

INTISARI

Salah satu operator *walking tour* di Daerah Istimewa Yogyakarta, yakni Jaghana Tour, secara konsisten menjanjikan pengalaman sosial untuk mendapatkan teman baru melalui promosinya. Untuk mencapai tujuan tersebut, pramuwisata harus mampu secara aktif membentuk situasi sosial yang mendukung terjadinya interaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana peran pramuwisata Jaghana Tour dalam membangun interaksi antarwisatawan serta mengidentifikasi tantangan yang mereka hadapi. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan pramuwisata, manajemen, dan peserta, serta diperkaya dengan observasi terlibat dan studi literatur. Analisis data mengacu pada teori peran pramuwisata dari Cohen (1985). Hasil temuan menunjukkan pramuwisata cukup kompeten dalam Peran Instrumental dan Peran Interaksional (teknis-operasional), tetapi masih lemah dalam Peran Sosial, dan Peran Komunikasi yang esensial untuk membangun interaksi antarkelompok. Temuan tersebut disebabkan oleh kendala organisasional —mencakup status kepegawaian lepas, minimnya pelatihan, sistem rekrutmen yang tidak memiliki kriteria sebagai fasilitasi sosial, dan kegagalan dukungan operasional— yang kemudian diperparah oleh tantangan personal dan eksternal. Secara keseluruhan, pramuwisata Jaghana Tour saat ini lebih berfungsi sebagai manajer teknis daripada fasilitator interaksi yang efektif. Akibatnya, interaksi antarwisatawan tidak terbangun secara optimal dan belum mampu memenuhi janji pengalaman sosial yang diharapkan peserta.

Kata Kunci: Peran Pramuwisata, Interaksi Antarwisatawan, Walking Tour.

ABSTRACT

Jaghana Tour, a walking tour operator in the Special Region of Yogyakarta, consistently promises a social experience of "making new friends" through its promotions. To achieve this goal, tour guides must be able to actively shape a social situation that fosters interaction. This study aims to examine the role of Jaghana Tour's guides in building interaction among tourists and to identify the challenges they face. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through semi-structured interviews with guides, management, and participants, enriched by participant observation and a literature review. The data analysis is based on Cohen's (1985) theory of tour guide roles. The findings indicate that the tour guides are relatively competent in the technical-operational Instrumental and Interactional Roles, but exhibit weaknesses in the Social and Communicative Roles, which are essential for building group cohesion. These shortcomings are attributed to systemic organizational constraints—including a freelance employment status, minimal training, a recruitment system lacking criteria for social facilitation, and operational support failures—which are then exacerbated by personal and external challenges. Overall, Jaghana Tour's guides currently function more as technical managers than as effective interaction facilitators. Consequently, interaction among tourists is not optimally developed and fails to fulfill the promised social experience that participants expect.

Keywords: Tour Guide's Roles, Tourist Interaction, Walking Tour