berbeda dengan Keraton Kasepuhan Cirebon. Penelitian Wahyudi dkk. (2023) tentang pengembangan wisata sejarah berbasis pelayanan digital di Surakarta menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan kepuasan dan minat kunjungan wisatawan. Namun demikian, penelitian tersebut lebih berfokus pada digitalisasi layanan tanpa mengkaji strategi pelayanan wisata secara komprehensif.

Berdasarkan hasil pemetaan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak membahas aspek promosi wisata, kepuasan pengunjung, pemasaran destinasi, pariwisata berkelanjutan, serta kualitas pelayanan secara parsial. Penelitian yang secara khusus mengkaji strategi pengembangan pelayanan pariwisata sebagai upaya meningkatkan daya tarik wisata budaya di Keraton Kasepuhan Cirebon masih relatif terbatas. Penelitian ini memiliki kebaruan karena berfokus pada penyusunan strategi pengembangan pelayanan wisata budaya secara komprehensif dengan mengintegrasikan aspek kualitas pelayanan, fasilitas wisata, promosi digital, sumber daya manusia, dan pengalaman wisatawan dalam meningkatkan daya tarik wisata budaya Kota Cirebon.

Kesenjangan antara besarnya potensi budaya Keraton Kasepuhan dengan belum optimalnya standariasi pelayanan pariwisata menjadi urgensi utama dilakukannya penelitian ini. Tanpa adanya evaluasi dan perbaikan tata kelola pelayanan yang terstruktur, potensi sejarah yang dimiliki Keraton Kasepuhan berisiko kurang dimanfaatkan secara maksimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memetakan faktor internal dan eksternal pelayanan pariwisata serta merumuskan strategi pengembangan yang komprehensif.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dasar dalam penelitian ini, yaitu:

1. Fasilitas pendukung wisata di Keraton Kasepuhan Cirebon masih kurang memadai, seperti area parkir, papan informasi, ruang tunggu, dan fasilitas kebersihan.
2. Promosi digital wisata Keraton Kasepuhan kurang optimal karena pemanfaatan media sosial dan teknologi masih terbatas.
3. Sistem informasi wisata di Keraton Kasepuhan belum terintegrasi dan belum mudah diakses oleh wisatawan.
4. Kualitas pelayanan pemandu wisata yang masih belum maksimal, terutama dalam kemampuan komunikasi, penguasaan bahasa asing, dan penyampaian informasi sejarah secara interaktif.
5. Penataan lingkungan kawasan wisata Keraton Kasepuhan belum optimal sehingga memengaruhi kenyamanan dan pengalaman wisatawan selama berkunjung.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini berfokus pada strategi pengembangan pelayanan pariwisata di Keraton Kasepuhan dengan perhatian utama pada perannya sebagai destiansi wisata budaya unggulan di Kota Cirebon. Fokus penelitian terletak pada kawasan Keraton Kasepuhan yang menjadi pusat kegiataan rekreasi dan edukasi sejarah, tanpa menyoroti secara rinci keraton-keraton lain yang ada di sekitarnya seperti keraton Kanoman maupaun keraton Kacirebonan. Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan mendalam, peneliti memberikan batasan ruang lingkup penelitian. Penelitian ini berfokus pada analisis strategi pengembangan kualitas pelayanan pariwisata dan evaluasi faktor internal-eksternal (SWOT/TOWS) dalam upaya meningkatkan daya tarik wisata budaya. Objek penelitian dibatasi secara khusus pada kawasan cagar budaya Keraton Kasepuhan Cirebon, tanpa menyoroti secara komparatif keraton lain di wilayah Cirebon

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

seperti Keraton Kanoman maupun Keraton Kacirebonan. Selain itu, aspek pelayanan yang dikaji dibatasi pada dimensi kualitas pelayanan (*Service Quality*) serta tata kelola yang dijalankan oleh Badan Pengelola Keraton Kasepuhan (BPKK).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan pariwisata yang saat ini berjalan di Keraton Kaepuhan?
2. Bagaimana identifikasi faktor internal dan eksternal (SWOT) dalam mendukung pengembangan kualitas pelayanan guna meningkatkan daya tarik wisata budaya di Keraton Kasepuhan?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan tersebut melalui pendekayan ilmiah yang sistematis, objektif, dan dapat di pertanggungjawabkan.

Secara khusus tujuan penelitian ini adalah untuk :

a. Untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan pariwisata yang saat ini berjalan di Keraton Kasepuhan.
b. Untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan guna meningkatkan daya tarik wisata budaya di Keraton Kasepuhan.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi 2, yaitu :

a. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian keilmuan di bidang manajemen pemasaran dan pariwisata, khususnya terkait

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

implementasi teori kualitas pelayanan (*Service Quality*) pada destinasi wisata sejarah dan budaya.

b. Manfaat Praktis

Menjadi bahan masukan dan rekomendasi nyata (strategi aplikatif) bagi Badan Pengelola Keraton Kasepuhan (BPKK) dan Dinas Kebudayaan & Pariwisata Kota Cirebon dalam merancang tata kelola destinasi yang lebih profesional, informatif, dan inklusif bagi wisatawan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriftif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti persepsi, perilaku, dan tindakan secara holistik dan mendalam. Pendekatan ini dipilih karena penulis tidak bermaksud unutk menguji hipotesis atau mengukur kualitas pelayanan dnegan menggunakan statistik berupa angka, melainkan untuk mengekplorasi secara mendalam bagaimana implementasi pelayanan tersebut dijalankan di lapangan, serta menggali rumusan strategi pengembangan pariwisata secara naturalistik dari perspektif pengelola dan wisatawan (Purwanto dkk. (2023).

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kawasan objek wisata budaya dan sejarah Keraton Kasepuhan, yang berlokasi di Kecamatan Lemahwungkuk, Kota Cirebon, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih karena Keraton Kasepuhan merupakan ikon destinasi wisata budaya unggulan di Cirebon yang membutuhkan perancangan strategi manajemen pelayanan secara adaptif.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan, terhitung sejak tahap prasurvei lapangan, penyusunan intrumen wawancara, hingga proses pengambilan dan pengolahan data.

3. Sumber Data

Dalam penelitian kualitatif, sumber data dibagi menjadi dua, yaitu :

a. Data Primer

Data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama (informan) di lapangan tanpa perantara. Data ini dikumpulkan melalui interaksi langsung, baik wawancara maupun observasi terhadap pihak Badan Pengelola Keraton Kasepuhan (BPKK), pemandu wisata keraton (*abdi dalem*), dan wisatawan yang berkunjung.

b. Data Sekunder

Data pendukung yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti melalui sumber yang telah tersedia sebelumnya. Data ini berasal dari dokumen, laporan, arsip, jumlah kunjungan wisata, profil destinasi wisata, dokumen kebijakan pemerintah, struktur organisasi, dan dokumentasi. Data sekunder memiliki kelebihan karena lebih mudah diperoleh, menghemat waktu dan biaya penelitian, serta dapat digunakan sebagai dasar dalam menganalisis fenomena dan permasalahan penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang komprehensif dan valid mengenai strategi pelayanan pariwisata, penulis menggunakan tiga teknik utama pengumpulan data, yaitu :

a. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data interaktif dengan melakukan tanya jawab secara mendalam dan semi-terstruktur. Penulis menggunakan lima dimensi pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) sebagai

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

kerangka pedoman wawancara untuk membedah persepsi informan terkait kualitas layanan wisata di Keraton Kasepuhan (Ramdani dkk. 2024).

b. Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung (non-partisipatif) terhadap kondisi fisik fasilitas wisata, kebersihan lingkungan keraton, serta pola interaksi terhadap petugas/pemandu wisata dengan wisatawan di lapangan. Melalui observasi non-partisipatif ini, penulis bertindak secara independen tanpa ikut campur dalam aktivitas operasional harian, sehingga data yang diamati tetap natural dan objektif (Humairah dkk. 2024).

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data pendukung berupa foto-foto kondisi faislitas keraton, rekaman wawancara, serta pengumpulan dokumen kebijakan dan profil destinasi yang dimiliki pengelola. Teknik dokumentasi ini mutlak diperlukan dalam penelitian pariwisata kualitattif sebagai pelengkap dan penguat (*evidence*) keabsahan data yang tidak dapat terekam hanya melalui wawancara dan observasi **(**Ramdanis & Utomo, 2024**)**.

5. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data merupakan proses yang dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam penelitian ini memilik tingkat validitas, kredibilitas, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data ini memiliki empat uji, yaitu :

a. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Uji kredibilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data penelitian benar-benar menggambarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Uji ini dilakukan melalui teknik, seperti triangulasi, perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, penggunaan bahan referensi, dan *member check.* Triangulasi sumber dilakukan

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

dengan membandingkan informasi dari pihak pengelola Keraton Kasepuhan, pemandu wisata, wisatawan, serta pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Cirebon. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi terkait fasilitas, pelayanan wisata, serta kondisi kawasan wisata budaya. Peneliti juga melakukan member check kepada informan agar data yang diperoleh sesuai dengan fakta di lapangan (Fikri dkk., 2025).

b. Uji Trasferabilitas (*Transferaility*)

Uji transferabilitas dilakukan dengan menyajikan hasil penelitian secara rinci, jelas, dan sistematis mengenai strategi pengembangan pelayanan wisata budaya di Keraton Kasepuhan Cirebon. Peneliti mendeskripsikan kondisi objek wisata, kualitas pelayanan wisata, fasilitas pendukung wisata, promosi digital, serta kendala yang dihadapi pengelola dalam meningkatkan daya tarik wisata budaya. Penyajian data secara lengkap bertujuan agar hasil penelitian dapat dijadikan referensi atau diterapkan pada penelitian lain yang memiliki karakteristik serupa, khususnya penelitian mengenai pengembangan pelayanan wisata budaya di destinasi heritage atau keraton budaya lainnya (Rahayu & Rindrayani, 2024).

c. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Uji dependabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa proses penelitian dilakukan secara konsisten dan sesuai prosedur ilmiah. Dalam penelitian ini, peneliti mendokumentasikan seluruh tahapan penelitian mulai dari penentuan fokus penelitian, proses pengumpulan data, wawancara dengan informan, observasi lapangan, hingga proses analisis data mengenai pelayanan wisata di Keraton Kasepuhan. Seluruh proses penelitian dicatat secara sistematis agar dapat ditelusuri dan diperiksa kembali apabila diperlukan. Menurut Saadah dkk. (2022), dependabilitas dilakukan melalui audit terhadap seluruh proses penelitian untuk memastikan

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

penelitian dilakukan secara konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan.

d. Uji Konfirmabilitas (*Corfimability*)

Uji konfirmabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian mengenai strategi pengembangan pelayanan pariwisata benar-benar berasal dari data yang diperoleh di lapangan dan bukan berdasarkan subjektivitas peneliti. Peneliti melakukan pengecekan ulang terhadap hasil wawancara, observasi, dokumentasi, serta data pendukung lainnya yang berkaitan dengan kondisi pelayanan wisata di Keraton Kasepuhan. Hasil penelitian juga didukung oleh dokumen resmi, data kunjungan wisatawan, serta hasil observasi terkait fasilitas dan pelayanan wisata budaya. Dengan demikian, hasil penelitian dapat dibuktikan kebenarannya secara objektif dan ilmiah (Susanto dkk., 2023).

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities, Threats)*. Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal dalam pengembangan pelayanan pariwisata di Keraton Kasepuhan. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan (Strengths), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) yang memengaruhi strategi pengembangan pelayanan pariwisata dalam upaya meningkatkan daya tarik wisata budaya Kota Cirebon. Menurut Rangkuti (2022), analisis SWOT merupakan metode perencanaan strategi yang digunakan untuk mengevaluasi faktor internal dan eksternal organisasi sehingga dapat menghasilkan strategi yang tepat dalam pengambilan keputusan.

Menurut analisis tersebut, analisis data ini terdiri dari bebarapa tahapan, yaitu :

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

a. Pengumpulan Data

Pada tahapan dilakukan dengan pengumpulan data penelitian melalui :

1) Wawancara dengan pengelola Keraton Kasepuhan, pemandu wisata, wisatawan, dan pihak terkait.
2) Observasi langsung terhadap kondisi pelayanan wisata, fasilitas wisata, dan lingkungan kawasan wisata budaya.
3) Serta dokumentasi berupa data kunjungan wisatawan, foto, arsip, dna dokumen pendukung lainnya.

b. Indetifikasi Faktor Internal

Pada tahap ini dilakukan dengan mengidentifikasi faktor internal yang terdiri dari :

1) Kekuatan (*Strengths*), contohnya seperti sejarah Keraton Kasepuhan, budaya yang masih terjaga, dan daya tarik wisata budaya.
2) Kelemahan (*Weakness*), seperti keterbatasan fasilitas wisata, kualitas pelayanan yang belum optimal, dan promosi digital yang masih kurang.

Menurut Sari dkk. (2023), faktor internal dalam analisis SWOT digunakan untuk mengetahui kondisi nyata organisasi atau destinasi wisata dari sisi kekuatan dan kelemahannya sehingga dapat menjadi dasar dalan penyusunan strategi pengembangan wisata.

c. Identifikasi Faktor Eksternal

Pada tahap ini dilakukan dengan mengidentifikasi faktor eksternal yang meliputi:

1) Peluang (*Opportunities*), seperti meningkatnya minat wisatawan terhadap wisata budaya, perkembangan teknologi digital, dan dukungan pemerintah terhadap sektor pariwisata.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

2) Ancaman (*Threats*), seperti persaingan dengan destinasi wisata lain, perubahan tren wisatawan, dan munculnya wisata modern atau wisata buatan baru.

d. Penyusunan Matriks SWOT

Menurut Pratiwi dan Nugroho (2024) menyatakan bahwa matriks SWOT efektif digunakan dalam penelitian pariwisata karena mampu menghasilkan strategi pengembangan destinasi wisata yang lebih terarah dan sesuai dengan kondisi internal maupun eksternal objek wisata. Pada tahap berikut ini menyusun matriks SWOT untuk menghasilkan alternatif strategi pengembangan pelayanan pariwisata, yang terdiri dari :

1) Strategi SO (*Strengths–Opportunities*)
2) Strategi yang memanfaatkan kekuatan untuk meraih peluang.
3) Strategi WO (*Weaknesses–Opportunities*)
4) Strategi yang dilakukan untuk meminimalkan kelemahan dengan memanfaatkan peluang.
5) Strategi ST (*Strengths–Threats*)
6) Strategi yang menggunakan kekuatan untuk menghadapi ancaman.
7) Strategi WT (*Weaknesses–Threats*)
8) Strategi yang dilakukan untuk meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman.

e. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*/ Perumusan Strategi)

Tahap akhir dimana peneliti memverifikasi dan menarik kesimpulan berdasarkan pemahaamn terhadap penyajian data yang telah dibuat Berutu & Dhanka (2024). Dalam tahap ini, peneliti melakukan persilangan antara kuadran SWOT (Matriks TOWS) untuk menghasilkan rumusan strategi pengembangan pelayanan pariwisata yang aplikatif dan berkelanjutan bagi Keraton Kasepuhan.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

7. Teknik penentuan informan

   Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *non-probability sampling* dengan jenis *snowball sampling*. Snowball sampling merupakan jenis pengumpulan sampel yang dilakukan secara berantai, dimana peneliti menentukan beberapa infroman awal, kemudian informan awal tersebut merekomendasikan informan lain yang dianggap memiliki informasi sesuai dengan kebutuhan penelitian. Proses ini dilakukan terus-menerus hingga data yang diperoleh dianggap cukup atau mencapai titik jenuh (Ting. Dkk., 2025).

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dan penulisan skripsi ini, maka peneliti menyusun skripsi ini dengan sistematika sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

   Bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang di dalamnya menguraikan berbagai macam permasalahan yang melatarbelakangi mengapa penelitian ini dilakukan. Selanjutnya dilakukan identifikasi masalah atau rumusan masalah untuk diteliti dan dikaji lebih lanjut dengan mengemukakan pokok masalah. Selanjutnya, tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, metodologi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan sistematika penulisan.

2. BAB II KAJIAN PUSTAKA

   Bab ini mengurai landasan konseptual dan teori-teori relevan yang digunakan sebagai pisau analisis dalam penelitian. Pembahasan difokuskan pada konsep pariwisata budaya (*cultural tourism*), teori kualitas pelayanan (*Service Quality/ ServQual*) beserta kelima dimensinya, konsep manajemen strategi, dan intrumen analisis SWOT. Bab ini juga memuat tinjauan pustaka dari penelitian-penelitian terdahulu yang relevan serta kerangka pemikiran.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

3. BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

   Bab ini mendeskripsikan secara rinci mengenai profil lokasi penelitian, yaitu Keraton Kasepuhan Cirebon. Uraian mencakup sejarah singkat, struktur organisasi Badan Pengelola Keraton Kasepuhan (BPKK), serta profil fasilitas dan daya tarik wisata budaya yang tersedia di kawasan tersebut.

4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

   Bab ini merupakan inti dari penelitian yang menyajikan hasil temuan data di lapangan dan pembahasannya. Pada bab ini, penulis mendeskripsikan evaluasi kondisi kualitas pelayanan pariwisata di Keraton Kasepuhan saat ini berdasarkan dimensi ServQual, memetakannya ke dalam elemen Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman, lalu merumuskan strategi pengembangan daya tarik wisata budaya secara komprehensif menggunakan Matriks TOWS (SWOT).

5. BAB V PENNUTUP

   Bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran, kesimpulan merupakan jawaban singkat dan padat atas rumusan masalah yang diajukan pada Bab I, berdasarkan temuan pada Bab IV. Sementara itu, saran memuat rekomendasi strategis, aplikatif, dan konstruktif yang ditujukan bagi pengelola Keraton Kasepuhan, instansi terkait, maupun bagi peneliti selanjutnya.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON