

**PERAN PRAMUWISATA DALAM MEMBERIKAN INFORMASI
KEPADA WISATAWAN DI OBJEK WISATA TAMAN SARI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh

JUHAININ

NO.MHS: 418100566

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN JUDUL
PERAN PRAMUWISATA DALAM MEMBERIKAN INFORMASI
KEPADA WISATAWAN DI OBJEK WISATA TAMAN SARI
YOGYAKARTA

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Oleh

JUHAININ

NO.MHS: 418100566

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN
PERAN PRAMUWISATA DALAM MEMBERIKAN INFORMASI
KEPADA WISATAWAN DI OBJEK WISATA TAMAN SARI
YOGYAKARTA



Oleh

JUHAININ

NIM 418100566

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Dra. Enny Mulyantari, M.M
NIDN. 0026046101

Pembimbing II

Dra. Heni Susilawati, M.M
NIDN. 0505026202

Mengetahui

Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Yudi Setiaji, S.H., M.M
NIDN 058066401

BERITA ACARA UJIAN

**PERAN PRAMUWISATA DALAM MEMBERIKAN INFORMASI
KEPADA WISATAWAN DI OBJEK WISATA TAMAN SARI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Telah dipertahankan di depan tim Penguji dan dinyatakan LULUS
pada tanggal 22 September 2022**

TIM PENGUJI

Penguji Utama	: Dra. Nuharani, E.K., M.Pd. NIDN. 0530046603	:
Penguji I	: Dra. Enny Mulyantari, M.M. NIDN. 0026046101	:
Penguji II	: Dra. Heni Susilawati, M.M. NIDN. 0505026202	:

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Trihatno, M.M.
NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Juhaidin

NIM : 418100566

Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Judul Tugas Akhir : PERAN PRAMUWISATA DALAM MEMBERIKAN
INFORMASI KEPADA WISATAWAN DI OBJEK
WISATA TAMAN SARI YOGYAKARTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis didalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 22 September 2022

 (Juhaidin)

HALAMAN MOTO

“Dan sempurnakanlah bagi kami petunjuk yang lurus dalam urusan kami (ini).”

(QS. Al Kahfi: 10)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.”

(QS. Al-Baqarah: 286).

“Dan bersabarlah, sesungguhnya Allah beserta orang-orang sabar.”

(QS. Al-Anfaal: 46).

“Maka Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS. Al Insyirah: 5).

“Dan katakanlah: Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan.”

(QS. Thaha: 114).

“Sesungguhnya kami milik Allah, dan kepada-Nya lah kita semua kembali.”

(QS. Al- Baqarah: 156).

“Put your vision to reality.” (Bob Marley).

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu tersayang Bpk. Syarifudin Mudi dan Ibu Siti Hasni, mereka adalah orang tua hebat yang telah sabar mengajari saya berbagai hal baik. Terima kasih atas doa dan usaha serta kepercayaan penuh yang kalian berikan kepada saya selama ini. Juga untuk adik-adik saya sama-sama berjuang untuk membanggakan kedua orang tua.
2. SMKN 1 Labuan Bajo yang lingkungannya telah banyak memberi ilmu dan pengalaman yang membina karakter dan mental saya serta yang memperkenalkan saya pada dunia pariwisata, terima kasih semoga sekolah ini terus mendidik dan melahirkan orang-orang hebat.
3. Semua teman-teman seperjuangan saya yang telah memberi dukungan. terima kasih atas semangat dan motivasi serta bantuannya selama proses awal perkuliahan hingga proses pembuatan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana D4 pada program studi Usaha Perjalanan Wisata di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dra. Enny Mulyantari, M.M. selaku pembimbing I yang telah sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dra. Heni Susilowati, M.M. sebagai pembimbing II yang telah sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Dra. Nuharani, E.K., M.Pd. selaku penguji utama yang telah memberikan saya kesempatan untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan.
4. Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua STP Ampta Yogyakarta yang telah memberikan izin dan fasilitas untuk penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Yudi Setiaji, S.H., M.M. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata STP Ampta Yogyakarta yang telah mendukung dan membantu proses perkuliahan mahasiswa/I UPW.

6. Bapak M. Ridwan Syam selaku pengelola objek dan daya tarik wisata Taman Sari Yogyakarta dan Pramuwisata yang telah banyak membantu dalam proses penelitian dan telah memberikan banyak informasi terkait fokus penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga hasil skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Tidak lupa penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya. Kritik dan saran dapat disampaikan ke Juhaidinsunset@gmail.com

Yogyakarta, September 2022

Juhaidin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
SURAT PERYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Teorisasi	8
1. Pramuwisata	8
2. Peran Pramuwisata	13
3. Teori Informasi	15
4. Definisi Wisatawan	17
5. Objek Wisata	19
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pikir	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Dan Desain Penelitian	30
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	30
C. Teknik Cuplikan	30
D. Sumber Data	31
E. Metode Pengumpulan Data	32
F. Uji Keabsahan Data	34
G. Metode Analisis Data	35

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Taman Sari Yogyakarta.....	37
1. Sejarah Taman Sari Yogyakarta	37
2. Bangunan-bangunan Taman Sari Yogyakarta	40
3. Lokasi dan Alamat Taman Sari Yogyakarta	46
4. Fasilitas dan Jam Operasional/Tiket Masuk Taman Sari Yogyakarta	46
5. Visi dan Misi Taman Sari Yogyakarta	46
6. Struktur Organisasi Pramuwisata Taman Sari Yogyakarta .	47
B. Hasil dan Pembahasan	48
1. Peran Pramuwisata dalam Memberikan Informasi Kepada Wisatawan di Objek Wisata Taman Sari Yogyakarta	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

4.1 Gambar Cakupan Wilayah Kompleks Taman Sari Yogyakarta

4.2 Gambar Taman Sari Yogyakarta

4.3 Bangunan-Bangunan Taman Sari Yogyakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Lampiran 2: Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 3: Surat Keterangan Penelitian di Taman Sari Yogyakarta

Lampiran 4: Foto Dokumentasi Pribadi Pramuwisata dan Wisatawan

Lampiran 5: Halaman Kertas Bimbingan

ABSTRAK

Keberadaan pramuwisata sangat penting dalam pengenalan objek wisata Taman Sari Yogyakarta karena perbedaan bahasa, profil atau latar belakang budaya yang berbeda-beda dari wisatawan yang berkunjung. Penelitian yang dilakukan di objek wisata Taman Sari ini bertujuan untuk mengetahui peran pramuwisata dalam memberikan informasi kepada wisatawan di objek wisata Taman Sari Yogyakarta. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini sebanyak lima belas orang yang terdiri dari lima orang pramuwisata dan sepuluh orang wisatawan yang melakukan kegiatan wisata di Taman Sari Yogyakarta. Metode analisis data menggunakan reduksi data dan penyajian data untuk merangkum kesimpulan dari peran pramuwisata dalam memberikan informasi di Taman Sari Yogyakarta. Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan hasil bahwa peran pramuwisata di Taman Sari menunjukkan bahwa dalam pemberian informasi, pramuwisata akan melakukan berbagai persiapan dengan membuat gagasan, pembahasan yang akan dijadikan informasi untuk disampaikan kepada wisatawan. Sumber informasi pramuwisata dari buku sejarah, Dinas Pariwisata, internet dan orang terdahulu yang mengetahui sejarah Taman Sari. Penguasaan bahasa dan *body language* pramuwisata sangat baik seperti hanya melakukan gerakan tangan, kontak mata dan senyum serta melakukan *spelling* untuk memperjelas informasi yang disampaikan kepada wisatawan. Dalam proses pemberian informasi kepada wisatawan pramuwisata menggunakan bahasa Indonesia untuk wisatawan lokal dan bahasa Inggris untuk wisatawan mancanegara. Cara pramuwisata di Taman Sari mengetahui profil wisatawan yang berkunjung yaitu dengan melakukan pendekatan terlebih dahulu kepada wisatawan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui identitas atau profil serta karakteristik setiap wisatawan. Informasi yang diberikan kepada wisatawan merupakan informasi *real* dan *up to date* yang dijelaskan secara singkat dan jelas secara umum.

Kata kunci: Pramuwisata, Objek Wisata Taman Sari, Informasi dan Wisatawan

ABSTRACT

The existence of a tour guide is very important in the introduction of the Taman Sari Yogyakarta tourist attraction because of the different languages, profiles or cultural backgrounds of visiting tourists. This research was conducted at the Taman Sari tourist attraction, which aims to determine the role of tour guides in providing information to tourists at the Taman Sari Yogyakarta tourist attraction. The research method uses qualitative methods with data collection through observation, interviews and documentation. The informants in this study were fifteen people consisting of five tour guides and ten tourists who carried out tourism activities at Taman Sari Yogyakarta. The data analysis method uses data reduction and data presentation to summarize the conclusions of the role of tour guides in providing information at Taman Sari Yogyakarta. In this study, the authors get the results that the role of tour guides in Taman Sari shows that in providing information, tour guides will make various preparations by making ideas, discussions that will be used as information to be conveyed to tourists. Sources of information for tour guides from history books, the Tourism Office, the internet and previous people who know the history of Taman Sari. Mastery of the language and body language tour guides is very good, such as only making hand movements, eye contact and smiling and doing spelling to clarify the information conveyed to tourists. In the process of providing information to tourists, tour guides use Indonesian for local tourists and English for foreign tourists. The way the tour guides at Taman Sari know the profile of visiting tourists is by first approaching tourists with the intent and purpose of knowing the identity or profile and characteristics of each tourist. The information provided to tourists is real and up to date information which is explained briefly and clearly in general.

Keywords: Tour Guide, Taman Sari Tourism Object, Information and Tourists

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa yang cukup besar di Indonesia. Beberapa bagian wilayah di Indonesia memiliki pendapatan utama dari pariwisata. Pariwisata menyajikan aspek budaya, sosial dan keadaan geografis di suatu daerah. Kota Yogyakarta merupakan salah satu destinasi wisata yang sangat dikenal wisatawan sebagai kota pariwisata, sejarah, budaya dan keramahan masyarakatnya yang membuat wisatawan merasa betah dan nyaman sehingga wisatawan ingin kembali mengunjungi kota Yogyakarta. Selain itu, banyak jenis aktivitas wisata yang bisa dilakukan di kota Yogyakarta, hal ini yang membuat wisatawan tidak pernah bosan untuk berkunjung ke Yogyakarta. Pariwisata adalah segala kegiatan dalam masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan.

Fandeli dalam (Damasdino, 2015:309) mengatakan perkembangan dunia pariwisata yang secara signifikan beberapa tahun terakhir mempunyai dampak pada perkembangan perekonomian suatu negara. Selain peningkatan devisa negara, pariwisata juga berperan dalam bentuk perluasan lapangan kerja, peningkatan pertumbuhan ekonomi, peningkatan kesejahteraan masyarakat, kemiskinan, dan pemerataan pembangunan spasial. Pariwisata muncul sebagai salah satu kekuatan dan harapan bagi pemulihan kembali pembangunan nasional.

Objek wisata yang memiliki keunikan dan minat wisatawan domestik maupun mancanegara adalah Taman Sari Yogyakarta. Taman Sari memiliki nilai-nilai sejarah yang berhubungan dengan Keraton Ngayogyakarta. Taman Sari terletak tidak jauh dari Keraton Ngayogyakarta.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, Daya Tarik Wisata dijelaskan sebagai segala sesuatu yang memiliki keunikan, kemudahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan. Taman Sari memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan melalui nilai-nilai sejarah dan produk batik yang dikembangkan oleh masyarakat sekitar untuk menarik wisatawan.

Menurut (Yoeti, 2010: 76) pramuwisata atau tour guide adalah orang yang bertugas memberikan bimbingan, informasi, dan petunjuk tentang atraksi atau destinasi. Seorang pramuwisata harus dapat memberikan kesenangan maupun kepuasan kepada setiap yang dibawanya. Oleh karena itu, untuk mengetahui keinginan dan selera wisatawan, hendaknya seorang pramuwisata menyatukan pengetahuan, keterampilan, dan perasaanya demi tercapainya kesenangan yang diinginkan wisatawan yang dibawanya tersebut.

Pramuwisata sangat berperan penting di Taman Sari Yogyakarta. Peran pramuwisata bukan hanya sekedar memberikan penjelasan tentang objek wisata tetapi juga membantu segala persoalan dan kebutuhan yang dihadapi oleh wisatawan selama dalam melakukan kegiatan wisata. Pramuwisata adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penjelasan, serta pengetahuan tentang objek dan daya tarik wisata dan membantu keperluan wisatawan lainnya. Selama melakukan pemanduan wisata ada peraturan-peraturan dan etika yang harus ditaati oleh seorang pramuwisata. Dalam berkomunikasi seorang komunikator dalam hal ini pramuwisata diharuskan memiliki kemampuan untuk melayani wisatawan. Kemampuan melayani itu diwujudkan dalam bentuk percakapan (*conversation*) antar pramuwisata dengan wisatawan berupa informasi serta menjalin komunikasi dan interaksi. Kemudian gestur tubuh (*body language*) yang berfungsi mempertegas maksud dan pesan yang disampaikan oleh pramuwisata.

Adapun dalam melakukan aktivitas wisata, pramuwisata sangat berperan penting dalam keberhasilan suatu perjalanan wisata. Bagaimana suatu perjalanan bisa berarti bagi wisatawan, sangat tergantung pada profesional dan penguasaan informasi seorang pramuwisata dalam memandu wisatawan. Peran penting seorang pramuwisata sesungguhnya adalah untuk menunjukkan keunikan, sejarah dan sesuatu yang menjadi ciri khas dari suatu objek wisata yang dikunjungi menjadi kepuasan tersendiri bagi wisatawan. Pelayanan pramuwisata menjadi hal utama dan sangat

penting bagi wisatawan selama mengikuti aktivitas wisata, hal ini membuat pramuwisata diharuskan mampu memberikan informasi dan penjelasan sejarah, keunikan objek wisata dan lainnya yang bersifat terpercaya *real* dan terbaru (*update*) sehingga wisatawan akan lebih memahami dan menikmati objek wisata yang dikunjungi.

Selain itu hal yang harus dipahami oleh seorang pramuwisata adalah bagaimana cara penyampaian informasi sehingga wisatawan mudah memahaminya. Apabila pramuwisata mampu berbicara dan menyampaikan informasi dengan baik maka hal ini akan membuat wisatawan tertarik. Hal inilah yang harus dipahami bahwa dalam kegiatan pemanduan wisata berkaitan dengan kemahiran seorang pramuwisata. Secara umum pengetahuan yang harus dimiliki oleh seorang pramuwisata meliputi pengetahuan tentang diri sendiri, pengetahuan tentang wisatawan, dan pengetahuan tentang objek wisata. Namun pada saat dilapangan ditemukan beberapa pramuwisata masih menyampaikan informasi menggunakan catatan teks atau buku sehingga apa yang disampaikan masih bersifat kaku dan penguasaan bahasa yang digunakan oleh pramuwisata terkadang terkendala oleh suatu logat atau bahasa daerah, hal ini sangat berpengaruh kepada ketidaknyamanan wisatawan pada saat menerima informasi yang disampaikan seorang pramuwisata secara jelas. Kemudian gestur tubuh (*body language*) yang berlebihan yang dilakukan seorang pramuwisata juga berpengaruh terhadap proses penyampaian informasi kepada wisatawan. Hal ini membuat wisatawan merasa tidak

nyaman dan tidak fokus mendengarkan penjelasan informasi yang disampaikan oleh pramuwisata secara keseluruhan. Gestur tubuh (*body language*) dari seorang pramuwisata sangat berpengaruh terhadap proses penyampaian informasi kepada wisatawan pada saat di lapangan terkadang pramuwisata menyampaikan informasi dengan gestur tubuh yang kurang menarik sehingga hal ini membuat wisatawan menjadi tidak nyaman dan tidak tertarik untuk mendengarkan penjelasan yang disampaikan pramuwisata tersebut. Oleh karena itu keberhasilan pramuwisata dalam memberikan pelayanan akan berpengaruh menjadi kepuasan tersendiri bagi wisatawan untuk tetap mempertimbangkan dan selalu memilih kota Yogyakarta menjadi tempat terbaik untuk berlibur.

Peran pramuwisata memiliki rentang yang cukup luas dan meliputi berbagai aspek kepariwisataan dalam rangka meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan khususnya dalam bidang pelayanan jasa informasi kepada wisatawan untuk mendapatkan penjelasan yang akurat untuk memahami aspek budaya, adat istiadat maupun objek wisata yang dikunjungi wisatawan lebih khususnya Taman Sari Yogyakarta. Walaupun demikian, peran pramuwisata di Taman Sari Yogyakarta belum teridentifikasi dengan jelas.

Penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang peran pramuwisata dalam memberikan informasi kepada wisatawan. Adapun penulis mengambil judul penelitian “Peran Pramuwisata Dalam Memberikan Informasi Kepada Wisatawan di Objek Wisata Taman Sari

Yogyakarta” selama melakukan aktivitas wisata di Taman Sari Yogyakarta.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka fokus masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persiapan pramuwisata dalam memberikan informasi kepada wisatawan selama melakukan kunjungan wisata di Taman Sari Yogyakarta?
2. Bagaimana peran pramuwisata di Taman Sari Yogyakarta dalam memberikan informasi?
3. Bagaimana cara pramuwisata di Taman Sari Yogyakarta dalam memberikan informasi kepada wisatawan selama melakukan kunjungan wisata?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada fokus masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dilaksanakan untuk menjawab fokus masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persiapan pramuwisata di Taman Sari Yogyakarta dalam memberikan informasi kepada wisatawan selama berkunjung.
2. Untuk mengetahui peran pramuwisata di Taman Sari Yogyakarta dalam memberikan informasi?

3. Untuk mengetahui cara pramuwisata di Taman Sari Yogyakarta dalam memberikan informasi kepada wisatawan selama berkunjung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Secara Teoritis

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan khususnya dalam pemanduan wisatawan.
- b. Dapat dijadikan sebagai acuan maupun referensi bagi mahasiswa STP AMPTA YOGYAKARTA.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dan mengetahui bagaimana cara mengatasi masalah dalam dunia kerja nantinya.
- b. Sebagai sarana meningkatkan kemampuan diri dan sebagai pengalaman dalam memandu wisatawan dan menganalisis permasalahan di lapangan nantinya.