

## ABSTRAK

Yogyakarta sebagai kota budaya mempunyai berbagai ragam bangunan cagar budaya yang menjadi destinasi wisata tujuan bagi wisatawan. Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta adalah salah satu bangunan cagar budaya yang ikonik karena berlatar belakang kolonial dan kini beralih fungsi menjadi museum khusus menampilkan sejarah perjuangan rakyat Yogyakarta pada jaman penjajahan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis tentang prosedur permintaan layanan pemanduan dan materi kepemanduan yang ada di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa partisipasi observasi, wawancara mendalam dan dukungan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan jika prosedur permintaan layanan pemanduan dirangkum dalam 4 jenis dan tahapannya diatur dalam sebuah SOP. Begitu juga dalam menyampaikan materi kepemanduan harus mengikuti SOP yang berlaku, meski saat dilapangan akan disesuaikan dengan situasi dan kondisi.

**Kata kunci:** Pemandu wisata; Prosedur; Materi kepemanduan; Museum Benteng Vredeburg.

## ABSTRACT

Yogyakarta as a city of heritage have a lot of cultural heritage building that used to be tourism destination for tourist. Museum Benteng Vredeburg is a icon of cultural heritage which function to be a museum of struggle of Yogyakarta folks at colonial era. This study aims to analyze about procedur of guide service request and material of guiding in Museum Benteng Vredeburg. This study is a qualitative descriptive type with methods of data collection are participatory observatory, in-depth interview and support by documentation. The results of this study is the procedur of guide service request group in 4 categories and setting under SOP. Same as the procedur, material of guiding have to following by SOP ,even though it will implement by conditional following condition and situation.

**Keywords:** Tour guide; Procedur; Guiding content; Museum Benteng Vredeburg