

INTISARI

Pandemi *Covid-19* mengakibatkan penurunan aktivitas di industri pariwisata. Salah satu sektor pariwisata yang terkena dampak dari pandemi *Covid-19* adalah Museum Sonobudoyo. Akibatnya, Museum Sonobudoyo harus melakukan penyesuaian ulang terhadap situasi yang terjadi. Salah satu penyesuaian tersebut adalah persiapan pemandu museum dalam melayani wisatawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan pemanduan museum pada saat pandemi *Covid-19*. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi pustaka. Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yang meliputi observasi di lapangan serta wawancara yang dilakukan oleh pemandu dan data sekunder terdiri arsip data museum maupun sumber lain di internet yang berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemandu Museum Sonobudoyo menerapkan strategi Protokol Kesehatan dan Protokol Guiding yang dapat membantu pemandu bertugas lebih efektif. Protokol Kesehatan yang dilakukan pemandu untuk melindungi diri sendiri dan juga orang lain saat memandu seperti mencuci tangan menggunakan sabun, cek suhu badan, dan menggunakan alat pelindung diri (APD) sesuai protokol kesehatan. Protokol Guiding merupakan acuan pemandu saat melakukan tugas seperti penguasaan materi, pembagian team, durasi pemanduan, melakukan jaga jarak, dan menggunakan alat untuk membantu saat bertugas. Adapun beberapa kendala yang dihadapi oleh pemandu saat pandemi *Covid-19*, kendala internal seperti susahya menghimbau pengunjung untuk tidak melepas masker dan juga tidak menyentuh benda koleksi, serta kendala eksternal seperti PPKM dan juga WFH yang membuat kurangnya SDM di dalam pemandu disaat akan melakukan guiding. Selain kendala yang sudah disebutkan pelayanan yang ada di Museum Sonobudoyo sudah terbilang cukup baik.

Kata Kunci: Pemandu Museum; Pelayanan Pemanduan Wisata; Museum Sonobudoyo Yogyakarta.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PELAYANAN PEMANDUAN WISATA OLEH PEMANDU LOKAL MUSEUM SONOBUDOYO PADA ERA
PANDEMI COVID-19**

MELEIN JANUA, Carlos Iban, S.S, M.Sc.C.H.E

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic has resulted in a decline in activity in the tourism industry. One of the tourism sectors affected by the Covid-19 pandemic is the Sonobudoyo Museum. As a result, the Sonobudoyo Museum had to make adjustments to the current situation. One of these adjustments is the preparation of museum guides in serving tourists. This study aims to determine the form of museum scouting services during the Covid-19 pandemic. Collecting data using the method of observation, interviews, and literature study. The type of data collected is primary data which includes field observations and interviews conducted by guides and secondary data consisting of museum data archives and other sources on the internet related to research. The results showed that the Sonobudoyo Museum guides implemented the Health Protocol and Guiding Protocol strategies that could help guides work more effectively. Health Protocols are carried out by guides to protect themselves and also others when guiding such as washing hands with soap, checking body temperature, and using personal protective equipment (PPE) according to health protocols. The Guiding Protocol is a guiding reference when carrying out tasks such as material mastery, team division, guidance duration, keeping distance, and using tools to help when on duty. As for some of the obstacles faced by guides during the Covid-19 pandemic, internal obstacles such as the difficulty of urging visitors not to take off their masks and also not touch collectibles, as well as external obstacles such as PPKM and WFH which made the lack of human resources in the guides when guiding. Apart from the problems already mentioned, the services at the Sonobudoyo Museum are quite good.

Keywords: *Museum Guide; Tour Guide Services; Yogyakarta Sonobudoyo Museum.*