

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki potensi pariwisata besar di tingkat global (Pramezwary dkk., 2021). Kekayaan sumber daya alam, keberagaman budaya, tradisi yang khas, serta keramahan masyarakat menjadikan Indonesia sebagai destinasi yang mampu menarik wisatawan domestik maupun mancanegara (Kamal dkk., 2026). Potensi tersebut didukung oleh pengembangan berbagai jenis pariwisata yang disesuaikan dengan kebutuhan dan minat wisatawan, seperti wisata alam, wisata petualangan, wisata kuliner, wisata religi, wisata bisnis, serta pariwisata budaya yang menjadikan unsur budaya, sejarah, dan tradisi sebagai daya tarik utama destinasi (LSPR, 2025).

Di antara berbagai jenis tersebut, pariwisata budaya memiliki peran strategis karena tidak hanya berorientasi pada rekreasi, tetapi juga berfungsi sebagai sarana pelestarian identitas dan warisan budaya. Oleh karena itu, pengembangannya mendapat perhatian pemerintah sebagai bagian dari upaya mendukung pariwisata melalui perlindungan warisan budaya, pemberdayaan masyarakat lokal, serta peningkatan kualitas pengalaman wisatawan (Brata dkk., 2020). Dalam konteks tersebut, pariwisata budaya dipahami sebagai konsep kegiatan perjalanan yang bertujuan untuk mempelajari kehidupan masyarakat setempat, meliputi adat istiadat, sistem nilai, seni dan kebudayaan yang berkembang (Wirawan & Semara, 2021).

Konsep tersebut tentunya relevan dengan kondisi Indonesia yang memiliki keragaman budaya tinggi sebagai bagian penting dari warisan dan identitas lokal. Keberagaman ini tercermin dalam seni, musik, tari, bahasa, adat istiadat, serta sistem kepercayaan yang berkembang di setiap daerah, sehingga setiap pulau memiliki karakteristik budaya yang berbeda (Indrawati & Sari, 2024). Selain didukung dengan keberagaman yang melimpah, kekayaan budaya dari berbagai suku bangsa di seluruh wilayah kepulauan Indonesia merupakan potensi penting dalam pelestarian budaya sekaligus pengembangan pariwisata (Siregar dkk., 2023).

Salah satu wilayah yang mencerminkan kekuatan pariwisata budaya tersebut adalah Pulau Jawa, khususnya daerah Jawa Tengah yang memiliki latar sejarah pembagian Kerajaan Mataram Islam melalui Perjanjian Giyanti tahun 1755 yang membagi wilayah kekuasaan, sekaligus melahirkan dua pusat kebudayaan Jawa dengan karakter yang berbeda. Daerah Istimewa Yogyakarta berkembang sebagai pusat kebudayaan dengan adanya keberadaan Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat dan Pura Pakualaman, sedangkan Surakarta berkembang sebagai kota budaya dengan keberadaan Keraton Kasunanan dan Pura Mangkunegaran. Tentunya dengan adanya warisan budaya tersebut menjadikan Surakarta sebagai salah satu destinasi wisata budaya di Jawa Tengah yang mampu bersaing dengan Daerah Istimewa Yogyakarta. Salah satu destinasi budaya unggulan di Surakarta, selain Keraton Kasunanan, adalah Pura Mangkunegaran yang dikenal sebagai rumah kerajaan bersejarah sekaligus pusat kebudayaan Jawa.

Pura Mangkunegaran Surakarta merupakan sebuah kerajaan yang didirikan pada 17 Maret 1757 oleh Raden Mas Said atau yang biasa dikenal dengan gelar Pangeran Sambernyawa. Berdirinya kadipaten ini merupakan hasil dari Perjanjian Salatiga yang mengakhiri konflik antara Raden Mas Said dengan Keraton Kasunanan Surakarta serta VOC (Puspitasari dkk., 2025). Perjanjian tersebut menghasilkan pemisahan wilayah kekuasaan dari kerajaan Mataram Islam di wilayah Surakarta, sehingga terbentuk dua entitas kekuasaan, yaitu Keraton Kasunanan Surakarta dan Kadipaten Mangkunegaran. Melalui perjanjian ini, Raden Mas Said memperoleh wilayah otonom yang kemudian dikenal sebagai Kadipaten Mangkunegaran dan dinobatkan sebagai raja atau pangeran pertama dengan gelar Kanjeng Gusti Pangeran Adipati Arya (KGPA) Mangkoenogoro I. Hingga saat ini, kepemimpinan Mangkunegaran berada di bawah Mangkoenogoro X yang memiliki nama asli Gusti Pangeran Haryo Bhre Cakrahutomo Wira Sudjiwo atau yang dikenal dengan sebutan Gusti Bhre.

Seiring berjalannya waktu, Pura Mangkunegaran Surakarta tidak hanya berfungsi sebagai tempat tinggal kerajaan dan kebudayaan, tetapi juga berkembang menjadi destinasi wisata budaya yang terbuka bagi masyarakat umum sejak tahun 1968. Pembukaan destinasi budaya tersebut diikuti oleh adanya peningkatan jumlah

kunjungan wisatawan ke Pura Mangkunegaran Surakarta dalam beberapa tahun terakhir ini.

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Pura Mangkunegaran Surakarta Tahun 2024-2025

Tahun	Jumlah Pengunjung		
	Wisatawan Mancanegara	Wisatawan Domestik	Jumlah
2024	7.600	124.600	132.060
2025	7.700	125.588	133.288

Sumber : Database Pura Mangkunegaran Surakarta 2024-2025

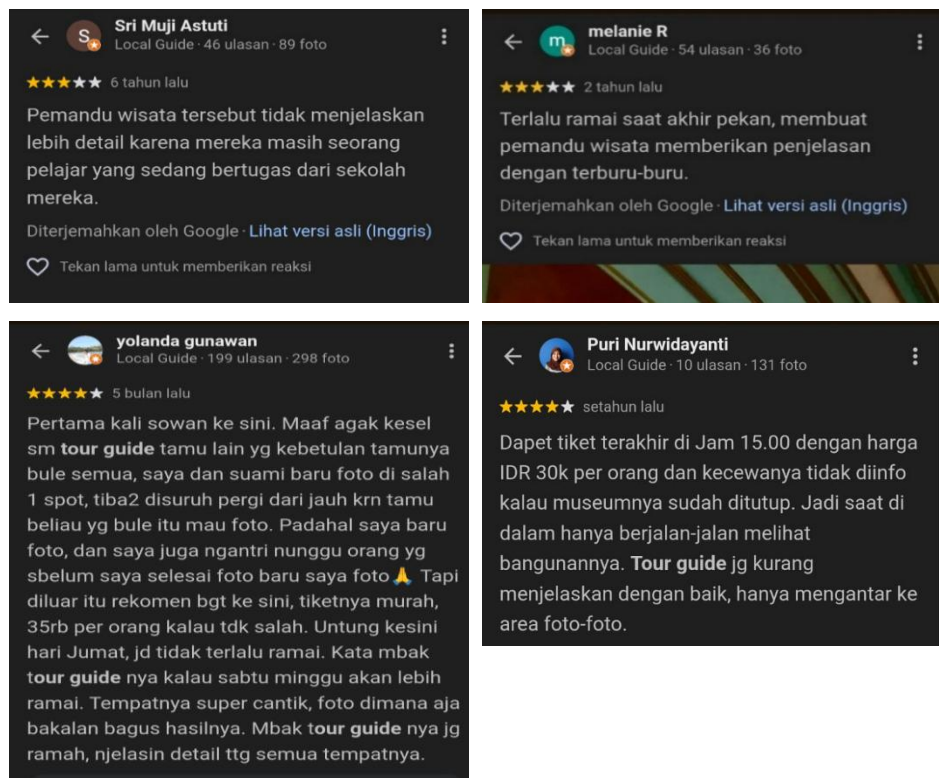
Berdasarkan Tabel 1.1, Jumlah pengunjung Pura Mangkunegaran Surakarta tercatat bahwa total kunjungan wisatawan menunjukkan angka yang relatif stabil. Pada tahun 2024, jumlah pengunjung tercatat sebanyak 132.060 orang yang didominasi oleh wisatawan domestik sebanyak 124.600 orang, sedangkan wisatawan mancanegara berjumlah 7.600 orang. Sementara itu, pada tahun 2025 jumlah pengunjung mengalami sedikit peningkatan menjadi 133.288 orang dengan komposisi yang agak berbeda, yaitu wisatawan mancanegara sebanyak 7.700 orang dan wisatawan domestik sebanyak 125.588 orang. Data tersebut menunjukkan adanya perubahan komposisi jenis wisatawan dari tahun ke tahun, namun secara keseluruhan jumlah kunjungan tetap berada pada kisaran yang hampir sama.

Setiap wisatawan yang memasuki kawasan Pura Mangkunegaran Surakarta diwajibkan mengikuti tur dengan pemandu resmi agar informasi mengenai sejarah, nilai budaya, tata ruang, serta makna simbolik setiap bagian istana dapat disampaikan secara akurat melalui keterampilan pemandu wisata. Pemandu wisata merupakan individu yang bertugas menyampaikan dan menjelaskan informasi mengenai suatu daya tarik wisata kepada wisatawan secara jelas dan mudah dipahami (Rusmiati dkk., 2022). Peran pemandu wisata juga dikelompokkan kedalam empat fungsi utama, yaitu sebagai pemberi arahan, pelaku peran sosial, fasilitator interaksi, serta komunikator (Rusmiati dkk., 2022). Berdasarkan pembagian peran tersebut, dapat dipahami bahwa fungsi pemandu wisata tidak terbatas pada penyampaian informasi semata, melainkan juga mencakup peran

edukatif dalam membimbing wisatawan selama berada di destinasi khususnya Pura Mangkunegaran Surakarta.

Selain berfungsi sebagai pemberi arahan, seorang pemandu wisata juga dituntut memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai karena kedua aspek tersebut menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas pengalaman berwisata wisatawan di Pura Mangkunegaran Surakarta. Pengetahuan pemandu mengenai sejarah berdirinya Mangkunegaran, tata ruang istana, nilai filosofi bangunan memungkinkan wisatawan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan bermakna selama kunjungan. Pemandu wisata memiliki pengetahuan yang luas serta kemampuan komunikasi yang baik mampu meningkatkan minat, pemahaman, dan keterlibatan wisatawan secara signifikan selama berwisata. Selain itu, keterampilan interpersonal pemandu, seperti kemampuan mendengarkan secara aktif, berempati, serta, menyesuaikan penyampaian informasi dengan kebutuhan dan karakteristik wisatawan juga menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman berwisata yang positif dan memuaskan (Syakier & Hanafiah, 2021).

Berdasarkan pra-observasi masih terdapat beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan pemandu wisata di Pura Mangkunegaran Surakarta. Khususnya pada saat jumlah kunjungan wisatawan meningkat, rombongan wisatawan sering kali digabung menjadi satu kelompok besar sehingga pelayanan pemandu wisata menjadi kurang optimal. Kondisi tersebut juga dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik wisatawan, di mana sebagian wisatawan hanya fokus pada aktivitas berfoto, sementara wisatawan lainnya memiliki ketertarikan yang tinggi terhadap sejarah dan nilai budaya Mangkunegaran. Selain itu, pemandu wisata di Pura Mangkunegaran Surakarta juga terdiri atas tiga kategori, yaitu, pemandu senior, pemandu *volunteer*, dan pemandu magang, yang tentunya memiliki perbedaan tingkat pengalaman, penguasaan materi, serta gaya penyampaian informasi. Perbedaan tersebut diduga akan berpengaruh terhadap pengalaman berwisata yang dirasakan oleh wisatawan.



Gambar 1. 1 Ulasan wisatawan Pura Mangkunegaran Surakarta
Sumber : *Google Review*

Selain permasalahan tersebut, ditemukan juga adanya permasalahan yang tercermin dari ulasan wisatawan pada platform *Google review* terkait dengan pelayanan pemandu wisata. Beberapa wisatawan menyampaikan tanggapan mengenai kualitas penyampaian informasi atau tingkat pengetahuan pemandu wisata, sikap dalam memberikan pelayanan, serta pengalaman yang dirasakan selama mengikuti kegiatan tur. Ulasan tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu yang diduga dapat memengaruhi pengalaman berwisata yang mereka peroleh. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana pengaruh pengetahuan dan keterampilan pemandu wisata terhadap pengalaman berwisata wisatawan di Pura Mangkunegaran Surakarta, sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas pengelolaan destinasi wisata budaya.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan pemandu wisata terhadap pengalaman berwisata wisatawan di Pura Mangkunegaran Surakarta?
2. Bagaimana pengaruh keterampilan pemandu wisata terhadap pengalaman berwisata wisatawan di Pura Mangkunegaran Surakarta?
3. Bagaimana pengaruh pengetahuan dan keterampilan pemandu wisata terhadap pengalaman berwisata wisatawan di Pura Mangkunegaran Surakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh pengetahuan pemandu wisata terhadap pengalaman berwisata wisatawan di Pura Mangkunegaran Surakarta.
2. Menganalisis pengaruh keterampilan pemandu wisata terhadap pengalaman berwisata wisatawan di Pura Mangkunegaran Surakarta.
3. Menganalisis pengaruh pengetahuan dan keterampilan pemandu wisata terhadap pengalaman berwisata wisatawan di Pura Mangkunegaran Surakarta?

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pengelola Pura Mangkunegaran Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemandu wisata, khususnya melalui pengembangan pengetahuan sejarah dan budaya serta peningkatan keterampilan pemandu guna menciptakan pengalaman berwisata.

1.4.2. Manfaat Teoretis

Memberikan kontribusi dalam pengembangan literatur di bidang pariwisata serta dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang mengkaji pengaruh pengetahuan dan keterampilan pemandu wisata terhadap pengalaman berwisata wisatawan.

