

UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PRAMUWISATA DI PURO MANGKUNEGARAN SURAKARTA



**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata**

SULISTYA RINI

NIM C9413055

**D III USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2016**

commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir :
UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PRAMUWISATA
DI PURO MANGKUNEGARAN SURAKARTA

Nama Mahaiswa : SULISTYA RINI

NIM : C9413055

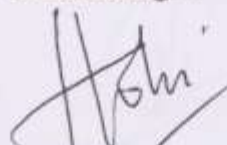
Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal

Pembimbing I



Deria Adi Wijaya, S.ST.Par., M.Sc
NIP. 1983051320130201

Pembimbing II



Dra. Sawitri Pri P, M.Pd
NIP. 195806011986012001

Mengetahui

Kepala Program DIII UPW



Umi Yuliati, S.S, M.Hum.
NIP. 197707162003122002

HALAMAN PENGESAHAN

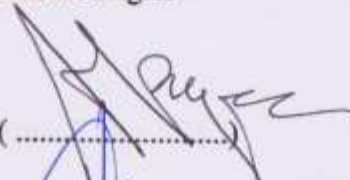

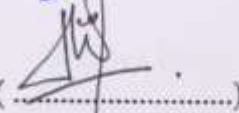
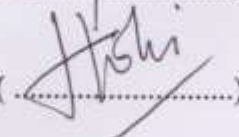
Judul Tugas Akhir :
UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PRAMUWISATA
DI PURO MANGKUNEGARAN SURAKARTA

Nama Mahaiswa : SULISTYA RINI

NIM : C9413055

Tanggal Ujian :

TELAH DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI TUGAS AKHIR
D III USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	<u>Drs. Suharyana, M.Pd.</u> NIP. 195801131986031002	()
Sekretaris	<u>Yusana Sasanti Dadtun, SS, M.Hum.</u> NIP.	()
Penguji 1	<u>Deria Adi Wijaya, S.ST. M.Sc.</u> NIP. 1983051320130201	()
Penguji 2	<u>Dra. Sawitri Pri P, M.Pd.</u> NIP. 195806011986012001	()

DEKAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET



Prof. Drs. Riyad Santosa, M.Ed, Ph.D.
NIP. 196003281986011001



PERNYATAAN

Nama : Sulistya Rini

NIM : C9413055

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul “Upaya Peningkatan Pelayanan Pramuwisata Di Puro Mangkunegaran” adalah betul karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam Tugas Akhir, telah diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang diperoleh dari Tugas Akhir tersebut.

Surakarta, 17 Juni 2016

Sulistya Rini

MOTTO

- Hidup adalah sebuah pelajaran, harus terus belajar, belajar, dan terus belajar (Sulistya Rini).
- Berbuat baik itu penting, yang tidak penting adalah memikirkan balasan kebaikan kita (Sulistya Rini)



PERSEMBAHAN



Penulis persembahkan Tugas Akhir ini untuk :

Bapak dan Ibu yang menjadi inspirasi dan penyemangat bagi anak-anaknya serta semua keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan selama ini.

commit to user

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala nikmat, rahmat yang telah dilimpahkan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Upaya Peningkatan Pelayanan Pramuwisata Di Puro Mangkunegaran Surakarta”. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa tidak pernah lepas dari bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Drs. Riyadi Santosa, M.Ed, Ph.d selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah memberi kesempatan penulis untuk belajar di Jurusan Usaha Perjalanan Wisata.
2. Umi Yuliati, S.S., M.Hum selaku Kepala Program DIII Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret, yang telah membantu sehingga terselesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
3. Seluruh dosen pengajar Program DIII Jurusan Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah memberikan ilmu selama tiga tahun.
4. Deria Adi Wijaya, S.ST, M.Sc selaku pembimbing utama yang telah memberi saran dan pengarahan sehingga terselesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
5. Dra. Sawitri Pri P, M.Pd selaku pembimbing kedua yang telah memberi pengarahan dan koreksi sehingga penulisan Tugas Akhir ini menjadi lebih baik.

commit to user

6. M. Ng. Joko Pramodyo selaku pembimbing magang di Puro Mangkunegaran Surakarta yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan data serta informasi mengenai Pramuwisata dan Puro Mangkunegaran Surakarta.
7. M. Dm. Purwanto, SH, S.ST. Par, dan Nyi Dm. Endang Widiastuti sebagai informan.
8. Seluruh pramuwisata Puro Mangkunegaran yang telah memberikan ilmu dan kesempatan untuk magang dan melakukan penelitian.
9. Bapak, ibu, serta adik dan semua keluarga yang sudah memberikan motivasi dan do'a sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
10. Sahabat dan teman seangkatan di D III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta tanpa terkecuali yang selalu memberi dukungan.
11. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir.

Penulis ucapkan *JazakumullahuKhairan*, semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan kepada semua pihak yang terkait dalam penyusunan Tugas Akhir. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya penulis dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, 17 juni 2016

Penulis

commit to user

ABSTRAK

Sulistya Rini. C9413055, 2016 “ **UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PRAMUWISATA DI PURO MANGKUNEGARAN SURAKARTA**”. Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penyusunan penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk menjawab persoalan yang dipertanyakan dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui etika dan tata cara pemanduan yang baik di Puro Mangkunegaran, upaya yang dilakukan pramuwisata untuk meningkatkan pelayanan, dan kendala yang dialami pramuwisata di Puro Mangkunegaran.

Penulisan laporan ini disajikan secara deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran informasi yang berhubungan dengan pramuwisata di Puro Mangkunegaran Surakarta. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, studi pustaka dan studi dokumen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanduan yang baik di Puro Mangkunegaran adalah sesuai dengan “*Sapta Pesona*” dengan demikian pengunjung akan merasa dilayani dengan baik. Upaya yang dilakukan pramuwisata di Puro Mangkunegaran untuk meningkatkan pelayanan yaitu dengan cara mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Kementerian Pariwisata, Badan Pemelihara Cagar Budaya, dan lain- lain. Beberapa kendala yang dihadapi pramuwisata di Puro Mangkunegaran seperti; *complaint*, kurangnya *guide* berbahasa asing, kurangnya kesejahateraan pramuwisata, dan lain- lain.

Kesimpulan yang dapat diambil pramuwisata di Puro Mangkunegaran adalah orang yang bekerja sebagai *abdi dalem* sekaligus menjadi informan bagi pengunjung yang datang dan memberikan pelayanan, kenyamanan, kenangan sehingga terciptanya rasa kepuasan pengunjung.

DAFTAR ISI

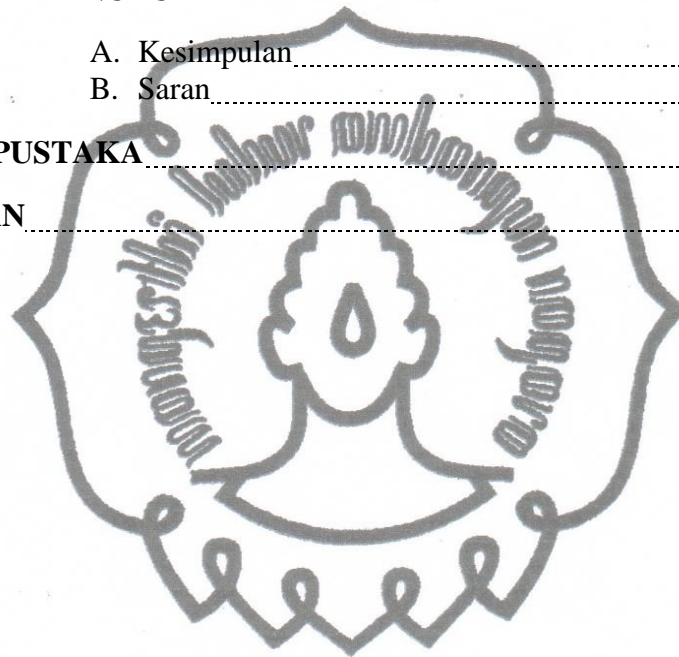
	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Kajian Pustaka.....	5
F. Metode Penelitian.....	8
a. Lokasi Penelitian.....	8
b. Observasi.....	9
c. Wawancara.....	9
d. Dokumen.....	10
e. Studi pustaka.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II GAMBARAN UMUM PURO MANGKUNEGARAN DAN PROFIL PRAMUWISATA PURO MANGKUNEGARAN SURAKARTA	
A. Gambaran Umum Puro Mangkunegaran Surakarta.....	12
1. Sejarah Singkat Puro Mangkunegaran Surakarta.....	14
2. Area Puro Mangkunegaran Surakarta.....	15
a. Pendopo Ageng.....	15
b. Paringgitan <i>o user</i>	17
c. Dalem Ageng.....	18

d. Bale Warni (Keputren).....	18
e. Bale Peni.....	19
f. Pracimoyoso.....	20
B. Profil Pramuwisata Puro Mangkunegaran Surakarta.....	22
1. Daftar Pramuwisata Puro Mangkunegaran Surakarta.....	23
2. Tiga Pramuwisata Puro Mangkunegaran Surakarta.....	24
a. Profil M. Ng. Joko Pramodyo.....	25
b. Profil M. Ng. Purwanto, SH, S.ST. Par.....	26
c. Profil Nyi Ng. Endang Widiastuti, A.Md.....	27

BAB III UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PRAMUWISATA DI PURO MANGKUNEGARAN SURAKARTA

A. Etika dan Tata Cara Pemanduan Wisata Di Puro Mangkunegaran Surakarta.....	30
1. Etika dan Tata Cara Pemanduan Wisata Menurut Joko Pramodyo.....	30
a. Tips Pemanduan Menurut Joko Pramodyo...	30
b. Tips Melayani Tamu Grup Joko Pramodyo...	32
c. Tips Melayani Tamu Lansia Joko Pramodyo.....	33
d. Tips Melayani Tamu Difabel Joko Pramodyo.....	33
e. Karakteristik Wisatawan Domestik.....	34
2. Etika dan Tata Cara Pemanduan Wisata Menurut Purwanto.....	35
a. Tips Pemanduan Menurut Purwanto.....	35
b. Tips Melayani Tamu Grup Purwanto.....	36
c. Tips Melayani Tamu Lansia Purwanto.....	37
d. Tips Melayani Tamu Difabel Purwanto.....	37
e. Karakteristik Wisatawan Belanda.....	38
3. Etika dan Tata Cara Pemanduan Wisata Menurut Endang Widiastuti.....	38
a. Tips Pemanduan Menurut Endang Widiastuti.....	39
b. Tips Melayani Tamu Grup Endang Widiastuti.....	40
c. Tips Melayani Tamu Lansia dan Difabel Endang Widiastuti.....	40
d. Karakteristik Wisatawan Jepang.....	40
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemanduan Wisata Di Puro Mangkunegaran Surakarta.....	41
B. Upaya Yang Dilakukan Pramuwisata Puro Mangkunegaran Surakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan.....	42

1. Pelatihan yang Diikuti Pramuwisata Puro Mangkunegaran Surakarta.....	42
C. Kendala Yang Dihadapi Pramuwisata Di Puro Mangkunegaran Surakarta.....	43
1. Complaint Wisatawan Berdasarkan Sarana dan Prasarana.....	43
2. Etika Wisatawan yang Sulit Dikendalikan.....	44
3. Guide Bahasa Asing yang Terbatas.....	45
4. Kurangnya Kesejahteraan Pramuwisata Puro Mangkunegaran Surakarta.....	45
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	47
B. Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Lokasi Puro Mangkunegaran Surakarta	9
Gambar 2: Puro Mangkunegaran Surakarta.....	12
Gambar 3: Tiket Masuk Wisatawan Domestik.....	13
Gambar 4: Tiket Masuk Wisatawan Asing.....	13
Gambar 5: Pendopo Ageng.....	16
Gambar 6: Paringgitan.....	17
Gambar 7: Bale Warni.....	19
Gambar 8: Bale Peni.....	20
Gambar 9: Pracimoyoso.....	20
Gambar 10: Royal Dinner Mangkunegaran Surakarta.....	21
Gambar 11: Royal Dinner Mangkunegaran Surakarta.....	22
Gambar 12: Beberapa Pramuwisata Di Puro Mangkunegaran Surakarta.....	22
Gambar 13: Daftar Pramuwisata Puro Mangkunegaran Surakarta.....	24
Gambar 14: M.Ng Joko Pramodyo.....	25
Gambar 15: M.Ng. Purwanto.....	27
Gambar 16: Nyi. Ng. Endang Widiastuti.....	28
Gambar 17: Joko Pramodyo Selesai Pemanduan.....	31
Gambar 18: Pemanduan Oleh Purwanto.....	35
Gambar 19: Pemanduan Oleh Endang Widiastuti.....	39
Gambar 20: Toilet Pengunjung Puro Mangkunegaran Surakarta.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Daftar Informan.....	53
Lampiran II: Contoh Pertanyaan Wawancara.....	54
Lampiran III: Bagan Pengelola Puro Mangkunegaran Surakarta.....	55
Lampiran IV: Data Jumlah Pengunjung Puro Mangkunegaran Surakarta.....	57
Lampiran V: Surat Tugas Magang.....	59
Lampiran VI: Sertifikat Magang Di Puro Mangkunegaran Surakarta.....	60
Lampiran VII: Silsilah Panembahan Raja Mataram.....	61
Lampiran VIII: Denah Puro Mangkunegaran Surakarta.....	62

