

ABSTRACT

This research aims of to find out Campa Tour's effort in raising the tourist awareness about sustainable in Yogyakarta. Campa Tour is a tour operator located in Yogyakarta and has vision and mission to support sustainable tourism. Therefore, the research needs to know Campa Tour's effort in raising tourist awareness about sustainable tourism, whether it has been integrated into their business or not. This research used indicators of management guide for responsible tour operators by United National Environment Programme (UNEP) about communicating the sustainability message throughout holiday cycle. The indicators are communicating through media and publishing, travel agents and tour operator's sales staff, pre-departure documentation, in-flight information, at the destination, and after the holiday.

This research used qualitative descriptive methods and the data obtained through interviews to find the role of Campa Tour from several points of view and observation to indicate the facts. The interviews are conducted with the Campa Tour's owners, tour guide(s), and clients who have been participated on Yogyakarta tour package. The data also obtained through literature study to adjust the interviews and observations with the theories.

The result of this study indicate that Campa Tour has made effort to raise tourists' awareness of sustainable tourism in Yogyakarta using UNEP indicators. Campa Tour has communicate with tourists about sustainable tourism through media and publication, tour operator's sales staf, pre-departure documentation, at the destination, and after the holiday. Nevertheless, Campa Tour has yet communicate their tourist about sustainable tourism through in-flight information.

Keywords: raising awareness, sustainable tourism, tour operator.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya Campa Tour dalam meningkatkan kesadaran wisatawan tentang pariwisata berkelanjutan, khususnya di Yogyakarta. Campa Tour merupakan sebuah biro perjalanan yang berlokasi di Yogyakarta dan memiliki visi serta misi untuk mendukung pariwisata berkelanjutan. Penelitian ini dilakukan berdasarkan indikator pengelolaan biro perjalanan bertanggung jawab yang dipelopori oleh *United Nations Environment Programme* (UNEP). Indikator UNEP yang digunakan oleh peneliti ialah komunikasi dengan wisatawan melalui siklus perjalanan wisata. Indikator UNEP tersebut meliputi komunikasi melalui publikasi dan media, komunikasi melalui agen dan staf biro perjalanan, komunikasi melalui dokumen sebelum keberangkatan, komunikasi dalam penerbangan, komunikasi saat di destinasi, dan komunikasi setelah kegiatan wisata.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode analisis deskriptif kualitatif. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara dan observasi untuk melampirkan bukti yang sesuai guna mengetahui upaya Campa Tour yang telah dilakukan. Wawancara dilakukan dengan dua pengelola Campa Tour, satu pemandu wisata Campa Tour, dan tujuh wisatawan yang mengikuti paket Yogyakarta Campa Tour. Peneliti kemudian melakukan studi pustaka untuk menyesuaikan data wawancara dan observasi dengan teori-teori.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Campa Tour sudah cukup berupaya dalam meningkatkan kesadaran wisatawan tentang pariwisata berkelanjutan di Yogyakarta apabila ditinjau melalui indikator UNEP. Campa Tour telah melakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran pariwisata berkelanjutan melalui komunikasi: publikasi, staf penjualan biro perjalanan, dokumentasi sebelum keberangkatan, pada destinasi serta setelah perjalanan wisata. Meskipun demikian, masih ada upaya yang belum dilakukan Campa Tour untuk meningkatkan kesadaran wisatawan tentang pariwisata berkelanjutan di Yogyakarta. Upaya yang belum dilakukan Campa Tour ialah komunikasi melalui informasi dalam penerbangan.

Kata Kunci: meningkatkan kesadaran, pariwisata berkelanjutan, biro perjalanan.