

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEPATUHAN PRAMUWISATA DALAM PENGGUNAAN KARTU
TANDA PENGENAL PRAMUWISATA (KTPP) OLEH DINAS PARIWISATA
PROVINSI BALI DI OBJEK WISATA TIRTA GANGGA, KARANGASEM**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

NI KOMANG DESY SRI UTAMI

NIM. 2215813036

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI BADUNG

2025

HALAMAN JUDUL

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN KEPATUHAN PRAMUWISATA DALAM PENGGUNAAN KARTU
TANDA PENGENAL PRAMUWISATA (KTPP) OLEH DINAS PARIWISATA
PROVINSI BALI DI OBJEK WISATA TIRTA GANGGA, KARANGASEM**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

NI KOMANG DESY SRI UTAMI

NIM. 2215813036

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas asung kertha wara nugraha – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Kepatuhan Pramuwisata Dalam Penggunaan Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata (KTPP) oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali di Objek Wisata Tirta Gangga, Karangasem” dengan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata di Politeknik Negeri Bali. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi positif dan pemahaman yang lebih baik kepada para pembaca.

Penyusunan tugas akhir ini, tidak lepas dari kendala dan hambatan. Oleh karena itu, melalui kesempatan yang berharga ini penulis ingin mengapresiasi berbagai dukungan, masukan, izin, serta motivasi yang tak ternilai dari berbagai pihak. Dengan segala hormat dari hati yang paling dalam penulis ingin menyampaikan hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang telah diberikan untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi berkualitas ini.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par.,M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri khususnya jurusan pariwisata.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan dukungan dan pelayanan administrasi yang sangat membantu selama proses studi penulis di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M selaku Koordinator Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan penulis banyak motivasi positif selama perjalanan belajar penulis.

5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator PKL UPW atas segala arahan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.
6. I Ketut Suparta, SH.,M.H. selaku Dosen Pembimbing I atas dedikasi, bimbingan dan pengarahan yang telah diberikan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Dosen Pembimbing II atas bimbingan dan kontribusi yang baik selama proses penyusunan tugas akhir ini.
8. Tjok Bagus Pemayun, A.Par., M.M. selaku pimpinan Dinas Pariwisata Provinsi Bali atas pengalaman yang telah diberikan kepada penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Dinas Pariwisata Provinsi Bali.
9. Seluruh Staf Dinas Pariwisata Provinsi Bali terutama Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia yang telah banyak memberikan informasi dan semangat selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Dan kepada orang tua penulis, terima kasih atas doa – doa baik dan motivasi yang telah menjadi sumber kekuatan bagi penulis selama ini.
11. Kedua kakak penulis, I Made Haryadi, S.S dan Ni Wayan Tini Rahayu, terima kasih atas dukungan, nasihat dan semangat yang selalu diberikan selama ini.
12. Rekan – rekan terdekat penulis yang telah memberikan hiburan serta semangat selama proses penyusunan tugas akhir ini.
13. Dan tak lupa kepada diri sendiri, Ni Komang Desy Sri Utami, terima kasih sudah berjuang hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, masih terdapat kekurangan dan kesalahan yang mungkin terlewatkan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan dan bahan evaluasi di masa mendatang.

Dengan demikian, penulis sangat berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan sumber informasi yang berguna bagi para pembaca baik di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun masyarakat umum.

Badung, 21 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, overlapping letters and a horizontal line extending to the right.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	3
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR GAMBAR.....	9
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR LAMPIRAN.....	11
BAB I PENDAHULUAN.....	12
1.1 Latar Belakang.....	12
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	4
1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Pariwisata.....	7
2.2 Pramuwisata.....	10
2.3 Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata.....	13

2.4	Pengertian Daya Tarik Wisata.....	14
2.5	Dinas.....	15
2.6	Pengertian Penanganan.....	16
2.7	Pengertian Kepatuhan.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		17
3.1	Profil Perusahaan.....	17
3.2	Sejarah Perusahaan.....	18
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	21
3.4	Kegiatan Usaha Perusahaan.....	24
BAB IV PEMBAHASAN.....		26
4.1.1	Tahap Persiapan.....	28
4.1.2	Tahap Pelaksanaan.....	31
4.1.3	Tahap Akhir.....	41
4.2	Hambatan – hambatan yang dihadapi.....	49
BAB V PENUTUP.....		51
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....		54
LAMPIRAN.....		56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Dinas Pariwisata Provinsi Bali.....	17
Gambar 3.2 Peta Lokasi Dinas Pariwisata Provinsi Bali.....	18
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Provinsi Bali.....	21
Gambar 4. 1 Team Dinas Pariwisata Bali dan Satpol PP tiba di lokasi.....	33
Gambar 4. 2 Koordinasi dengan Pengelolaan DTW Tirta Gangga.....	34
Gambar 4. 3 Spot Pelaksanaan Sidak.....	35
Gambar 4. 4 Pendataan oleh Satpol PP Karangasem.....	37
Gambar 4. 5 Pengecekan Standar Berpakaian.....	38
Gambar 4. 6 Evaluasi singkat dengan pihak DTW.....	40
Gambar 5. 1 Pelanggaran standar berpakaian.....	58
Gambar 5. 2 Pendataan Pramuwisata dan Driver.....	58
Gambar 5. 3 Monitoring Pelaksanaan Sidak.....	59
Gambar 5. 4 Area Sidak.....	59
Gambar 5. 5 Keterlibatan Korwas PPNS (koordinator Pengawas Penyidik Negeri Sipil).....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3 Struktur Organisasi Bidang Pengembangan SDM.....	21
Tabel 4.1 Data Pelanggaran.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penegakan Satpol PP Karangasem.....	56
Lampiran 2 Surat Tugas Dinas Pariwisata Provinsi Bali.....	57
Lampiran 3 Dokumentasi kegiatan.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor andalan yang memberikan kontribusi besar terhadap perekonomian Indonesia, khususnya di Provinsi Bali yang dikenal sebagai salah satu destinasi wisata unggulan di dunia. Keindahan alam, kekayaan budaya, serta keramahan penduduk lokal menjadi daya tarik utama yang telah menarik jutaan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, setiap tahunnya. Tidak hanya menyumbang devisa negara, sektor pariwisata juga membuka berbagai peluang kerja dan mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat setempat. Namun, besarnya potensi pariwisata juga diiringi dengan berbagai tantangan yang memerlukan perhatian serius, antara lain pengelolaan yang *professional* dan berkelanjutan, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia yang terlibat di dalamnya.

Dalam upaya menjaga kualitas pariwisata, keberhasilan sektor pariwisata tidak terlepas dari peran pramuwisata sebagai garda depan yang berinteraksi langsung dengan wisatawan. Salah satu aspek penting dalam industri pariwisata adalah keberadaan pramuwisata karena pengalaman wisata sangat dipengaruhi oleh peran mereka sebagai pemandu wisata dalam memberikan informasi yang akurat, pelayanan yang ramah dan interpretasi budaya yang mendalam. Pramuwisata tidak hanya menjadi jembatan

informasi, tetapi juga representasi dari wajah daerah dan budaya yang mereka wakili.

Untuk memastikan kualitas layanan, pemerintah memiliki peran sentral sebagai fasilitator, regulator dan koordinator. Tidak hanya itu, diperlukan pendekatan *pentahelix* yaitu kolaborasi yang melibatkan lima elemen utama: pemerintah, akademisi, pelaku bisnis, komunitas, dan media dalam menciptakan sinergi dalam pembangunan pariwisata. Kolaborasi lintas sektor ini penting agar kebijakan dan program yang dirancang benar – benar menyentuh di lapangan dan mendapat dukungan dari seluruh pemangku kepentingan. Penting untuk diketahui bahwa penegakan kepatuhan pramuwisata tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah semata. Keberhasilan upaya pemerintah juga sangat bergantung pada dukungan dan partisipasi aktif dari pihak-pihak lain dalam *pentahelix*.

Dalam memastikan legalitas pramuwisata, Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata merupakan instrumen penting sebagai bukti bahwa seorang pramuwisata telah memenuhi standar kompetensi yang ditetapkan. Pemerintah melalui Dinas Pariwisata mewajibkan para pramuwisata memiliki Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata (KTPP). Kartu ini berfungsi sebagai bukti kompetensi seorang pramuwisata dalam menjalankan tugasnya. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan terkait kepatuhan pramuwisata dalam menggunakan KTPP. Implementasi penggunaan KTPP di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa pramuwisata diketahui

tidak menggunakan KTPP saat bertugas. Kondisi ini dapat memicu masalah dalam kualitas layanan kepada wisatawan, maraknya praktik pramuwisata ilegal serta berdampak buruk pada citra pariwisata Bali. Selain itu dapat menimbulkan ketidakpuasan wisatawan dan merusak reputasi destinasi wisata dikarenakan informasi yang diberikan kurang akurat terutama di salah satu daya tarik populer, Objek Wisata Tirta Gangga.

Tirta Gangga, yang berada di Kabupaten Karangasem, dikenal sebagai salah satu daya tarik wisata populer di kalangan wisatawan domestik maupun mancanegara. Keunikan arsitektur dan keindahan taman airnya menarik banyak pengunjung setiap hari. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa pramuwisata yang bertugas di Tirta Gangga memiliki kompetensi dan identitas yang jelas. Namun, tingkat kepatuhan dalam penggunaan KTPP masih perlu ditingkatkan mengingat masih adanya temuan pramuwisata yang tidak menggunakan KTPP.

Walaupun Objek Wisata Tirta Gangga memiliki daya tarik yang kuat, adanya temuan pramuwisata yang kurang patuh mendorong penulis untuk menelusuri permasalahan ini lebih dalam. Mengingat pentingnya peran pramuwisata dalam memajukan pariwisata Bali, serta adanya tantangan dalam penegakan kepatuhan di Objek Wisata Tirta Gangga. Oleh karena itu, penulis menetapkan judul penelitian ini yaitu “Penanganan Kepatuhan Pramuwisata dalam Penggunaan Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata (KTPP) oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali di Objek Wisata Tirta Gangga, Karangasem”

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu pada latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Penanganan Kepatuhan Pramuwisata Dalam Penggunaan Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata (KTPP) Oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali Di Objek Wisata Tirta Gangga, Karangasem?
2. Apa hambatan – hambatan yang dihadapi dalam Penanganan Kepatuhan Pramuwisata Dalam Penggunaan Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata Oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali Di Objek Wisata Tirta Gangga, Karangasem?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan kegunaan dari penulisan tugas akhir ini berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya diatas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Penanganan Kepatuhan Pramuwisata Dalam Penggunaan Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata Oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali Di Objek Wisata Tirta Gangga, Karangasem.
2. Untuk mengetahui hambatan – hambatan yang dihadapi dalam Penanganan Kepatuhan Pramuwisata Dalam Penggunaan Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata Oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali Di Objek Wisata Tirta Gangga, Karangasem.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Politeknik Negeri Bali serta sebagai indikator untuk penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam pengalaman nyata di industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi dalam upaya peningkatan kualitas kurikulum dan menjadi bahan evaluasi dalam menyesuaikan metode pembelajaran yang lebih relevan dengan kebutuhan industri khususnya mata kuliah *Tour Guiding*.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai wadah evaluasi dan inovasi dalam meningkatkan efisiensi dalam pengembangan kualitas layanan bagi industri di periode mendatang.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini yaitu :

a. Metode Observasi

Metode Observasi adalah salah satu metode dengan cara mengamati kegiatan dan ikut serta secara langsung dalam proses kegiatan

inspeksi mendadak (sidak) pramuwisata dan sopir di Objek Wisata Tirta Gangga, Karangasem.

b. Metode Wawancara

Metode ini adalah metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada Ketua Tim Kerja Bidang Pengembangan SDM Pariwisata Dinas Pariwisata Provinsi Bali

c. Studi Kepustakaan

Dengan teknik ini, penulis mengumpulkan data melalui buku – buku, jurnal, dan *manual book* yang digunakan untuk mendukung pembahasan Tugas Akhir ini.

d. Metode Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk memperoleh data melalui dokumen – dokumen tertulis, seperti arsip, laporan kegiatan, foto, dan dokumen resmi lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan praktik kerja lapangan di Dinas Pariwisata Provinsi Bali. Data yang diperoleh dari dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil observasi serta wawancara yang telah dilakukan sebelumnya.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini merupakan teknik deskriptif kualitatif, yaitu dengan menguraikan masalah secara sistematis dengan menggunakan data – data yang didapat selama melaksanakan praktik kerja lapangan di Dinas Pariwisata Provinsi Bali kemudian disusun dalam laporan tugas akhir.

1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data

Dalam penyajian hasil analisis, metode yang penulis gunakan yaitu gabungan antara metode informal dan metode formal. Metode informal adalah cara penyajian data hasil sidak dengan uraian atau kata – kata biasa. Metode formal adalah cara penyajian data dengan menggunakan Tabel atau Foto – foto.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan penanganan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali di Objek Wisata Tirta Gangga, dapat disimpulkan bahwa :

1. Penanganan kepatuhan pramuwisata dalam penggunaan Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata (KTPP) bertujuan untuk mendorong pelaku wisata, khususnya pramuwisata dan *driver* agar memahami profesionalisme dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Penanganan kepatuhan ini dilakukan dengan melaksanakan sidak di Objek Wisata Tirta gangga pada tanggal 10 Januari 2025, yang dilakukan melalui tahapan – tahapan yaitu mulai dari tahap persiapan yang dimulai dengan tahap persiapan surat, logistik dan tahap pelaksanaan yakni pelaksanaan sidak dan pemeriksaan KTPP, serta tahap akhir yaitu pelaporan dan pengarsipan dan semua tahapan berjalan dengan baik.
2. Kendala – kendala yang dihadapi dalam penanganan kepatuhan pramuwisata dalam penggunaan kartu tanda pengenal pramuwisata antara lain: *Driver* yang merangkap sebagai pemandu wisata serta

kurangnya pemahaman pelaku wisata terhadap KTPP dan semua kendala dapat diatasi dengan baik.

5.2 Saran

Dari pengamatan penulis dan keterlibatan langsung penulis dalam penanganan kepatuhan pramuwisata dalam penggunaan kartu tanda pengenal pramuwisata, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan Sosialisasi Regulasi

Dinas Pariwisata Provinsi Bali perlu melakukan sosialisasi secara intensif kepada seluruh pelaku wisata, terutama *driver* dan *freelance guide*, mengenai pentingnya memiliki KTPP. Sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial, brosur di terminal pariwisata, serta kerja sama dengan asosiasi transportasi wisata.

2. Penguatan Pengawasan Berkala

Selain sidak, perlu dilakukan pengawasan berkala secara rutin untuk meminimalisir pelanggaran yang berulang. Pengawasan bisa dijadwalkan secara acak namun lebih sering dan melibatkan lebih banyak pihak.

3. Peningkatan Koordinasi dengan Pengelola Objek Wisata

Pengelola objek wisata seperti Tirta Gangga dapat dilibatkan lebih aktif dalam pengawasan dan memberikan informasi awal mengenai aktivitas pramuwisata yang mencurigakan di lokasi.

4. Pemberian Insentif bagi Pramuwisata Tertib

Sebagai bentuk apresiasi, pramuwisata yang telah memiliki KTPP dan menunjukkan kepatuhan dapat diberikan insentif atau penghargaan, baik berupa piagam, promosi nama dalam daftar pramuwisata resmi, atau fasilitas pelatihan lanjutan gratis.

Dengan diterapkannya saran-saran tersebut, diharapkan pelaksanaan pengawasan ke depan dapat lebih efektif, edukatif, dan berkelanjutan dalam rangka membangun ekosistem pariwisata yang tertib, profesional, dan berbudaya di Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Alinan, S. (2008). *Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Pramuwisata*
- Asmoro, A. Y., & Yusrizal, F. (2021). Potensi Pola Perjalanan Ekowisata Jawa Timur Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal IPTA*, 9(1), 11.
<https://doi.org/10.24843/ipta.2021.v09.i01.p02>
- Damayanti, R. A., & Puspitasari, A. Y. (2024). Kajian Potensi Daya Tarik Wisata Heritage di Indonesia. *Jurnal Kajian Ruang*, 4(1), 13.
<https://doi.org/10.30659/jkr.v4i1.36639>
- Ellitan. (2009). *Perekonomian Indonesia*, 19(19), 19.
- Erlina Daru Kuntari, & Adesty Lasally. (2021). Wisatawan Dalam Persepsi Terhadap Daya Tarik Wisata Heritage De Tjolomadoe. *Journal of Tourism and Economic*, 4(2), 153–163. <https://doi.org/10.36594/jtec/9pmd4p26>
- Karunia. (2016). Analisis Struktur Kovariansi Indikator Terkait Kesehatan Pada Lansia Yang Tinggal Di Rumah, Dengan Fokus Pada Kesehatan Subjektif. 4(June), 2016.
- Kemendagri. (2017). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pembentukan dan Klasifikasi Cabang Dinas dan Unit Pelaksana Teknis Daerah. *Jakarta*.
- Riani, N. (2021). Pariwisata Adalah Pisau Bermata 2. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1469–1474.
- Trisnawati, H., Fatihah, N. A., & Pahima. (2024). Peningkatan Kompetensi

Pramuwisata Kawasan Perbatasan Negara Di Desa Wisata Temajuk. *Beujroh : Jurnal Pemberdayaan Dan Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 103–117.

<https://doi.org/10.61579/beujroh.v2i1.65>

Turangan, M. M. I., Egam, P. P., & Rengkung, M. M. (2022). Pariwisata Berbasis Ekonomi Kreatif Di Kota Tomohon. *Spasial*, 9(January), 77–89.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/spasial/article/view/41906>

Ubud, S., & Ubud, S. (2025). *Peran Pemandu Wisata Dalam Pengembangan Keberlanjutan Pariwisata Pasar Peran Pemandu Wisata Dalam Pengembangan Keberlanjutan Pariwisata Pasar. December 2024.*

<https://doi.org/10.31294/khi.v15i2.20441>

UU RI. (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2022 tentang Tindak Pidana Kekerasan Seksual. *Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia*, 1(69), 1–84.