

**PROSEDUR PRAMUWISATA
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN GUIDING
KEPADA PENGUNJUNG
DI MUSEUM KERIS NUSANTARA
SURAKARTA**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya
pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**Disusun Oleh:
BAGUS TOMI PRASETYO
C9414010**

**FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2019**

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : PROSEDUR PRAMUWISATA
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
GUIDING KEPADA PENGUNJUNG
DI MUSEUM KERIS NUSANTARA
SURAKARTA

Nama Mahasiswa : Bagus Tomi Prasetyo

Nim : C9414010

Telah Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir pada:
Mei 2019

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr.Marimin, M.Si.

NIP. 196512091994031001

Yusana Sasanti Dadtun, S.S, M.Hum.

NIP. 197509272008122002

Mengetahui,
Kepala Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata

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

NIP. 1983051320130201

commit to user

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : PROSEDUR PRAMUWISATA
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
GUIDING KEPADA PENGUNJUNG
DI MUSEUM KERIS NUSANTARA
SURAKARTA

Nama Mahasiswa : Bagus Tomi Prasetyo

Nim : C9414010

Tanggal Ujian : 10 Juli 2019

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR
D III USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS ILMU BUDAYA

Dra. Isnaini, W.W M.pd. (.....)
Ketua

Jimmi Sandi Prasetyo, S.ST.Par.,M.sc. (.....)
Sekretaris

Dr. Marimin, M.Si. (.....)
Penguji Utama

Yusana Sasanti Dadtun, S.S., M.Hum. (.....)
Penguji Kedua

Surakarta, 10 Juli 2019
Dekan

Prof. Dr. Wardo, M.Hum.
NIP. 196109251986031001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Bagus Tomi Prasetyo

Nomor Induk Mahasiswa : C9414010

Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Judul Karya Tulis : Prosedur Pramuwisata Dalam Memberikan
Pelayanan Guiding Kepada Pengunjung
di Museum Keris Nusantara Surakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atas pikiran saya sendiri, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan karya tulis tugas akhir ini hasil plagiatisme, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Surakarta, 5 Mei 2019

Bagus Tomi Prasetyo

C9414010

commit to user

MOTTO

“Maka janganlah sekali kali engkau membiarkan kehidupan dunia ini memperdayakanmu” (Q.S Fathir : 5)



commit to user

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, dengan judul: **“Prosedur Pramuwisata Dalam Memberikan Pelayanan Guiding Kepada Pengunjung di Museum Keris Nusantara Surakarta”**. Semoga Tugas Akhir ini dapat dipergunakan sebagai salah satu acuan, pedoman maupun petunjuk bagi pembaca dalam pendidikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Maka dari itu penulis memohon maaf kepada semua pihak yang bersangkutan maupun pembaca Laporan Tugas Akhir ini. Demikian pula tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka Laporan Tugas Akhir ini tidak dapat mungkin terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Wardo, M.Hum. Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Deria Adi Wijaya, S.ST.Par, M.Sc. Kepala Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan petunjuk dan saran-saran serta pengarahannya dalam menyusun Laporan Tugas Akhir.

commit to user

3. Dra. Sawitri Pri Prabawati, M.Pd. Pembimbing Akademik yang telah memberikan petunjuk dan saran-saran pengarahannya dalam menyusun Laporan Tugas Akhir.
4. Dr. Marimin, M.Si. Pembimbing Utama, yang telah memberikan koreksi dan masukan yang sangat berharga bagi penulis, sehingga dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Yusana Sasanti Dadtun, S.S, M.Hum. Pembimbing Kedua yang telah memberikan masukan dan arahan, sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen pengajar Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya, yang telah memberi bimbingan selama masa perkuliahan.
7. Keluarga dan teman yang selalu memberikan semangat, arahan serta dukungan yang telah diberikan selama ini.
8. Bapak Muhammad Faris Al Hazmi. Tenaga Teknis Permuseuman Museum Keris Nusantara Surakarta yang telah membantu memberikan informasi dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.

Surakarta,

Penulis

commit to user

ABSTRAK

Bagus Tomi Prasetyo. C9414010. 2019. "Prosedur Pramuwisata Dalam Memberikan Pelayanan Guiding Kepada Pengunjung di Museum Keris Nusantara Surakarta". Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sebelas Maret.

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang prosedur pramuwisata dalam memberikan penanganan guiding di Museum Keris Nusantara Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur yang diterapkan, serta mengetahui kendala yang dihadapi dalam penanganan guiding dan upaya dalam mengatasi kendala yang ada.

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini menggunakan metode diskriptif pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi ke lokasi Museum Keris Nusantara Surakarta. Wawancara dengan Saudara Muhammad Faris Al Hazmi Tenaga Teknis Permuseuman Museum Keris Nusantara Surakarta, Studi pustaka dari buku-buku Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta dan Laboratorium Tour D3 Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret Surakarta. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara diskriptif.

Hasil penelitian ini berupa kajian penanganan guiding yang dijalankan di Museum Keris Nusantara Surakarta. Pada saat ini masih belum memiliki standar prosedur yang semestinya. Penanganan yang dijalankan selama ini tanpa adanya prosedur yang ditetapkan membuat kualitas pelayanan dan materi yang disampaikan kepada pengunjung dari petugas guiding yang satu dengan lainnya berbeda. Kendala yang dihadapi selama penanganan guiding di Museum Keris Nusantara Surakarta yaitu adalah dalam pengkodisian dari banyaknya jumlah peserta karena ruang yang cukup terbatas sedang petugas guiding resmi dari museum hanya berjumlah 2 orang. Adapun kendala lain adalah pemahaman dari mahasiswa/siswa magang yang masih kurang, sehingga ketika untuk menangani tamu yang lebih mengetahui atau lebih paham tentang keris menjadi kuwalahan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah prosedur yang dijalankan oleh petugas guiding di Museum Keris Nusantara masih belum maksimal, terutama dalam penyampaian materi. Perlu evaluasi kembali untuk meningkatkan kualitas pelayanan guiding di Museum Keris Nusantara Surakarta.

Kata kunci: pelayanan, prosedur, penanganan guiding, Museum Keris Nusantara Surakarta.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kajian Pustaka	5
F. Metode Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan Laporan	13
BAB II. GAMBARAN UMUM MUSEUM KERIS NUSANTARA	14
A. Gambaran Umum Museum Keris Nusantara	14
1. Pengertian Museum	14
2. Sejarah Singkat Berdirinya Museum Keris Nusantara	14
3. Bangunan Museum Keris Nusantara	15
4. Koleksi Museum Keris Nusantara	17
5. Jam Operasional	18
6. Harga Tiket	19
7. Harga Pemanfaatan Ruang Pertemuan	20

	Halaman
8. Denah	20
9. Fasilitas	21
10. Data Kunjungan	24
B. Pengertian Pramuwisata.....	25
1. Pengertian Pramuwisata.....	25
2. Peranan Pramuwisata.....	26
3. Persyaratan Pramuwisata.....	27
4. Penggolongan Pramuwisata.....	28
5. Tugas Pramuwisata.....	31
C. Teknik Pemanduan Wisatawan.....	32
BAB III. PROSEDUR PRAMUWISATA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN GUIDING DI MUSEUM KERIS NUSANTARA SURAKARTA	33
A. Penanganan Guiding di Museum Keris Nusantara.....	33
B. Kendala-Kendala Yang Dihadapi.....	52
BAB IV PENUTUP	57
A. Kesimpulan	57
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Laporan Jumlah Pengunjung September-Desember 2017.....	24
Tabel 2. Laporan Jumlah Pengunjung 2018.....	24



commit to user

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Bangunan Museum Keris Nusantara.....	15
Gambar 2. Koleksi di Museum Keris Nusantara	18
Gambar 3. Ruang Audio Visual	21
Gambar 4. Ruang Perpustakaan	22
Gambar 5. Penanganan Guiding oleh Petugas	33
Gambar 6. Tamu Mengurus Administrasi	34
Gambar 7. Petugas Menjelaskan Penyebaran Keris	36
Gambar 8. Pola Pamor Keris	37
Gambar 9. Petugas Guide Menjelaskan Pamor Keris ke Pengunjung	38
Gambar 10. Petugas Menjelaskan Exsistensi Keris ke Pengunjung	39
Gambar 11. Mendhak Keris	43
Gambar 12. Warangka Gayaman	44
Gambar 13. Warangka Ladrang	44
Gambar 14. Warangka Sandang Walikat	45
Gambar 15. Pendhok Keris	47
Gambar 16. Ruang Diorama Pembuatan Keris	48
Gambar 17. Keris Milik Presiden Jokowi	51
Gambar 18. Wisatawan Menunggu Petugas Guide	52
Gambar 19. Kondisi Penanganan Guiding	53
Gambar 20. Penanganan Guide oleh Petugas	54
Gambar 21. Kedatangan Tamu Rombongan	55

commit to user