

SKRIPSI

**ANALISIS PERAN FUNGSI *WAYFINDING* DALAM
MEMBANGUN PENGALAMAN WISATA DI ZONA EROPA
KOTA LAMA SURABAYA**



INDAR RATNA WARDANI

22045010008

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA**

2026

SKRIPSI

**ANALISIS PERAN FUNGSI *WAYFINDING* DALAM
MEMBANGUN PENGALAMAN WISATA DI ZONA EROPA
KOTA LAMA SURABAYA**



INDAR RATNA WARDANI

22045010008

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

PROGRAM STUDI PARIWISATA

2026

**ANALISIS PERAN FUNGSI *WAYFINDING* DALAM
MEMBANGUN PENGALAMAN WISATA DI ZONA EROPA
KOTA LAMA SURABAYA**

Skripsi untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

INDAR RATNA WARDANI

NPM. 22045010008

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI PARIWISATA**

2026

Lembar Pengesahan Pembimbing

**Analisis Peran Fungsi *Wayfinding* Dalam Membangun
Pengalaman Wisata di Zona Eropa Kota Lama Surabaya**

Disusun Oleh:

Indar Ratna Wardani

22045010008

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing,**



Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si.
NIPPPK. 1974101320212005

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si.
NIP. 196804182021211006

Lembar Pengesahan Penguji

**Analisis Peran Fungsi *Wayfinding* Dalam Membangun Pengalaman Wisata di
Zona Eropa Kota Lama Surabaya**

Disusun Oleh:

Indar Ratna Wardani

22045010008

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

Pada Tanggal

Pembimbing Utama,

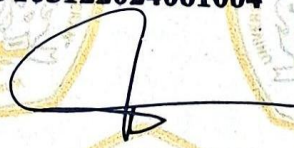
Tim Penguji

1)


Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si.
NIPPPK. 1974101320212005


Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si.
NIPPPK. 1974101320212005
2)


Joko Mitiarto, S.Hut., M.Si.
NIP. 199105122024061004
3)


Made Bambang Adnyana, S.ST.Par., M.Par
NIP. 199409262022031013

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si.
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indar Ratna Wardani
NPM : 22045010008
Program : Sarjana(S1)
Program Studi : Pariwisata
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 12 Juni 2026

Yang membuat pernyataan



Indar Ratna Wardani
NPM. 22045010008

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul “Analisis Peran Fungsi *Wayfinding* Dalam Membangun Pengalaman Wisata di Zona Eropa Kota Lama Surabaya” dengan baik. Tulisan ini bukanlah sebuah kesempurnaan, namun sekiranya tulisan ini menjadi tanda dari proses yang dilalui penulis ketika penyusunannya. Skripsi ini disusun oleh penulis sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi syarat kelulusan Sarjana Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu, mendukung, dan membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis turut menyampaikan terima kasih atas bimbingan Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, dukungan, dan nasehat kepada penulis. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada segala pihak yang telah memberi bantuan moril, spiritual, maupun materiil, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Pariwisata dan dosen pembimbing penulis.

3. Bapak Dr. A. Muammar Alawi, M.Pd.I. selaku dosen wali yang sudah membantu menyalurkan informasi terkait akademik pada satu tahun kebelakang.
4. Teruntuk orang tua penulis yakni Papa, Mama, Ayah, Abi, dan Bunda yang selama ini selalu mendoakan, mendukung, merawat, dan menjadi tujuan kebahagiaan hidup penulis selama ini. Tidak dapat teruraikan rasa terima kasih yang penulis sampaikan kepada kalian semua atas perjuangan merawat selama 22 tahun ini. Penulis mohon doa restu agar dapat dilancarkan terkait proses penyelesaian skripsi ini hingga kedepannya sampai meraih cita-cita serta harapan akan dapat membanggakan dan membahagiakan kalian. Tak henti penulis berdoa, semoga panjang umur selalu orang tua ku, terima kasih atas kebahagiaan yang selama ini sudah penulis terima.
5. Teruntuk kakak penulis, Kakak Dimas, terima kasih atas perjuanganmu, waktumu, usahamu, kebaikanmu, dan kuatnya hatimu yang membersamai penulis sejak kecil. Banyak sekali hal yang terjadi di hidup kita selama ini, tanpamu, mungkin penulis tidak akan sekuat sekarang. Terima kasih atas semua harapan dan kepercayaan yang kamu berikan kepada penulis, semoga seluruh hal baik yang selalu kamu usahakan untuk penulis juga akan berbalik padamu.
6. Teruntuk sahabat sejak SMP; Mira, Eva, Aulia, Marsha, dan Raram, yang tidak pernah pergi dan selalu ada. Terima kasih sudah menjadi teman yang sangat suportif dan baik selama ini.

7. Teruntuk Isma dan Seli, teman-teman era magang penulis, terima kasih sudah hadir dan selalu bersama melewati lika liku kehidupan kampus semenjak era magang. Memori indah yang kita buat selama magang akan selalu teringat di hati penulis. Terima kasih atas air mata dan bahagia yang tersalurkan sejak magang. Semoga kalian mendapat masa depan yang cerah.
8. Teruntuk teman kuliah; BF43 , DPMA, PSDM Mboes, dan Allysia, terima kasih sudah mewarnai kehidupan penulis di era kuliah, banyak sekali up and down yang penulis rasakan selama berkuliah, dan kalian semua ada di fase itu. Tanpa kalian, mungkin perkuliahan tidak akan seindah ini. Mohon maaf atas kesalahan yang pernah penulis perbuat kepada kalian, terima kasih sudah menjadi teman yang baik dan suportif, semoga kalian semua dapat menjadi orang-orang yang hebat.
9. Terakhir, Fathul Aulia Hanif, terima kasih atas semua kasih dan kebaikan yang kamu berikan kepada penulis. Terima kasih karena sudah ada di bagian hidup penulis, melindungi, menyembuhkan dari luka, serta menerima penulis apa adanya. Terima kasih sudah menjadi air jika penulis menjadi api. Terima kasih karena sudah terus berubah menjadi orang yang lebih baik.

Akhir kata penulis, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis dengan lapang dada menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya ini. Harapan penulis, semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademis maupun

praktis, khususnya dalam pengembangan ilmu pariwisata serta peningkatan kualitas pengalaman wisata di destinasi *heritage*. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi langkah awal untuk kontribusi nyata dalam dunia pariwisata, serta menjadi bekal berharga bagi penulis dalam perjalanan akademik maupun profesional ke depannya.

Surabaya, 3 Juli 2026

Indar Ratna Wardani

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran fungsi *wayfinding* dalam membangun pengalaman wisata di Zona Eropa Kota Lama Surabaya. Masalah utama yang dieksplorasi adalah bagaimana amenitas navigasi bertema *vintage* tidak sekadar berfungsi secara teknis sebagai penunjuk jalan, melainkan bertransformasi menjadi media komunikasi budaya yang memengaruhi pemaknaan subjektif dan pengalaman emosional wisatawan di kawasan *urban heritage*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan secara bertahap melalui observasi lapangan, dokumentasi, dan wawancara mendalam (*in-depth interview*) berbasis *purposive sampling* terhadap sembilan informan wisatawan yang aktif berinteraksi dengan sistem *wayfinding* di lokasi penelitian. Teknik analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang divalidasi melalui triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *wayfinding* di Zona Eropa Kota Lama Surabaya memiliki peran multidimensional yang mencakup empat fungsi utama, yaitu: fungsi informasi navigasi yang mementingkan keterbacaan rute, fungsi navigasi arah mandiri yang memandu pergerakan spasial, fungsi visual bernuansa klasik yang menyatu dengan estetika cagar budaya dan dimanfaatkan sebagai objek fotografi, serta fungsi identitas kawasan yang menegaskan batas zona bersejarah. Implikasi dari penelitian ini memberikan perspektif baru dalam studi pariwisata mengenai interaksi amenitas fisik dengan dimensi *customer experience* (*immersion, participation, fun, surprise*). Penelitian ini berkontribusi teoritis bagi akademisi dan memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola destinasi serta Pemerintah Kota Surabaya dalam merumuskan strategi tatanan lingkungan pariwisata *heritage* yang berkelanjutan.

Kata Kunci: *Wayfinding*, Pengalaman Wisata, Pariwisata *Heritage*, Zona Eropa Kota Lama Surabaya, *Customer Experience*

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of wayfinding in shaping the tourist experience in the European Zone of Surabaya's Old Town. The central issue explored is how vintage-themed navigational amenities do not merely function technically as wayfinding tools, but rather transform into a medium of cultural communication that influences tourists' subjective interpretations and emotional experiences in this urban heritage area. The method used in this study is qualitative with a descriptive approach. Data collection was conducted in stages through field observations, documentation, and in-depth interviews based on purposive sampling of nine tourist informants who actively interacted with the wayfinding system at the research site. The data analysis technique is based on Miles and Huberman's interactive model, which includes data reduction, data presentation, and the drawing of conclusions validated through triangulation. The research results indicate that wayfinding in the European Zone of Surabaya's Old Town plays a multidimensional role encompassing four primary functions: the navigational information function, which prioritizes route legibility; the self-directed navigation function, which guides spatial movement; the visually classical function, which harmonizes with the aesthetics of the cultural heritage site and serves as a subject for photography; as well as the area's identity function, which defines the boundaries of the historic zone. The implications of this study offer a new perspective in tourism research regarding the interaction between physical amenities and the dimensions of customer experience (immersion, participation, fun, surprise). This study provides a theoretical contribution to academics and offers practical recommendations for destination managers and the Surabaya City Government in formulating strategies for a sustainable heritage tourism environment.

Keywords: Wayfinding, Tourism Experience, Heritage Tourism, Surabaya Old Town European Zone, Customer Experience

DAFTAR ISI

COVER DALAM.....	i
HALAMAN PRASYARAT GELAR	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Konseptual.....	16
2.2.1 Destinasi Pariwisata.....	16
2.2.2 Pariwisata <i>Heritage</i>	20
2.2.3 <i>Wayfinding</i>	22
2.3 Landasan Teori	26
2.3.1 Customer Experience.....	26
2.4 Kerangka Konseptual	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Metode Penelitian.....	32
3.2 Pendekatan Penelitian.....	33
3.3 Batasan Penelitian	34

3.4 Lokasi Dan Waktu Penelitian	35
3.4.1 Lokasi Penelitian	35
3.4.2 Waktu Penelitian	36
3.5 Jenis Data.....	36
3.6 Sumber Data	37
3.7 Penentuan Informan	38
3.8 Instrumen Penelitian	39
3.9 Teknik Pengumpulan Data	39
3.10 Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Umum	44
4.1.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	44
4.1.2 Deskripsi <i>Wayfinding</i> Zona Eropa	47
4.1.3 Identitas Informan	50
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	55
4.2.1 Hasil Penelitian.....	55
4.2.2 Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu	14
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Peran Wayfinding dalam Membangun Pengalaman Wisata	31
Gambar 3. 1 Zona Eropa Kota Lama Surabaya.....	35
Gambar 4. 1 Wilayah Administratif Zona Eropa	44
Gambar 4. 2 Papan Penunjuk Arah Zona Eropa	47
Gambar 4. 3 Papan Nama Jalan Zona Eropa.....	48
Gambar 4. 4 Peta Kawasan Zona Eropa	49
Gambar 4. 5 Papan Penunjuk Arah Zona Eropa	59
Gambar 4. 6 Aktivitas Fotografi di Zona Eropa Kota Lama.....	70
Gambar 4. 7 Alur Fungsi Informasi <i>Wayfinding</i> dalam Mendukung Keterlibatan Wisatawan di Zona Eropa Kota Lama Surabaya	77
Gambar 4. 8 Alur Fungsi Navigasi <i>Wayfinding</i> dalam Eksplorasi Kawasan Zona Eropa Kota Lama Surabaya	81
Gambar 4. 9 Alur Fungsi Visual <i>Wayfinding</i> dalam Mendukung Pengalaman Wisata	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	94
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	94
Lampiran 3. Dokumentasi	102
Lampiran 4. Letter of Acceptance Artikel Ilmiah	103