

SKRIPSI
PERAN PRAMUWISATA DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN
WISATAWAN DI CANDI PRAMBANAN



Disusun Oleh :

APRIJA PUTRA

NIM : 418100553

JURUSAN USAHA PERJALANAN WISATA D-4

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI
PERAN PRAMUWISATA DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN
WISATAWAN DI CANDI PRAMBANAN



Disusun Oleh :
APRIJA PUTRA
NIM : 418100553

JURUSAN USAHA PERJALANAN WISATA D-4
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

**PERAN PRAMUWISATA DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN
WISATAWAN DI CANDI PRAMBANAN**



Disusun Oleh :

APRIJA PUTRA

NIM : 418100553

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing I

Drs . Budi Hermawan., MM
NIDN : 0523026601

Pembimbing II

Mona Eryrhea Nur Islami., SIP. MA
NIDN : 0516097101

Mengetahui Ketua prodi

Yudi Setiaji., SH. MM
NIDN : 0508066401

BERITA ACARA UJIAN
PERAN PRAMUWISATA DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN
WISATAWAN DI CANDI PRAMBANAN

SKRIPSI

Disusun Oleh:
APRIJA PUTRA
NIM: 418100553

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan: LULUS

Pada tanggal 24 Oktober 2022

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Drs. Prihatno., MM
NIDN : 0526125901

Tanda Tangan

Penguji I : Drs. Budi Hermawan., MM
NIDN : 0523026601

Penguji II : Mona Erythrea Nur Islami., SIP. MA
NIDN : 0516097101

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



Drs. Prihatno., MM
NIDN: 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : APRIJA PUTRA

NIM : 418100553

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Peran Pramuwisata Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan

Wisatawan Di Candi Prambanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang pernah ditulis maupun di terbitkan oleh orang lain kecuali yang telah tertulis yang disebutkan dalam daftar pustaka. Yogyakarta, Oktober 2022.

Yogyakarta, Oktober 2022

Penulis



APRIJA PUTRA

NIM: 418100553

MOTTO

Keberhasilan adalah sebuah proses. Niatmu adalah awal keberhasilan. Peluh keringatmu adalah penyedapnya. Tetesan air matamu adalah pewarnanya. Doamu, doa kedua orang tuamu dan doa orang di sekitarmu adalah bara api yang mematangkan nya kegagalan di setiap langkahmu adalah pengawetnya. Maka dari itu bersabarlah allah selalu menyertai orang – orang yang penuh kesabaran dalam proses menuju keberhasilan. Sesungguhnya kesabaran akan membuatmu mengerti bagaimana cara mensyukuri arti sebuah keberhasilan.

“ Sungguh bersama kesukaran dan keringanan, karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain). Dan kepada tuhan, berharaplah. (Q.S Al Insyirah : 6-8) “

Jangan pernah malu untuk maju, karena malu menjadikan kita takkan pernah mengetahui dan memahami segala sesuatu di dalam perjalanan hidup ini.

PERSEMBAHAN

Rasa syukur penulis kepada Allah SWT yang telah memberikan jalan dan kemudahan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Sebuah karya yang penulis persembahkan kepada:

1. Allah swt sebagai wujud rasa syukur saya terhadap ilmu yang Allah berikan kepada saya.
2. Kepada Bapak Jarpuan dan Ibu Yuliawati sebagai orang tua penulis yang telah merawat sejak kecil, menyayangi sepenuh hati dan membimbing, memberi dukungan dan materi serta yang selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis.
3. Surya Hidayatullah dan Muhammad Hafif Rajendra selaku adik penulis sebagai motivasi penulis dan sebagai contoh yang baik untuk adik penulis.
4. Keluarga besar bapak H Ibrahim yang memotivasi saya supaya terus bergerak maju.
5. Serta kerabat dekat penulis teman – teman kos dan Keluarga Sepele Crew.
6. Kepada teman teman D IV usaha perjalanan wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, anugerah, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Kepariwisata pada Program Studi D4 Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Penulisan skripsi ini tidak akan berjalan baik tanpa adanya bantuan dari pihak – pihak yang membantu. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Yudi Setiaji., SH. MM. Selaku Ketua Program Studi D4 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menjelaskan isi dari skripsi ini.
2. Bapak Drs. Budi Hermawan., MM. Selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta solusi dalam penyelesaian skripsi.
3. Ibu Mona Erythrea Nur Islami., SIP. MA. Selaku pembimbing II yang telah membimbing, mengarahkan dan mendukung proses penyelesaian skripsi.
4. Bapak Drs. Prihatno., MM. Selaku Penguji Utama yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk menjelaskan isi dari skripsi ini.
5. Bapak Drs. Prihatno., MM. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Jamaludin Mawardi selaku Ketua Pengelola Taman Wisata Candi Prambanan yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk mengadakan penelitian di Taman Wisata Candi Prambanan.
7. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga kita semua selalu diberkahi oleh Allah SWT.

Semoga bantuan Bapak dan Ibu dicatat sebagai amal ibadah oleh Tuhan Yang Maha Kuasa. Akhir kata, saya berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa saya berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya. Kritik saran dapat disampaikan ke putraaprija24@gmail.com.

Yogyakarta, Oktober 2022



APRIJA PUTRA

NIM : 418100553

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Teorisasi	7
B. Penelitian terdahulu.....	23

C. Kerangka pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Metode dan Desain Penelitian.....	29
B. Lokasi dan Waktu	29
C. Teknik Cuplikan.....	29
D. Sumber Data.....	30
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Uji Keabsahan Data.....	32
G. Metode Analisis Data.....	33
H. Alur Penelitian	34
I. Jadwal Penelitian.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Gambaran Umum.....	36
B. Hasil Penelitian dan pembahasan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN.....	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir.....	28
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	34
Gambar 4.1 Komplek Candi Prambanan	38
Gambar 4.2 Letak Candi Prambanan	39

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	35
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pengantar Observasi/Penelitian	
Surat Persetujuan Observasi/Penelitian	
Pedoman Wawancara	
Transkrip Hasil Wawancara.....	
Dokumentasi	
Lembar Bimbingan	
Struktur Organisasi.....	

PERAN PRAMUWISATA DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN WISATAWAN DI CANDI PRAMBANAN

ABSTRAK

Peneliti mengambil judul “Peran Pramuwisata Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Wisatawan Di Candi Prambanan”. Fokus masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimanakah Peran pramuwisata sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan wisatawan di candi Prambanan. Dengan mengacu pada fokus masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dilaksanakan untuk menjawab fokus masalah diatas, yaitu untuk mengetahui peran pramuwisata sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan pemanduan wisatawan di candi Prambanan. Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah dengan metode kualitatif, metode analisis data yang diterapkan dalam proses penelitian ditentukan oleh metode penelitian yang digunakan. Hasil dari penelitian ini adalah para wisatawan yang berkunjung menggunakan jasa pemandu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu. Terdapat standar pelayanan yang baik dan sesuai yang akan diberikan sesuai dengan teori yang ada oleh pemandu di Candi Prambanan. Kepuasan para pengunjung dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu memiliki hubungan yang akan memberikan efek terhadap citra yang ada pada Taman Wisata Candi Prambanan kepada pengunjung yang datang dan membuat minat wisatawan untuk datang berkunjung kembali.

Kata Kunci : Peran Pramuwisata, candi Prambanan, Pelayanan Wisatawan.

THE ROLE OF TOUR GUIDES IN EFFORTS TO IMPROVE TOURIST SERVICES AT PRAMBANAN TEMPLE

ABSTRACT

The researcher took the title "The Role of Tour Guides in Efforts to Improve Tourist Services at Prambanan Temple". The focus of the problem in this study is how the role of tour guides as an effort to improve tourist services at the Prambanan temple. With reference to the focus of the problem above, the purpose of this study was carried out to answer the focus of the problem above, namely to determine the role of tour guides as an effort to improve tourist scouting services at the Prambanan temple. The research method used in this study is a qualitative method, the data analysis method applied in the research process is determined by the research method used. The results of this study are the tourists who visit using the services of a guide are satisfied with the services provided by the guide. There are good and appropriate service standards that will be provided in accordance with the existing theory by the guide at Prambanan Temple. The satisfaction of the visitors with the services provided by the guides has a relationship that will have an effect on the existing image of the Prambanan Temple Tourism Park to visitors who come and make tourists interested in coming back to visit again.

Keywords : Role Of Guide, Prambanan Temple, Tourist Service

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu pemangku kepentingan yang sangat diperlukan dalam perjalanan wisata adalah pramuwisata atau pemandu wisata (*Tour Guide*), karena sebuah perjalanan wisata tidak akan lengkap tanpa disertai oleh seorang pramuwisata. Ada wisatawan yang tidak merasa perlu di dampingi oleh pramuwisata karena merasa telah cukup dengan membaca (*Guide Book*) tetapi hasilnya pasti berbeda jika wisatawan di dampingi oleh pramuwisata wisata dari segi efisiensi waktu dan sistematika penjelasan.

Pramuwisata adalah seseorang yang memberikan penerangan, penjelasan, petunjuk kepada wisatawan (*tourist*) dan (*travellers*) dan lainnya, tentang segala sesuatu yang hendak dilihat, disaksikan oleh wisatawan dan (*travellers*) yang bersangkutan, bilamana mereka berkunjung pada suatu objek, tempat atau daerah tertentu. Berdasarkan pengertian tersebut tampak bahwa betapa pentingnya peranan pramuwisata dalam kesuksesan sebuah perjalanan wisata. Peranan pramuwisata tidak hanya sekedar memberikan penjelasan tentang objek wisata tetapi termasuk membantu segala persoalan yang dihadapi oleh wisatawan selama dalam acara perjalanan wisata. Selain itu pramuwisata selalu berada di samping wisatawan sejak wisatawan tiba di bandara, pelabuhan dan stasiun Kereta Api sampai wisatawan kembali lagi.

Bahkan tidak jarang wisatawan tidak canggung menceritakan masalah pribadi kepada seorang pramuwisata karena telah merasa hubungannya begitu dekat selama perjalanan. Merupakan tugas pramuwisata buat menemani, memusatkan, membimbing, menganjurkan turis di tengah-tengah ketidaktahuannya itu. Wajarlah bila turis mempercayakan aktivitasnya kepada pramuwisata, sebab dia yang lebih ketahui serta berpengalaman. Hingga jadilah pramuwisata itu selaku sahabat perjalanan untuk turis.

Selaku seorang pramuwisata yang baik sehingga, bila seseorang pramuwisata menggunakan ketidaktahuan turis buat mengambil keuntungan buat diri sendiri, misalnya dengan menaikkan harga benda yang dibeli turis, memforsir buat membagikan imbalan lebih, serta sebagainya. Dalam skala yang lebih luas pramuwisata merupakan duta bangsa atau pun paling tidak duta wilayah tempat dia melaksanakan tugasnya. Apa yang diekspresikan oleh pramuwisata dikira oleh turis selaku gambaran kepribadian warga setempat, demikian pula apa yang di informasikan oleh pramuwisata hendak dipercaya oleh turis selaku pengetahuan yang hendak senantiasa di ingat sampai kembali ke tempat asal. Mengingat perihal tersebut, hingga seseorang pramuwisata sebaiknya bisa membagikan data dengan benar serta baik menyangkut negeri, kota, ataupun sesuatu desa, objek wisata, budaya, serta lain sebagainya.

Peran serta tanggung jawab seorang pramuwisata merekomendasikan tempat wisata yang menarik kepada turis. Menemani, membimbing dan berikan data pada turis yang tengah mengadakan aktivitas wisata

menerangkan serta berikan pengetahuan tentang objek wisata yang lagi didatangi oleh turis.

Menghasilkan kesan baik atas wilayah, negeri, bangsa, serta kebudayaan pada turis. Melindungi serta berikan jaminan keselamatan pada turis. Selaku petugas yang awal kali berhubungan dengan turis dikala penyelenggaraan touring, hingga pramuwisata wajib bisa berpenampilan secara optimal, sebab apa yang ditampilkan awal kali itu hendak berakibat terhadap kesan turis selanjutnya.

Salah satu kawasan pariwisata budaya di Yogyakarta dengan skala internasional dan sedang berkembang pesat adalah candi Prambanan kompleks candi ini terletak di kecamatan Prambanan, Sleman dan kecamatan Prambanan, Klaten kurang lebih kurang lebih 17 kilometer timur laut Yogyakarta, 50 kilometer barat daya Surakarta dan 120 kilometer selatan Semarang, persis di perbatasan antara provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Letaknya sangat unik, candi Prambanan terletak di wilayah administrasi desa Bokoharjo, Prambanan, Sleman, Yogyakarta. sedangkan pintu masuk kompleks candi Prambanan terletak di wilayah administrasi desa tlogo, prambanan, Klaten. Candi ini adalah termasuk situs warisan dunia UNESCO, candi hindu terbesar di Indonesia, sekaligus salah satu candi terindah di Asia Tenggara. Arsitektur bangunan ini berbentuk tinggi dan ramping sesuai arsitektur Hindu pada umumnya dengan candi siwa sebagai candi utama memiliki ketinggian mencapai 47 meter menjulang di tengah kompleks gugusan candi-candi yang lebih kecil.

Salah satu candi termegah di Asia Tenggara, candi Prambanan menjadi daya tarik kunjungan wisatawan dari seluruh dunia. Yang menarik dari kawasan wisata candi Prambanan ini adalah keunikan budaya yang terpahat pada batu batu penyusun candi tersebut. Keunikan inilah yang harus diperhatikan untuk dijaga dan dilestarikan agar bisa menambah devisa negara dan pemasukan daerah kabupaten Sleman. Kawasan wisata candi Prambanan selalu berupaya meningkatkan kualitas kawasan dengan pembangunan, pemeliharaan dan perbaikan sarana serta prasarana penunjang wisata dan pramuwisata sebagai sarana pelayanan pemanduan untuk wisatawan di candi Prambanan. Hal ini bertujuan agar jumlah wisatawan yang berkunjung ke dalam kawasan semakin meningkat. Adanya perkembangan aktivitas pariwisata candi Prambanan telah berpengaruh kepada sektor pramuwisata yang mengupayakan peningkatan pelayanan wisatawan di candi Prambanan, maka kawasan wisata candi Prambanan yang berada di kabupaten Sleman memerlukan adanya suatu penelitian untuk mengetahui seperti apa pengaruh keberadaan aktivitas pramuwisata di candi Prambanan sebagai upaya meningkatkan pelayanan wisatawan di candi Prambanan.

Berdasarkan uraian diatas, terutama pada hal peningkatan kualitas pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung ke candi Prambanan, maka penulis melakukan penelitian melalui sebuah tulisan dalam tugas akhir yang berjudul **“Peran Pramuwisata Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Wisatawan Di Candi Prambanan”**

B. Fokus Masalah

Disini penulis mengambil fokus masalah tentang :

Peran pramuwisata dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan wisatawan di candi Prambanan.

C. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada fokus masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dilaksanakan untuk menjawab fokus masalah diatas, yaitu untuk mengetahui peran pramuwisata dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan pemanduan wisatawan di candi Prambanan

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang peran pramuwisata dalam upaya peningkatan pelayanan wisatawan di candi Prambanan

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti sendiri

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang candi Prambanan
2. Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan tentang pramuwisata yang meliputi sebagai sarana untuk media pemasaran dan peningkatan kunjungan jumlah wisatawan di candi Prambanan

b. Bagi lembaga pendidikan STP AMPTA Yogyakarta

1. Dapat dijadikan acuan maupun referensi bagi mahasiswa STP AMPTA YOGYAKARTA maupun bagi penelitian berikutnya.