



DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | v |
| INTISARI | vi |
| ABSTRACT | vii |
| | |
| BAB I : PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan masalah..... | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.3.1 Tujuan Umum..... | 8 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| 1.4.1 Teoritis..... | 9 |
| 1.4.2 Praktis..... | 9 |
| | |
| BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI | |
| 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 11 |
| 2.1.1 Kota Yogyakarta sebagai Pusat Kebudayaan dalam Pariwisata..... | 12 |
| 2.1.2 Kota Yogyakarta sebagai Kawasan Ekonomi dalam Pariwisata..... | 13 |
| 2.1.3 Citra Kota Yogyakarta dalam Pariwisata..... | 17 |
| 2.2 Kerangka Teori..... | 22 |
| 2.2.1 Pariwisata..... | 22 |
| 2.2.2 Wisatawan..... | 25 |
| 2.2.3 Jasa dan Pelayanan..... | 28 |
| 2.2.4 Penyedia Jasa dalam Pariwisata..... | 29 |
| 2.2.4.1 Travel Agent dan Travel Operator..... | 29 |
| 2.2.4.2 Pemandu Wisata..... | 31 |
| 2.2.4.3 Jasa Transportasi..... | 35 |
| 2.2.5 Etika..... | 40 |
| 2.2.6 Etika Profesi..... | 42 |
| 2.2.7 Kode Etik Pramuwisata dan Struktur Etika..... | 45 |
| 2.2.8 Siasat..... | 47 |
| | |
| BAB III : METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Lokasi Penelitian..... | 54 |
| 3.2 Metode Penelitian..... | 54 |
| 3.3 Teknik Pengambilan data..... | 56 |
| 3.3.1 Penelitian Pustaka..... | 56 |
| 3.3.2 Pengamatan..... | 57 |
| 3.3.3 Wawancara..... | 60 |



| | | |
|--|--|-----|
| 3.4 | Alat Pengumpulan Data..... | 63 |
| 3.5 | Metode Analisis Data..... | 65 |
| 3.5.1 | Reduksi data..... | 65 |
| 3.5.2 | Penyajian data..... | 66 |
| 3.5.3 | Penarikan kesimpulan..... | 66 |
| BAB IV: CARA PEMILIK USAHA MENDATANGKAN WISATAWAN | | |
| 4.1 | Brengos atau Komisi..... | 67 |
| 4.1.1 | Tempat-tempat yang memberikan Brengos atau Komisi..... | 69 |
| 4.1.1.1 | Toko Bakpia | 69 |
| 4.1.1.2 | Restoran Gudeg di Wijilan | 72 |
| 4.1.1.3 | Toko Baju Batik dan Dagadu..... | 73 |
| 4.1.1.4 | Toko Perak..... | 74 |
| 4.2 | Paron..... | 76 |
| 4.2.1 | Toko yang Memberikan Paron..... | 77 |
| 4.2.1.1 | Toko Lukisan Batik..... | 77 |
| 4.2.1.2 | Toko Wayang..... | 79 |
| 4.3 | Bonus..... | 80 |
| 4.3.1 | Toko yang Memberikan Bonus..... | 81 |
| 4.3.1.1 | Toko Bakpia..... | 81 |
| 4.3.1.2 | Restoran Gudeg di Wijilan..... | 82 |
| BAB V: SIASAT PENYEDIA JASA UNTUK MENDAPAT KEUNTUNGAN | | |
| 5.1 | Membawa Wisatawan ke Toko yang Memberikan Komisi Lebih Besar..... | 84 |
| 5.2 | Membawa ke Toko yang Memberikan Bonus | 86 |
| 5.3 | Penarik Becak Memberikan Tarif yang Lebih Rendah | 88 |
| 5.4 | Berani Mengeluarkan Modal | 92 |
| 5.5 | Menambah Waktu Bekerja | 93 |
| 5.6 | Pemandu Wisata Lepas Menemani Wisatawan Beberapa Hari | 95 |
| 5.7 | Penyedia Jasa Mengatakan ada Perjanjian dengan Toko..... | 96 |
| 5.8 | Penyedia Jasa Mengatakan Kualitas Lebih Bagus | 98 |
| 5.9 | Pura-pura jadi pemilik | 99 |
| 5.10 | Mencari Iba dari Wisatawan | 101 |
| 5.11 | Ketidakjujuran Penyedia Jasa | 103 |
| 5.12 | Muslihat Penyedia Jasa | 104 |
| 5.13 | Waktu yang Singkat (Promosi Berlebihan) | 106 |
| 5.14 | Penyedia Jasa Membuat Toko Lukisan Batik dan Wayang Seolah Sekolah Seni atau Galeri Seni..... | 108 |
| 5.15 | Merubah Harga dari Rupiah menjadi Dolar Amerika | 110 |
| 5.16 | Menaikkan Harga Rempah-rempah di Pasar Beringharjo pada Wisatawan Asing | 111 |
| 5.17 | Respon Wisatawan Terhadap Siasat Penyedia Jasa..... | 116 |
| BAB VI: PELANGGARAAN ETIKA DAN SOLUSI UNTUK PENYEDIA JASA | | |
| 6.1 | Pelanggaran Etika | 119 |
| 6.1.1 | Memberi Hadiah, Persen (Imbalan), Sogokan, dll..... | 119 |



| | | |
|--------------------------------|--|-----|
| 6.1.2 | Menceritakan Masalah Pribadi kepada Wisatawan | 121 |
| 6.1.3 | Menentukan Harga yang Tidak Fair dan Mendiskriminasi Harga | 123 |
| 6.1.4 | Praktek Periklanan yang Berlebihan | 126 |
| 6.1.5 | Bertindak Tidak Jujur dan Menipu Wisatawan | 129 |
| 6.2 | Solusi untuk Penyedia Jasa | 132 |
| 6.2.1 | Penarik Becak dan Kusir Andong..... | 134 |
| 6.2.1.1 | Memberikan Penyuluhan Pemahaman Pelanggaran Etika..... | 134 |
| 6.2.1.2 | Memperjelas Identitas Becak dan Andong..... | 136 |
| 6.2.1.3 | Meletakkan Hotline pada Becak dan Andong..... | 137 |
| 6.2.1.4 | Menunjukkan Daftar Tarif yang Berlaku..... | 139 |
| 6.2.1.5 | Membuat Sistem Voucher untuk Wisatawan..... | 140 |
| 6.2.2 | Pemandu Wisata Lepas..... | 141 |
| 6.2.2.1 | Dipekerjakan oleh Pemerintah..... | 142 |
| 6.2.2.2 | Menggunakan Seragam dan Identitas Khusus..... | 143 |
| 6.2.2.3 | Sertifikasi Gratis dan Dipekerjakan oleh Swasta..... | 144 |
| 6.2.3 | Peran Wisatawan..... | 146 |
| BAB VII: KESIMPULAN | | |
| | Kesimpulan..... | 148 |
| | ... | 148 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 151 |