

ANALISIS PEMANDUAN WISATA MUSEUM 10 NOVEMBER

SURABAYA

SKRIPSI



Oleh:

DJENGALA PRASANDI

NPM. 20045010035

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI PARIWISATA

SURABAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN
ANALISIS PEMANDUAN WISATA MUSEUM 10 NOVEMBER
SURABAYA

Disusun Oleh:



Djengala Prasandi

NPM. 20045010035

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING



Dr. Yudiana Indriastuti, M.Si

NIP. 19741013202121005

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



Dr. Catur Suratnoaji, S.Sos., M.S.i

NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN


**ANALISIS PEMANDUAN WISATA MUSEUM 10 NOVEMBER
SURABAYA**

Disusun Oleh:

DJENGALA PRASANDI
NPM.20045010024

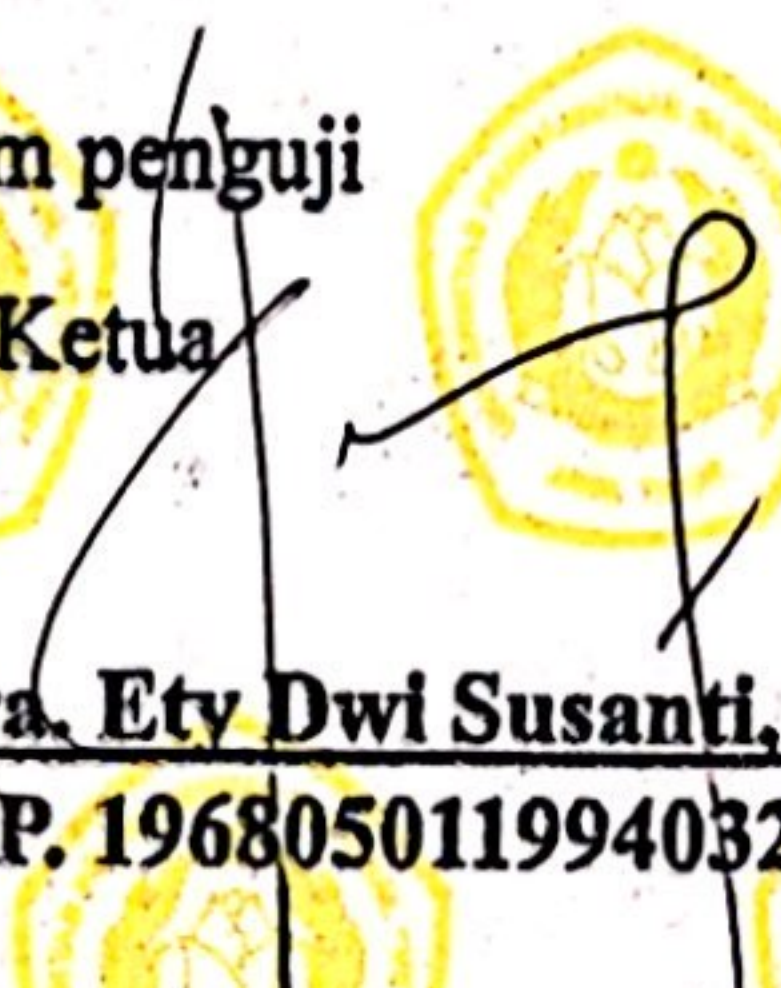
Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal JIWP (Terakreditasi Sinta 5)
Volume 10 Nomor 24 Bulan Desember 2024

Pembimbing,


Dr. Yudiana Indriastuti, M.Si
NIP. 197410132021212005

Tim penguji


1. Ketua


Dra. Ety Dwi Susanti, M.Si
NIP. 196805011994032001

2. Sekretaris


Joko Mijarto S. Hut., M.Si
NPT. 20119910512179

3. Anggota


Dr. Yudiana Indriastuti, M.Si
NIP. 197410132021212005

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Djenggala Prasandi
NIM : 20045010035
Fakultas/Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik / Pariwisata
Judul Skripsi : Analisis Pemanduan Wisata Museum 10 November Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi akhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 11 Juni 2024



Djenggala Prasandi
NPM. 20045010035

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian dengan judul **“ANALISIS PEMANDUAN WISATA MUSEUM 10 NOVEMBER SURABAYA”**. Proposal penelitian ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si, selaku dosen pembimbing dengan penuh perhatian dan kesabaran selalu memberikan dorongan dan semangat serta meluangkan waktu untuk penulis demi terselesaikannya Proposal Penelitian ini. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penulisan dalam menyelesaikan penelitian ini diantaranya:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Ibu Dr. Yudiana Indriastuti, S.Sos., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Pariwisata Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Seluruh Dosen Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur;

4. Ibu penulis yang memberikan berbagai bentuk dukungan dan doa untuk kelancaran penyusunan laporan ini.
5. Evanie Zahirah Berlianty yang sudah membantu dan memberi dukungan terhadap penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini
6. Mas Adriyan yang sudah menjadi teman diskusi penulis selama melakukan proses penulisan proposal penelitian
7. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis, baik secara langsung

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, 24 Mei 202

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KONSEP, LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.2 Konsep.....	30
2.3 Landasan teori	35
2.4 Kerangka berpikir.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Pendekatan Penelitian.....	42
3.2 Lokasi Penelitian	42
3.3 Ruang Lingkup Penelitian / Batasan Penelitian	42
3.4 Jenis Data	43
3.5 Sumber Data	43
3.6 Instrumen Penelitian.....	44
3.7 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.8 Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50

4.1 Gambaran Umum	50
4.1.1 Profil Singkat Museum 10 November	50
4.1.2 Profil Pengurus Monumen Tugu & Museum 10 November.....	55
4.1.3 Logo Monumen Tugu Pahlawan & Museum 10 November.....	57
4.1.4 Visi dan Misi Tugu Pahlawan & Museum 10 November	59
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Regulasi Pengajuan Pendampingan Wisatawan	61
4.2.2 Pola Komunikasi Pemandu Wisata di Museum 10 November	64
4.2.3 Teknis Pelaksanaan Pemanduan di Museum 10 November	68
4.3 Pembahasan	72
4.3.1 Sikap Keterbukaan.....	72
4.3.2 Sikap Empati.....	77
4.3.3 Sikap Mendukung.....	78
4.3.4 Sikap Positif.....	80
4.3.5 Sikap Kesetaraan.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Pustaka.....	32
Tabel 4.1 Data Kunjungan Museum 10 November pada event hari pahlawan dan hari kemerdekaan 17 Agustus 2023	72

DAFTAR GAMBAR

2.4.1 Gambar Bagan Kerangka Berfikir	40
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Wawancara Penelitian	88
Lampiran 2. Lembar Pedoman Wawancara Penelitian	89
Lampiran 3. Hasil Wawancara	90
Lampiran 4. Riwayat Hidup	112
Lampiran 5. Dokumentasi	113

ABSTRAK

Museum 10 November merupakan salah museum yang bertemakan sejarah yang terdapat di Kota Surabaya. Adanya tragedi 10 november yang terjadi di Surabaya ini akhirnya melatar belakangi lahirnya monument Tugu Pahlawan yang diresmikan oleh Ir. Soekarno pada 10 november 1951 untuk mengenang jasa para pahlawan yang turut serta dalam tragedi 10 november. Di Museum 10 November sendiri terdapat fasilitas pelayanan pemanduan yang dimana bisa dinikmati wisatawan yang berkunjung. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala seperti kurang efektif dan maksimalnya pelaksanaan pemanduan ditemukan masih terdapat kendala. Tujuan penelitian ini untuk melihat seperti apa pelaksanaan pemandu wisata yang ada di Museum 10 November. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data berupa observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kendala dalam pelayanan pemanduan di Museum 10 November yang dimana adanya keterbatasan pemandu dalam menyampaikan materi secara utuh. hal ini dikarenakan ketimpangan jumlah pemandu yang ada dengan kuota wisatawan yang harus dipandu. selain itu, pemandu wisata disana juga memiliki kendala dalam pemanduan terhadap wisatawan segmen khusus dalam hal ini contoh wisatawan pengidap tuna rungu dan autisme. Pemanduan wisata yang terdapat di Museum 10 November belum sepenuhnya memenuhi aspek Prinsip Komunikasi Interpersonal yang dimana dibutuhkan oleh pemandu wisata.

Kata kunci: Pemandu Wisata, Museum 10 November, Komunikasi Interpersonal

ABSTRACT

The 10 November Museum is a museum with a historical theme in the city of Surabaya. The 10 November tragedy that occurred in Surabaya ultimately became the background for the birth of the Tugu Pahlawan monument which was inaugurated by Ir. Soekarno on 10 November 1951 to commemorate the services of the heroes who took part in the 10 November tragedy. At the 10 November Museum itself there are guiding service facilities which visiting tourists can enjoy. However, in its implementation there are still several obstacles, such as lack of effectiveness and the maximum implementation of guiding was found to still have obstacles. The purpose of this research is to see what the implementation of tour guides at the November 10 Museum is like. The research method used in this research uses a qualitative approach with data collection in the form of observation, documentation and interviews. The results of this research indicate that there are obstacles in guiding services at the 10 November Museum, namely that there are limited guides in conveying the material in its entirety. This is due to the imbalance in the number of existing guides and the quota of tourists who must be guided. Apart from that, tour guides there also have problems guiding special segments of tourists, in this case for example tourists with hearing impairments and autism. The tour guides at the 10 November Museum do not fully fulfill the aspects of the Principles of Interpersonal Communication which are required by tour guides.

Keywords: *Tour Guide, November 10 Museum, Interpersonal Communication*