

Analisis Norma dan Etika Pariwisata terhadap Kasus Penipuan Wisatawan di Kawasan Keraton Yogyakarta

Analysis of Tourism Norms and Ethics toward Tourist Scam Cases in the Yogyakarta Palace Area

Retno Moortrisari Widianingrum¹⁾ & Dwi Cahyono²⁾

¹⁾ Program Studi S1 Pariwisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, Yogyakarta, Indonesia

²⁾ Pendamping Desa Budaya, Kundha Kabudayaan (Dinas Kebudayaan) Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia

Diterima: 09 Maret 2026; Direview: 18 April 2026; Disetujui: 30 April 2026

*Corresponding Email: retno.sariwidianingrum@gmail.com

Abstrak

Keraton Yogyakarta sebagai objek wisata populer di Yogyakarta merupakan sasaran empuk bagi oknum pelaku penipuan untuk menjalankan aksinya. Akibatnya, wisatawan yang tidak familier dengan daerah tujuan wisata menjadi korban. Pada kasus penipuan ini, oknum pelaku penipuan di kawasan Keraton Yogyakarta menjalankan modusnya, yaitu berpura-pura menjadi pemandu wisata serta menawarkan sajian kopi luwak tanpa menunjukkan daftar harga. Pelanggaran terhadap norma serta penyimpangan etika pariwisata menjadi sorotan utama dalam penelitian ini. Metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui studi literatur serta observasi baik luring maupun daring digunakan dalam penelitian ini. Informan yang diwawancarai selama bulan November 2025 – Februari 2026 berjumlah 5 orang. Kelima orang tersebut meliputi pihak Keraton Yogyakarta sebagai pemangku kepentingan, warganet sebagai pembuat unggahan di media sosial yang berisi informasi untuk menghindari penipuan, serta wisatawan yang dipilih secara acak. Data yang diperoleh melalui wawancara dianalisis secara naratif, yaitu dengan menganalisis data berupa cerita dari informan. Selanjutnya, analisis etnografi digunakan untuk melihat budaya atau interaksi sosial dalam kelompok tertentu, dalam hal ini, pelaku wisata di kawasan Keraton Yogyakarta. Simpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah modus penipuan yang dilakukan oleh pelaku penipuan, seperti modus pemandu wisata palsu serta penawaran kopi luwak tanpa daftar harga, menimbulkan rasa tidak nyaman dan tidak aman pada wisatawan selama menjalankan kegiatan wisata. Kerugian juga dapat berdampak pada wisatawan serta objek wisata yang menjadi sasaran penipuan. Respons pemangku kepentingan yang sesuai dengan norma serta Kode Etik Pariwisata Dunia menjadi hal yang penting karena dapat mengantisipasi penipuan yang terus berlanjut serta menjamin keamanan dan kenyamanan wisatawan saat berwisata. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pemangku kepentingan dalam memberikan informasi yang jelas mengenai objek wisata terkait serta meningkatkan kewaspadaan wisatawan yang berkunjung ke kawasan Keraton Yogyakarta.

Kata Kunci: Penipuan; Norma; Etika Pariwisata, Keraton Yogyakarta

Abstract

Yogyakarta Palace, a popular tourist attraction, is an easy target for scammers. As a result, tourists unfamiliar with the destination become victims. In this scam case, scammers in the Yogyakarta Palace area used their modus operandi, posing as tour guides and offering civet coffee without showing a price list. Norm violations and tourism ethics are the main focus of this study. A qualitative descriptive research method was used, with data collection through literature studies and both offline and online observations. Five informants were interviewed between December 2025 and February 2026. These five individuals included stakeholders from the Yogyakarta Palace, netizens who created information threads to avoid scams, and randomly selected tourists. Data obtained through interviews were analyzed narratively, analyzing data in the form of stories from informants. Furthermore, ethnographic analysis was used to examine the culture and social interactions within specific groups, in this case, tourism subjects in the Yogyakarta Palace area. This study concludes that the scam methods used by scammers, such as posing as tour guides and offering civet coffee without a price list, create discomfort and insecurity for tourists during their travel. Losses can also affect tourists and the tourist attractions targeted by the scam. Stakeholder responses in accordance with norms and the World Tourism Code of Ethics are crucial because they can prevent further scams and ensure tourists' safety and comfort while travelling. This research is expected to contribute to stakeholders by providing clear information on related tourist attractions and to increase awareness among tourists visiting the Yogyakarta Palace area.

Keywords: Scam; Norms; Tourism Ethics; Yogyakarta Palace

How to Cite: Widianingrum, R.M. & Cahyono, D., (2026). Analisis Norma dan Etika Pariwisata terhadap Kasus Penipuan Wisatawan di Kawasan Keraton Yogyakarta. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (4) : 1769-1781.



PENDAHULUAN

Kota Yogyakarta, dengan segala potensi dan kekayaan budayanya, merupakan salah satu destinasi utama di Indonesia yang memiliki peluang besar untuk berbagai kegiatan pariwisata. Destinasi pariwisata vital di Kota Yogyakarta seperti Keraton Yogyakarta, Malioboro, dan kawasan penunjangnya merupakan kawasan yang menjadi titik utama bagi kunjungan wisatawan. Adapun destinasi lain, seperti kawasan Kotagede, Taman Pintar, Kebun Binatang Gembira Loka, dan lain sebagainya, juga menjadi tujuan bagi wisatawan dengan segmen pasar yang beragam.

Keberadaan kawasan tersebut sebagai magnet pariwisata di Kota Yogyakarta tidak dapat dipungkiri oleh para pelaku pariwisata. Pelaku pariwisata adalah setiap pihak yang berperan dan terlibat dalam kegiatan pariwisata. Menurut Damanik dan Weber (2006), pelaku pariwisata meliputi wisatawan, industri pariwisata/penyedia jasa, pendukung jasa wisata, pemerintah, masyarakat lokal, dan lembaga swadaya masyarakat (LSM).

Keraton Yogyakarta sebagai titik pusat garis imajiner yang membentang dari Gunung Merapi hingga Pantai Selatan di Yogyakarta selalu memiliki daya tarik tersendiri untuk dikunjungi, dan hal ini juga dibahas dalam berbagai kesempatan. Wisata Keraton Yogyakarta memiliki struktur area wisata resmi yang dibuka untuk wisatawan, yaitu area inti Kagungan Dalem Kedhaton, Museum Kereta atau Kagungan Dalem Wahanarata, serta Kagungan Dalem Tamansari.

Nama besar Keraton Yogyakarta sering kali disalahgunakan untuk mencari keuntungan oleh beberapa pihak. Kasus *scam* atau penipuan banyak dialami oleh wisatawan yang akan berkunjung ke Keraton Yogyakarta. Komplek di sekitar area resmi Keraton Yogyakarta yang dibuka untuk wisatawan tersebut dihuni oleh masyarakat lokal yang, dalam hal ini, beberapa di antaranya terlibat sebagai aktor dalam kasus *penipuan* di Keraton Yogyakarta. Penipuan dilakukan dengan memberikan informasi palsu tentang Keraton Yogyakarta.

Penipuan dilihat melalui konsep norma, yaitu sebagai perintah, anjuran, serta larangan yang mengatur tingkah laku manusia untuk memberikan kebaikan bagi kehidupan bersama. Selanjutnya, penipuan pada objek wisata ditinjau menggunakan konsep etika pariwisata, yaitu Kode Etik Pariwisata Dunia yang dibuat dan disosialisasikan oleh UNWTO sebagai prinsip moral yang harus dipertimbangkan dalam industri pariwisata. Kasus *scam* atau penipuan wisatawan yang dilakukan oleh oknum dari berbagai pihak merupakan tindakan yang bertentangan dengan norma dan etika pariwisata.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pelanggaran terhadap norma dan penyimpangan etika pariwisata yang ditemukan di kawasan Keraton Yogyakarta. Norma dan etika pariwisata terlibat secara langsung dalam kasus *penipuan* yang dilakukan oleh oknum-oknum di kawasan tersebut.

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara dengan beberapa pihak serta pengamatan secara langsung melalui unggahan di media sosial dan media internet lainnya.

Adapun penelitian terdahulu mengenai konsep etika, penipuan, serta praktik curang dalam industri pariwisata adalah sebagai berikut. Etika Pemandu Wisata Lokal dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Desa Wisata Sade, Kabupaten Lombok Tengah, karya Mariana, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan Lichen Institut 1 (2) (2024). Penelitian Mariana membahas etika pemandu wisata lokal di Desa Wisata Sade, Kabupaten Lombok Tengah, dalam melayani wisatawan. Penelitian tersebut menyampaikan etika yang dijalankan oleh pemandu wisata dalam melayani wisatawan seperti memiliki sikap dan tutur kata yang santun, bersikap tenang, aktif dan antusias melayani wisatawan, serta percaya diri dalam menjalankan tugasnya.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Penipuan dan Praktik Curang dalam Industri Jasa Pariwisata pada Jurnal Kertha Desa Vol. 13 No. 11 Tahun 2025 karya I Made Wahyu Candra Prasetya. Penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap wisatawan dapat dipersamakan dengan hak konsumen sebagai pengguna barang dan/atau jasa dari pengelola destinasi wisata. Bentuk kecurangan dan penipuan yang dilakukan pelaku usaha di sepanjang akses destinasi wisata melanggar prinsip itikad baik dan memberikan informasi yang benar diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen

Peningkatan Kapabilitas Pemandu Wisata melalui Pelatihan Teknik Dasar Kepemanduan dalam ABDIMAS: Tourism & Community Service Vol. 3 No. 1 Feb 2026 karya Yitno Purwoko dkk.



Penelitian ini menunjukkan bahwa pemandu wisata berperan penting sebagai penghubung antara wisatawan dan destinasi wisata. Pelatihan teknik dasar kepemanduan yang dilaksanakan di Kalurahan Sidoharjo berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan, yaitu meningkatkan pemahaman peserta mengenai peran, etika, dan teknik dasar kepemanduan, serta menumbuhkan motivasi dan rasa percaya diri dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Selain itu, pelatihan tersebut juga memberi kesadaran akan kebutuhan akan pemandu wisata profesional sebagai salah satu alat untuk meningkatkan kepuasan wisatawan sehingga terjadi keberlanjutan wisata.

METODE PENELITIAN

Metode

Riset ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitikberatkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji (Rahardjo, 2010). Pendekatan kualitatif digunakan dalam upaya memperkaya data untuk memahami fenomena sosial yang diteliti (Singarimbun, 2011). Sesuai dengan kedua deskripsi tersebut, pendekatan kualitatif digunakan untuk penelitian ini karena penelitian ini mendeskripsikan hal-hal yang berkaitan dengan kasus scam Keraton Yogyakarta, termasuk pelanggaran terhadap norma dan penyimpangan terhadap etika pariwisata dalam menjalankan kegiatan wisata.

Penelitian kualitatif ini melibatkan studi literatur sebagai data primer serta observasi sebagai data sekunder. Peneliti melakukan studi literatur mendalam mengenai norma dan etika pariwisata serta keberadaan wisata di Keraton Yogyakarta. Studi literatur juga digunakan untuk menemukan teori yang sesuai serta data pendukung lainnya mengenai norma etika pariwisata dan wisata di Keraton Yogyakarta melalui berbagai buku, jurnal, dan artikel, termasuk beberapa unggahan di media sosial terkait kasus *penipuan di Keraton Yogyakarta*.

Untuk melengkapi data dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi mendalam mengenai kasus *scam Keraton Yogyakarta* baik secara luring maupun daring. Observasi secara luring dilakukan dengan mewawancarai Nyi R. Riya Noorsundari selaku Carik Kawedanan Radya Kartiyasa, sebagai lembaga Keraton Yogyakarta yang menangani bidang pariwisata Keraton Yogyakarta, untuk mengetahui respons pihak Keraton Yogyakarta terhadap kasus *penipuan di Keraton Yogyakarta*. Wawancara juga dilakukan dengan Erwita sebagai Abdi Dalem Keraton Yogyakarta serta pemilik akun media sosial TikTok @erwita96 untuk mengetahui alasan informan membuat unggahan terkait kasus penipuan di kawasan Keraton Yogyakarta. Wawancara dengan wisatawan yang dipilih secara acak juga dilakukan untuk mengetahui pandangan serta keresahan wisatawan terhadap penipuan yang marak terjadi di Kawasan Keraton Yogyakarta. Informan memilih untuk tidak menyebutkan identitasnya dalam penelitian ini karena alasan privasi.

Observasi secara daring dilakukan dengan teknik etnografi melalui pendekatan netnografi, yaitu dengan mengamati media digital dan media sosial menggunakan kata kunci "*scam Keraton Yogyakarta*". Melalui observasi ini, peneliti dapat mengumpulkan data terkait kasus *scam Keraton Yogyakarta* sebagai data primer dan sekunder. Langkah ini dilakukan dengan pertimbangan bahwa permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini pertama kali menjadi sorotan karena kasus tersebut diunggah sebagai cerita di media sosial dan menjadi viral.

Data yang diperoleh melalui observasi secara daring dan luring tersebut dianalisis secara naratif, yaitu dengan menganalisis data berupa cerita dari informan. Analisis naratif menurut Claudia & Connelly (2000) merupakan narasi yang menceritakan urutan serangkaian peristiwa secara terperinci. Peneliti berupaya untuk menggambarkan kasus yang terjadi menurut pandangan informan serta langkah yang telah ditempuh oleh pemangku kepentingan dalam menghadapi kasus penipuan di kawasan Keraton Yogyakarta.

Selanjutnya, data tersebut disajikan sesuai dengan keperluan penelitian dan ditinjau menggunakan konsep norma serta Kode Etik Pariwisata Dunia. Penekanan naratif dan etnografi digunakan untuk melihat budaya atau interaksi sosial dalam kelompok tertentu, dalam hal ini pelaku wisata di kawasan Keraton Yogyakarta. Temuan tersebut diteliti, diamati, dan diolah sedemikian rupa sehingga data yang diperoleh dapat dengan mudah dimengerti serta disajikan sebagai informasi yang jelas.

Konsep Norma

Norma dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti aturan atau ketentuan yang mengikat warga kelompok dalam masyarakat, yang digunakan sebagai panduan, tatanan, dan pengendali tingkah laku yang sesuai dan diterima. Norma adalah aturan, ukuran, atau kaidah yang digunakan sebagai tolok ukur untuk menilai atau membandingkan sesuatu.

Norma adalah ketentuan-ketentuan tentang baik-buruknya perilaku manusia dalam pergaulan hidupnya, yang menentukan perangkat-perangkat atau penggal-penggal aturan yang bersifat perintah, anjuran, dan larangan. Ketentuan larangan terhadap perbuatan-perbuatan yang, apabila dilakukan atau tidak dilakukan, dapat membahayakan kehidupan bersama. Sebaliknya, perintah-perintah ditujukan agar dilakukan perbuatan-perbuatan yang dapat memberi kebaikan bagi kehidupan bersama (Dirdjosisworo, 2010).

Norma sosial sebagai aturan yang menata tindakan manusia dalam pergaulan dengan sesamanya menjadi hal yang penting dalam setiap kegiatan di industri pariwisata. Perilaku pelaku wisata, termasuk pihak yang terlibat dalam kasus scam Keraton Yogyakarta, perlu dilihat kaitannya dengan norma yang berlaku dalam kehidupan sosial.

Konsep Etika Pariwisata

Etika dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk, serta tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). Etika tidak terbatas pada cara suatu perbuatan dilakukan. Etika memberikan norma tentang perbuatan tersebut yang menyangkut apakah suatu perbuatan boleh dilakukan atau tidak. Etika membahas pertanyaan-pertanyaan moral, memberikan arahan tentang bagaimana seharusnya bertindak, serta mencari pemahaman tentang dasar-dasar nilai yang membentuk tindakan manusia (Martins, 2024).

Beberapa aspek utama dalam pengertian etika melibatkan: 1. Prinsip Moral: Etika melibatkan penerapan prinsip-prinsip moral, seperti kejujuran, keadilan, kesetiaan, dan tanggung jawab, untuk membimbing perilaku manusia. 2. Nilai dan Norma: Etika berkaitan erat dengan nilai-nilai yang dipegang oleh individu, kelompok, atau masyarakat. Norma moral mengatur perilaku berdasarkan nilai-nilai tersebut. 3. Pertimbangan Moral: Etika melibatkan pertimbangan moral, yaitu refleksi dan evaluasi terhadap konsekuensi moral dari suatu tindakan. 4. Kebebasan dan Tanggung Jawab: Etika juga mencakup pertimbangan tentang kebebasan individu dan tanggung jawab atas tindakan yang diambil (Martins, 2024).

Menurut Bertens (2013: 5), etika dapat diartikan sebagai berikut: 1. Nilai-nilai dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah laku. 2. Kumpulan asas atau nilai moral. 3. Ilmu tentang yang baik atau yang buruk.

Etika penyedia jasa maupun pengelola dalam bidang pariwisata sangat diperlukan untuk menonjolkan kebudayaan setempat sebagai kekhasan suatu kawasan (Sarhini, 2014). Etika pariwisata dalam hal ini didasarkan pada Kode Etik Pariwisata Dunia yang telah dibuat dan disosialisasikan oleh UNWTO. Adapun Kode Etik Pariwisata Dunia adalah sebagai berikut. (1) Kontribusi kepariwisataan dalam membangun saling pengertian dan saling menghormati antarpenduduk dan masyarakat. (2) Kepariwisataan sebagai media untuk memenuhi kebutuhan kualitas hidup, baik secara perseorangan maupun kolektif. (3) Kepariwisataan sebagai faktor pembangunan berkelanjutan. (4) Kepariwisataan sebagai pemakai warisan budaya kemanusiaan serta sebagai penyumbang bagi pengembangan warisan budaya itu sendiri. (5) Kepariwisataan adalah kegiatan yang menguntungkan bagi masyarakat dan negara penerima wisatawan. (6) Kewajiban kepariwisataan. (7) Hak dasar berwisata. (8) Kebebasan bergerak wisatawan. (9) Hak para pekerja dan pengusaha di industri pariwisata. (10) Pelaksanaan prinsip-prinsip Kode Etik Pariwisata Dunia.

Teori etika dalam pariwisata membahas prinsip-prinsip moral yang harus dipertimbangkan dalam industri pariwisata, mengingat dampaknya yang dapat signifikan terhadap lingkungan, budaya, dan masyarakat setempat. Dalam penelitian ini, sepuluh Kode Etik Pariwisata Dunia diterapkan pada pelaku pariwisata serta pihak-pihak yang terlibat dalam kasus *penipuan* di Keraton Yogyakarta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Modus Penipuan Keraton Yogyakarta

Scam berarti penipuan atau tipuan, khususnya penipuan yang dilakukan untuk keuntungan finansial secara tidak jujur. Istilah *scam* identik dengan penipuan di tempat wisata, terutama di kawasan wisata yang populer, karena pelaku *scam* memanfaatkan posisi wisatawan yang tidak familier dengan lingkungan, terburu-buru, atau kelelahan untuk mengambil keputusan melalui manipulasi. Media sosial TikTok dihebohkan dengan utas warganet @pakebatiktiaphari yang mengaku terkena *scam* atau penipuan saat berkunjung ke Keraton Yogyakarta, kawasan wisata populer di Yogyakarta. Istilah *scam* juga digunakan untuk menggambarkan penipuan oleh oknum lokal terhadap wisatawan. Istilah *scam* menjadi kata kunci yang banyak dicari di media sosial TikTok, khususnya dalam pencarian “*scam* wisata Keraton Jogja”.

Skema modus penipuan yang digunakan oleh para *scammer* bervariasi, di antaranya sebagai berikut:

1. Pemandu wisata palsu

Beberapa warganet membagikan pengalamannya seperti *scammer* yang menyampaikan bahwa Keraton Yogyakarta sedang tutup karena alasan renovasi. Oknum yang mengaku pemandu wisata tersebut selanjutnya mengajak wisatawan berjalan-jalan menyusuri kawasan sekitar Keraton Yogyakarta. Wisatawan diajak mengunjungi galeri lukisan yang dinarasikan sebagai pameran lukisan raja. Namun, saat wisatawan tersebut tiba di galeri yang dimaksud, lukisan yang dinarasikan tidak ditemukan. Wisatawan hanya menjumpai gambar raja yang bahkan mudah ditemukan di mesin pencari internet. Selain itu, wisatawan juga dipaksa untuk membeli barang di galeri tersebut.

2. Penawaran kopi luwak

Warganet lain menyampaikan pengalaman mereka terkait modus penipuan lainnya, seperti penawaran kopi luwak. Pengalaman yang disampaikan adalah bahwa para *scammer* mengajak wisatawan duduk menikmati kopi luwak setelah berjalan-jalan berkeliling kawasan sekitar Keraton Yogyakarta tanpa menunjukkan daftar harga. Beberapa warganet juga menyampaikan bahwa tanpa ditawari apa pun, mereka langsung disugahi kopi luwak. Setelah selesai meminum kopi luwak, mereka diberi nota dengan harga yang tercantum sebesar Rp250.000,-.

Respon Pemangku Kepentingan dan Pihak Lain Terkait Penipuan di Kawasan Keraton Yogyakarta

Menanggapi maraknya *scammer*, seorang abdi dalem membagikan cara menghindari scam melalui unggahan di akun media sosial TikTok @erwita96, di antaranya sebagai berikut.

- Menyampaikan informasi mengenai area yang dibuka untuk unit wisata:
 - Kagungan Dalem Pagelaran Keraton Yogyakarta yang saat unggahan tersebut diunggah sedang ditutup untuk renovasi dan hanya dibuka saat ada pementasan dari Keraton Yogyakarta.
 - Kagungan Dalem Kedhaton yaitu area inti Keraton Yogyakarta yang terdapat pertunjukan rutin untuk Paket Wisata di Kagungan Dalem Bangsal Srimanganti setiap hari Selasa – Minggu, pameran temporer, patehan (tradisi minum teh di Keraton Yogyakarta), dan museum daur hidup. Kagungan Dalem Kedhaton ini buka mulai pukul 08.30 – 14.30. Dengan harga tiket Rp15.000,- untuk wisatawan domestik dewasa, serta harga yang berbeda untuk anak-anak dan wisatawan mancanegara.
 - Museum Kereta atau Wahanarata
 - Tamansari atau watercastle
- Menyampaikan informasi mengenai titik kedatangan bagi pengguna moda transportasi online. Selain itu juga menyampaikan pintu keluar wisatawan di kawasan Magangan yang terdapat Rumah Makan Bale Raos. Lokasi ini merupakan lokasi rawan *scam* wisatawan.
- Menyampaikan cara mengenali pemandu resmi Keraton Yogyakarta, yaitu setiap hari Selasa dan Kamis, pemandu resmi Keraton Yogyakarta akan mengenakan busana abdi dalem (kain jarik, kebaya, dan sanggul bagi pemandu resmi perempuan, serta kain jarik, baju peranakan, dan blangkon bagi pemandu resmi laki-laki). Pada hari Rabu, Jumat, Sabtu, dan Minggu, pemandu resmi Keraton Yogyakarta akan mengenakan seragam berwarna hijau. Pemandu

wisata resmi Keraton Yogyakarta juga selalu menggunakan name tag atau tanda identitas resmi Keraton Yogyakarta. Selain itu, pemandu wisata resmi Keraton Yogyakarta standby di dekat loket penjualan tiket.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, Erwita menyampaikan bahwa dirinya tergerak untuk membuat unggahan di akun media sosialnya karena sebagai Abdi Dalem Keraton Yogyakarta sekaligus warga lokal Yogyakarta, Erwita tidak ingin penipuan ini terus berlanjut dan merugikan berbagai pihak. Erwita juga menyampaikan bahwa titik kedatangan bagi pengguna transportasi online memang masih belum jelas. Ketika wisatawan memasukkan titik "Kraton Jogja" atau "Kraton Yogyakarta" di aplikasi transportasi online, titik yang dituju adalah kawasan Pagelaran Keraton Yogyakarta atau di dekat Alun-Alun Utara Yogyakarta. Titik ini merupakan kawasan yang rawan *scam* karena banyak pemandu wisata palsu yang menunggu calon korbannya di lokasi tersebut. Secara norma sosial, Erwita membuat utas untuk memberikan edukasi kepada wisatawan agar mereka tidak dirugikan serta agar kegiatan wisatanya dapat berjalan dengan aman dan nyaman.

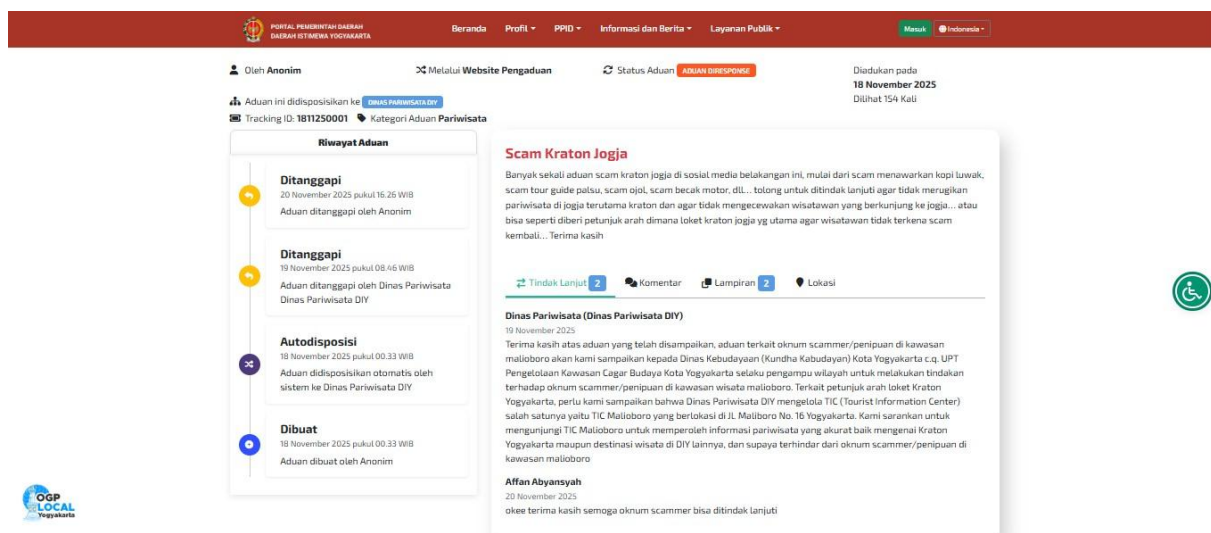
Selanjutnya, Nyi R. Riya Noorsundari selaku Carik Kawedanan Radya Kartiyasa, sebagai lembaga Keraton Yogyakarta yang menangani pariwisata, menyampaikan permintaan maaf atas kejadian yang tak menyenangkan yang dialami wisatawan. Menurut Noorsundari, pihak Kalurahan telah melakukan pembinaan terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam kasus tersebut. Langkah selanjutnya yang telah dilakukan pihak Kalurahan adalah meminta pihak terkait membuat surat pernyataan untuk tidak mengulang perbuatannya. Pihak Keraton Yogyakarta juga masih menelusuri dasar hukum yang dapat dibebankan supaya memungkinkan sanksi yang tegas bagi pelaku penipuan

Unggahan pada artikel yang dimuat dalam Kumparan pada 17 Desember 2025, GKR Bendera merespons kasus *scam* Keraton Yogyakarta dengan melakukan komunikasi dengan pemangku kebijakan lokal, yaitu Mantri (Camat) Keraton dan Lurah Panembahan, untuk berkoordinasi dan melakukan sosialisasi pariwisata kepada masyarakat setempat guna menjaga nama baik dan citra pariwisata Keraton Yogyakarta. Mengenai sanksi yang dapat diberikan kepada pelaku penipuan, GKR Bendera menyampaikan bahwa hal tersebut bukan merupakan kewenangan Keraton.

Berdasarkan wawancara dengan wisatawan, diperoleh informasi bahwa wisatawan juga merasa khawatir terhadap kasus penipuan tersebut. Wisatawan berusia 20-40 tahun yang familiar dengan gawai mencari informasi tentang objek yang akan dituju, yaitu Keraton Yogyakarta. Informasi yang mereka cari meliputi waktu operasional, akses menuju lokasi, moda transportasi, ketentuan busana dan ketentuan lainnya, serta ulasan. Informasi ini mereka kumpulkan dari berbagai sumber, seperti media sosial, berita di media massa, serta ulasan di Google Maps. Kasus penipuan yang viral ini menambah kekhawatiran di kalangan wisatawan. Norma sosial yang dilanggar oleh oknum tersebut memengaruhi kegiatan berwisata wisatawan. Rasa curiga sering kali muncul dalam benak wisatawan ketika mereka disapa, bahkan oleh pemandu wisata resmi Keraton Yogyakarta. Hal ini jelas merupakan konsekuensi dari pelanggaran terhadap norma sosial yang dilakukan oleh oknum *scammer* di kawasan tersebut.

Pemda DIY melalui E-Lapor DIY menerima laporan dari pelapor anonim pada 18 November 2025 pukul 00.33 WIB mengenai maraknya kasus *penipuan* di Keraton Jogja. Pelapor tersebut menyampaikan banyaknya aduan *scam* Keraton Yogyakarta di media sosial seperti penawaran kopi luwak, *scam* tour guide palsu, *scam* ojek online, *scam* becak motor, dll. Dinas Pariwisata DIY menanggapi laporan tersebut melalui disposisi dari Pemda DIY. Dalam aduan tersebut Dinas Pariwisata DIY menyampaikan bahwa pihaknya mengelola TIC (Tourist Information Center) yang salah satunya terletak di Jl. Malioboro No. 16. Wisatawan disarankan untuk mengunjungi TIC Malioboro guna memperoleh informasi yang akurat terkait pariwisata di DIY, termasuk penjelasan mengenai loket resmi wisata Keraton Yogyakarta. Adapun kasus penipuan di kawasan Malioboro disampaikan kepada Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan) Kota Yogyakarta, spesifik pada UPT Pengelolaan Kawasan Cagar Budaya Kota Yogyakarta.

Retno Moortrisari Widianingrum & Dwi Cahyono, Analisis Norma dan Etika Pariwisata terhadap Kasus Penipuan Wisatawan di Kawasan Keraton Yogyakarta



Gambar 1. E-Lapor DIY tentang *Scam* Keraton Yogyakarta

Pada tanggal 27 dan 28 Desember 2025, Keraton Yogyakarta mengunggah konten terkait informasi pariwisata di Keraton Yogyakarta melalui media sosial Instagram @kratonjogja. Pada unggahan ini, Keraton Yogyakarta memaparkan unit pariwisata Keraton Yogyakarta serta sejarah pembentukan divisi khusus pengelola pariwisata Keraton Yogyakarta. Pihak Keraton Yogyakarta juga menyampaikan lokasi divisi pengelola tersebut serta pusat informasi mengenai unit-unit pariwisata Keraton Yogyakarta. Peneliti menganalisis unggahan tersebut sebagai respons terhadap maraknya berita tentang kasus penipuan di Kawasan Keraton Yogyakarta.

← Posts

kratonjogja Kawasan pariwisata di Keraton Yogyakarta terbagi menjadi beberapa unit. Masing-masing unit menawarkan pengalaman yang berbeda. Kagungan Dalem Kedhaton menjadi unit wisata yang menyajikan warisan budaya benda dan warisan budaya takbenda dalam satu ruang sekaligus. Aktivitas seni tari, ruang daur hidup, galeri lukisan, hingga tradisi padintenan patehan bisa disaksikan secara langsung di Kedhaton.

Sementara Kagungan Dalem Wahanarata menawarkan interaksi kunjungan secara langsung melalui AI dan Video Mapping. Di sisi lain, wisatawan tetap bisa menikmati artefak sejarah kereta keraton yang telah melewati masa pemerintahan Sultan. Unit museum terakhir yakni Tamansari dimana wisatawan disuguhi dengan kemegahan bangunan istana air peninggalan Sri Sultan Hamengku Buwono II.

Masing-masing unit pariwisata menyuguhkan pengalaman berbeda dengan kawasan yang saling berdekatan. Wisatawan mungkin dalam satu hari dapat mengunjungi ketiga kawasan budaya tersebut dengan berjalan kaki atau menggunakan moda transportasi tradisional becak.

...

The tourism area of the Palace of Yogyakarta is divided into several units, each offering a distinct experience. The Kagungan Dalem Kedhaton serves as a tourism unit that presents both tangible and intangible cultural heritage within the same space. Dance activities, life-cycle chambers, a painting gallery, and the daily patehan tea ritual can all be witnessed directly in the Kedhaton.

Meanwhile, the Kagungan Dalem Wahanarata offers an interactive visit experience through AI and video mapping. At the same time, visitors can still enjoy historical artefacts in the form of royal carriages that have served across the reigns of successive Sultans. The final museum unit is Tamansari, where visitors are presented with the grandeur of the water palace built during the reign of Sri Sultan Hamengku Buwono II.

Each tourism unit offers a different experience within areas located close to one another. Visitors may be able to explore all three cultural sites in a single day, either on foot or by using traditional transportation such as a becak.

Photo : Tandha Yekti

Sources:
Nyi KRT Noorsundari, Carik Kw. Radyakartiyasa
www.tourism.kratonjogja.id less

27 December 2025

← Posts

kratonjogja Tahun 2023, Keraton Yogyakarta membentuk divisi khusus pengelola pariwisata bernama Kawedanan Radyakartiyasa. Kawedanan tersebut berada dibawah koordinasi Kawedanan Hageng Punakawan Nitya Budaya. Berdasarkan strukturnya, Kawedanan Radyakartiyasa menjadi divisi yang berkoordinasi langsung dengan unit-unit pariwisata Keraton, baik Kedhaton, Wahanarata, dan Tamansari.

Unit Kedhaton beralamatkan di Kagungan Dalem Kedhaton, Panembahan, Kemantren Kraton, Kota Yogyakarta. Sementara Unit Wahanarata beralamatkan di Jl. Rotowijayan, Kadipaten, Kemantren Kraton, Kota Yogyakarta. Tamansari Patehan, Kemantren Kraton, Kota Yogyakarta. Informasi mengenai unit-unit pariwisata keraton dapat diperoleh melalui laman tourism.kratonjogja.id termasuk harga tiket, waktu kunjungan, dan cara mencapai lokasi wisata tersebut.

...

In 2023, the Palace of Yogyakarta established a dedicated tourism management division called Kawedanan Radyakartiyasa. This division operates under the coordination of Kawedanan Hageng Punakawan Nitya Budaya. According to its organizational structure, Kawedanan Radyakartiyasa serves as the division that directly coordinates the Palace's tourism units, including Kedhaton, Wahanarata, and Tamansari.

The Kedhaton Unit is located at Kagungan Dalem Kedhaton, Panembahan, Kraton District, Yogyakarta City. Meanwhile, the Wahanarata Unit is located on Rotowijayan Street, Kadipaten, Kraton District, Yogyakarta City. Tamansari is located in Patehan, Kraton District, Yogyakarta City. Information regarding the Palace's tourism units can be accessed through tourism.kratonjogja.id, including ticket prices, visiting hours, and directions to each site.

Photo : Kawedanan Tandha Yekti

Source:
Nyi KRT Noorsundari, Carik Kw. Radyakartiyasa
www.kratonjogja.id

[#kratonjogja](#) [#keratonyogyakarta](#) [#wisatakraton](#) less

28 December 2025

Gambar 2 & 3. Unggahan Instagram @kratonjogja mengenai Pariwisata Keraton Yogyakarta

Selanjutnya, pada tanggal 30 Desember 2025, Keraton Yogyakarta kembali mengunggah dua konten melalui media sosial Instagram terkait pariwisata di Keraton Yogyakarta. Melalui unggahan pertama pada hari tersebut, disampaikan etika dan peraturan yang berlaku saat berwisata di Keraton Yogyakarta. Selanjutnya, pada unggahan kedua pada hari tersebut disampaikan bahwa Keraton Yogyakarta menyediakan pemandu lokal serta edukator yang dapat mendampingi wisatawan saat berwisata di Keraton Yogyakarta.

← Posts

kratonjogja Kunjungan wisata ke Keraton Yogyakarta adalah perjalanan ke jantung budaya Jawa yang kaya. Guna menghormati kesakralan dan nilai sejarah situs-situs ini, terdapat etika dan peraturan kunjungan wisata. Saat berwisata di Kedhaton, berjalan dan berbicara dengan suara lembut, hindari membuat keributan yang dapat mengganggu suasana khidmat Abdi Dalem. Sahabat diperbolehkan mengambil foto di area publik yang diizinkan, tetapi tidak diperkenankan mengambil gambar di area privat atau menyentuh artefak, serta senantiasa menghormati Abdi Dalem yang sedang bertugas.

Jika berkunjung ke Wahanarata, mohon tetap menjaga objek budaya dengan tidak menaiki dan menyentuh kereta yang dipamerkan. Saat memotret, matikan flash kamera untuk mencegah kerusakan pada material kuno. Lingkungan museum harus steril, jadi dilarang keras membawa masuk makanan, minuman, atau merokok di dalam area pameran.

Sementara di Tamansari, Anda bebas menjelajahi lorong-lorong unik, kolam, dan Sumur Gumuling. Penting untuk menjaga kebersihan dengan membuang sampah pada tempatnya dan menghormati penduduk lokal yang tinggal di sekitar kompleks. Meskipun merupakan area terbuka, hindari memanjat struktur bangunan kuno dan dilarang keras melakukan vandalisme atau berenang di kolam bersejarah tersebut.

Photo : Kawedanan Tandha Yekti

Sumber:
Nyi KRT Noorsundari, Carik Kw. Radyakartiyasa
www.tourism.kratonjogja.id

[#wisatakeraton](#) [#kratonjogja](#) [#keratonyogyakarta](#) less

kratonjogja A visit to the Palace of Yogyakarta is a journey into the heart of rich Javanese culture. To honor the sacredness and historical value of these sites, certain etiquette and regulations apply to all visitors.

30 December 2025 • See translation

← Posts

kratonjogja Wisata Keraton Yogyakarta menyediakan pendampingan bagi para wisatawan. Di Kedhaton terdapat pemandu lokal, baik Abdi Dalem maupun edukator berseragam identik batik hijau yang siap berbagi filosofi di balik setiap sudut. Begitu pula di Wahanarata, terdapat fasilitas papan informasi deskriptif yang menjelaskan setiap kereta pusaka. Edukator berseragam hijau pun menjadi fasilitas yang diperoleh pengunjung saat menikmati setiap sudut wisata dan partisipatoris di museum.

Di Tamansari, para edukator berseragam batik hijau siap menemani wisatawan untuk mengakses lorong-lorong tersembunyi, kolam kuno, dan arsitektur unik. Fasilitas pendukung seperti toilet umum, area parkir yang memadai, serta beberapa penjaja jajanan di sekitar Tamansari menjadi bagian dari pendukung wisata cagar budaya.

...

Tourism at the Palace of Yogyakarta provides guidance services for visitors. At Kedhaton, local guides, including Abdi Dalem and educators in the signature green batik uniform, are ready to share the philosophies behind every corner. Likewise at Wahanarata, descriptive information panels explain each royal carriage on display. Educators in green uniforms are also available as part of the facilities offered to visitors as they explore and participate in the museum experience.

At Tamansari, educators in green batik uniforms are ready to accompany visitors through hidden passageways, ancient pools, and unique architectural features. Supporting facilities such as public restrooms, adequate parking areas, and several snack vendors around Tamansari serve as complementary elements of this cultural heritage destination.

Photo : Kawedann Tandha Yekti

Source:
Nyi KRT Noorsundari, Carik Kw. Radyakartiyasa

[#keratonyogyakarta](#) [#kratonjogja](#) [#wisatakeraton](#) less

30 December 2025

Gambar 4& 5. Unggahan Instagram @kratonjogja mengenai Pariwisata Keraton Yogyakarta

Keraton Yogyakarta juga meluncurkan akun Instagram @kratonjogja.tourism pada 7 Maret 2026. Akun resmi ini berisi informasi lengkap tentang pariwisata Keraton Yogyakarta, selain situs web tourism.kratonjogja.id. Peluncuran akun Instagram ini menjawab keresahan wisatawan dan calon wisatawan terkait kasus penipuan yang sempat viral.



Gambar 6. Akun Instagram @kratonjogja.tourism

Pandangan Norma dan Etika Pariwisata Terkait Penipuan di Kawasan Keraton Yogyakarta

Kegiatan pariwisata pada dasarnya berlandaskan pada esensi keamanan, keselamatan, dan kenyamanan. Oknum *scammer* melakukan penipuan dengan menggunakan taktik persuasif atau tekanan terhadap wisatawan. Kasus penipuan berupa penyebaran berita yang salah mengenai sebuah objek wisata, dalam hal ini Keraton Yogyakarta, memanfaatkan kerentanan wisatawan. Hal ini merupakan tindakan yang bertentangan dengan norma dan etika pariwisata.

Norma yang dilihat sebagai aturan yang mengendalikan sekelompok orang mengatur perilaku *scammer* atau penipu yang memanfaatkan kerentanan wisatawan di lokasi yang tidak dikenal. Oknum penipu leluasa menjalankan aksinya karena wisatawan berada dalam posisi lemah. Penyalahgunaan situasi tersebut diatur oleh norma sosial agar dalam pelaksanaannya kegiatan berwisata dapat berjalan dengan aman dan nyaman. Para pemangku kepentingan serta pihak lain, sebagai kepanjangan tangan konsep norma, menjalankan tugasnya untuk mengendalikan tingkah laku manusia, dalam hal ini oknum *scammer*.

Keraton Yogyakarta, sebagai pihak yang menjadi objek penipuan, menjalankan tugasnya sebagai pemangku kepentingan yang bekerja sama dengan perangkat kalurahan setempat. Dalam penelitian ini, tindakan para pemangku kepentingan diamati menggunakan konsep etika yang didasarkan pada Kode Etik Pariwisata Dunia. Pemangku kepentingan telah menjalankan prinsip-prinsip yang tertuang dalam Kode Etik Pariwisata Dunia terkait konsep norma dan etika pariwisata yang harus diterapkan dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam kegiatan berwisata.

1. Pandangan terhadap kasus penipuan

Modus penipuan pemandu wisata palsu serta penawaran kopi luwak oleh oknum di kawasan Keraton Yogyakarta merupakan tindakan yang bertentangan dengan norma sosial yang seharusnya diterapkan dalam kegiatan pariwisata. Tindakan *scam* atau penipuan menimbulkan ketidaknyamanan bagi manusia, dalam hal ini wisatawan yang sedang berwisata. Penipuan ini juga bertentangan dengan Kode Etik Pariwisata Dunia Pasal Dua, Tujuh, dan Delapan yang masing-masing berbunyi sebagai berikut. (2) Kepariwisata sebagai media untuk memenuhi kebutuhan kualitas hidup, baik secara perseorangan maupun kolektif. (7) Hak dasar berwisata. (8) Kebebasan bergerak wisatawan. Para pemandu wisata palsu melakukan penipuan dengan menyampaikan informasi yang tidak benar. Penawaran kopi luwak yang tidak diinformasikan sejak awal kepada wisatawan menyebabkan wisatawan mengalami kerugian. Hal ini membuat wisatawan tidak merasa nyaman dan bahkan dapat berujung pada tindakan yang mengancam keamanan serta keselamatan mereka saat mengunjungi objek wisata. Hak dasar berwisata yang seharusnya diperoleh wisatawan antara lain adalah memperoleh informasi yang benar yang tidak mereka dapatkan. Pengalaman yang wisatawan dapatkan justru sebaliknya, yaitu pengalaman yang tidak menyenangkan. Selain itu, pemandu wisata palsu juga menggiring wisatawan agar tidak menggunakan pemandu wisata resmi Keraton Yogyakarta. Tindakan tersebut berlanjut dengan ajakan berbuntut "pemaksaan" untuk mengunjungi galeri lukisan serta meminum kopi luwak, padahal sejak awal tidak ada informasi mengenai harganya. Hal tersebut merupakan pelanggaran

terhadap norma yang harus dipegang oleh seseorang atau sekelompok orang dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Pelanggaran terhadap norma serta etika berdampak pada kebebasan pergerakan wisatawan yang seharusnya didapatkan oleh setiap orang yang melakukan perjalanan wisata atas kemauan mereka untuk meningkatkan pengetahuan mereka atas dasar keamanan, keselamatan, dan kenyamanan.

2. Pandangan terhadap respon pemangku kepentingan dan pihak lain

Pemangku kepentingan dan pihak lain yang merespons viralnya kasus penipuan ini telah menjalankan ketentuan dalam Kode Etik Pariwisata Dunia. Seorang abdi dalem yang memberikan informasi melalui akun media sosial TikTok @erwita96 tentang cara menghindari *scam* atau penipuan telah merespons pelanggaran Kode Etik Pariwisata Dunia Pasal Dua, Tujuh, dan Delapan yang dilakukan oleh oknum-oknum tersebut.

GKR Bendara serta Nyi R. Riya Noorsundari selaku Carik Kawedanan Radya Kartiyasa, sebagai lembaga Keraton Yogyakarta dan pemangku kepentingan Keraton Yogyakarta, telah melakukan hal-hal terkait Kode Etik Pariwisata Dunia. Terkait hal ini, disampaikan bahwa kepariwisataan harus membentuk pola saling pengertian dan menghormati antarsuku serta antarmasyarakat. Penipuan yang dilakukan oleh oknum tersebut menyebabkan kepercayaan wisatawan terhadap atraksi wisata penunjang di sekitar kawasan Keraton Yogyakarta menurun. Berdasarkan respons yang telah dilakukan, wisatawan diupayakan memperoleh hak dasarnya, antara lain memperoleh informasi yang jujur tentang kawasan Keraton Yogyakarta serta tidak dibatasi pergerakannya selama pergerakan tersebut tetap dalam koridor atau aturan yang berlaku, baik di Keraton Yogyakarta maupun di kawasan sekitarnya.

Pihak Kalurahan Panembahan juga telah melakukan hal terkait Kode Etik Pariwisata Dunia atas respon yang telah mereka lakukan. Surat pernyataan yang telah dibuat oleh oknum terkait merupakan langkah awal untuk menanggulangi pelanggaran dan penyimpangan yang dapat merugikan wisatawan. Tujuan lainnya adalah mempertanggungjawabkan kepariwisataan sebagai faktor dalam pembangunan berkelanjutan. Selain itu, juga merupakan pemakai warisan budaya serta penyumbang bagi pengembangan warisan budaya itu sendiri.

Dinas Pariwisata DIY, melalui disposisi dari Pemda DIY, telah menindaklanjuti laporan melalui E-Lapor DIY sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap norma sosial yang seharusnya berlaku dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam kegiatan pariwisata. Kode Etik Pariwisata Dunia, khususnya Pasal Dua, juga dilaksanakan karena dalam hal ini Dinas Pariwisata DIY, sebagai salah satu pemangku kepentingan, telah menjalankan kapasitasnya sebagai media untuk memenuhi kebutuhan akan kualitas hidup para pelaku wisata. Wisatawan memperoleh haknya dalam aktivitas berwisata, sementara para pengusaha wisata yang tidak terlibat dalam kasus tersebut juga memperoleh citra baik dalam kegiatan usaha mereka.

Pihak Keraton Yogyakarta secara resmi mengunggah konten pariwisata Keraton Yogyakarta. Akun Instagram resmi tentang pariwisata di Keraton Yogyakarta juga diluncurkan sebagai wujud tanggung jawab Keraton Yogyakarta terhadap kegiatan wisata baik di dalam lingkup Keraton Yogyakarta maupun di lingkungan sekitarnya. Norma serta etika pariwisata dijalankan untuk mengantisipasi terjadinya kasus penipuan agar tidak terulang.

Norma sosial yang dijalankan oleh para pemangku kepentingan bertujuan untuk menciptakan atmosfer kehidupan yang lebih baik, khususnya dalam kehidupan pariwisata di kawasan Keraton Yogyakarta.

Kata kunci *scam* atau penipuan merupakan inti dari kasus yang menyangkut penerapan norma dan etika pariwisata. Pelanggaran terhadap norma tersebut ditemukan dalam setiap modus penipuan yang dilakukan oleh oknum terkait. Oknum pemandu wisata palsu yang melakukan *scam* atau penipuan di Kawasan Keraton Yogyakarta telah melanggar norma, yaitu ketentuan tentang baik dan buruknya perilaku manusia dalam menjalani kehidupan. Oknum tersebut cenderung mendesak wisatawan untuk mengambil keputusan dalam waktu singkat, sehingga wisatawan tidak memiliki kesempatan untuk mencari alternatif informasi dari sumber lain. Perilaku yang dilakukan oleh oknum tersebut tidak sesuai dengan norma yang seharusnya berlaku dalam kehidupan manusia. Penyimpangan terhadap etika pariwisata juga terjadi secara langsung karena oknum tersebut tidak melaksanakan prinsip-prinsip Kode Etik Pariwisata Dunia sebagaimana telah disosialisasikan oleh UN Tourism atau sebelumnya UNWTO.

Hal yang tidak boleh dilakukan telah dilanggar oleh oknum pemandu wisata palsu. Mereka melakukan penipuan untuk mencari keuntungan bagi diri dan komunitas mereka sendiri, yang berakibat pada kerugian bagi pihak lain, yaitu wisatawan. Penyimpangan tersebut, jika diabaikan, dapat menimbulkan bahaya bagi kegiatan wisata karena menurunkan kepercayaan wisatawan terhadap objek wisata dan pengelolanya, yang berdampak pada penurunan angka kunjungan.

SIMPULAN

Penelitian ini memperoleh hasil bahwa penipuan yang terjadi di Kawasan Keraton Yogyakarta menimbulkan kekhawatiran dan kecurigaan pada wisatawan saat mereka melakukan kegiatan wisata. Tindak lanjut yang dilakukan oleh pemangku kepentingan dinilai berkontribusi dalam mengurangi hal tersebut. Kebijakan pihak Kalurahan Panembahan melalui sosialisasi pariwisata kepada masyarakat setempat untuk menjaga nama baik dan citra pariwisata di Keraton Yogyakarta telah dilakukan, meskipun belum sampai pada penerapan sanksi terhadap oknum penipu. Pihak Keraton Yogyakarta melakukan sosialisasi melalui unggahan di media sosial Instagram @kratonjogja serta peluncuran akun Instagram @kratonjogja.tourism yang sangat informatif, yang merupakan kebijakan yang berpihak pada implikasi norma dan estetika pariwisata.

Keraton Yogyakarta dalam kasus penipuan ini telah menjalankan tugasnya sebagai pusat kebudayaan yang secara otomatis juga menjadi magnet pariwisata di Yogyakarta. Meskipun kasus penipuan yang terjadi tidak berasal dari pihak internal Keraton Yogyakarta, tindakan yang dilakukan oleh Keraton Yogyakarta merupakan bentuk kepatuhan terhadap norma serta Kode Etik Pariwisata Dunia demi menciptakan kegiatan pariwisata yang bertanggung jawab.

Pemangku kepentingan dalam hal ini adalah lembaga Keraton Yogyakarta yang mengelola bagian pariwisata, dan Kalurahan Panembahan telah berusaha menegakkan norma sosial yang telah dilanggar serta menjalankan prinsip-prinsip Kode Etik Pariwisata Dunia melalui pendekatan terhadap oknum penipu. Termasuk di dalamnya seorang abdi dalem yang, meskipun dalam unggahannya telah menyampaikan bahwa unggahannya bukan merupakan pernyataan resmi dari Keraton Yogyakarta, juga turut menegakkan norma sosial serta menerapkan Kode Etik Pariwisata Dunia. Hal yang dilakukan adalah melalui cara yang informatif dan mudah dimengerti oleh masyarakat, dalam hal ini wisatawan dan calon wisatawan, dengan memberikan informasi yang benar serta cara menghindari penipuan di kawasan Keraton Yogyakarta.

Rekomendasi yang dapat disampaikan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut. Pertama, pihak Keraton Jogja sebagai pemangku kepentingan dapat membuat papan tanda yang jelas, mudah diakses, dan mudah dipahami oleh wisatawan dalam berbagai segmen untuk menunjukkan pintu masuk, pintu keluar, lokasi penjualan tiket, serta titik jemput dan/atau titik kedatangan, terutama di area yang rawan penipuan. Hal tersebut diperlukan mengingat Keraton Yogyakarta memiliki tiga area resmi yang dibuka untuk kegiatan wisata. Kedua, pihak Keraton Yogyakarta dapat membuat pengumuman resmi yang dipajang di area yang mudah terlihat, mudah diakses, dan mudah dipahami oleh wisatawan saat Keraton Yogyakarta tutup untuk kunjungan wisata selain melalui media sosial. Hal tersebut perlu dilakukan karena belum semua segmen wisatawan familier dengan gawai dan media sosial. Terakhir, pihak Kalurahan setempat, yaitu Kalurahan Patehan dan Kalurahan Kadipaten, beserta masyarakat setempat, dapat mengembangkan wisata alternatif sebagai penyangga wisata Keraton Yogyakarta, sehingga dapat menambah wawasan serta pengalaman wisatawan dalam menjalani kegiatan berwisata di kawasan Keraton Yogyakarta.

Wisatawan harus memperoleh jaminan bahwa mereka memiliki kebebasan untuk berwisata. Kebebasan wisatawan yang dimaksud dalam hal ini adalah kebebasan yang tetap disertai tanggung jawab. Kebebasan dapat meningkatkan martabat manusia melalui perjalanan wisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardika, I Gede. (2001). *Kode Etik Pariwisata Dunia (Global Code of Ethics for Tourism)*. Jakarta: Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata.
- Bertens, K. (2013). *Etika*. Yogyakarta: Penerbit PT Kanisius.
- Damanik, J. & Weber, H. F. (2006). *Perencanaan Ekowisata: dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.



Retno Moortrisari Widianingrum & Dwi Cahyono, Analisis Norma dan Etika Pariwisata terhadap Kasus Penipuan Wisatawan di Kawasan Keraton Yogyakarta

- Dirdjosisworo, S. (2010). *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Raja Grasindo Persada.
- Mahendra, A., Ilhami, M. W., Nurfajriani, W. V., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Ethnographic Methods in Qualitative Research. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 159 –170.
- Mariana (2024). Etika Pemandu Wisata Lokal dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Desa Wisata Sade, Kabupaten Lombok Tengah. *Journal Ilmu Sosial dan Pendidikan Lichen Institut (JISELI)*. Vol. 1 No. 2 : 17-25.
- Muslimah, S. (2025). *Gusti Bendara berbicara tentang penipuan pemandu wisata palsu di Keraton Yogya saat Nataru*. Kumparan. Yogyakarta, 17 Desember 2025.
- Pangaribowo, W. A., Lutfipambudi, V. R. (2025). *Viral Penipuan Wisatawan di Keraton Yogyakarta, Pelaku Diminta Buat Pernyataan*. Kompas. Yogyakarta, 19 November 2025.
- Prasetya, I Made Wahyu Candra. & Dewa Gede Pradnya Yustiawan. (2025). Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Penipuan dan Praktik Curang dalam Industri Jasa Pariwisata. *Jurnal Kertha Desa*, Vol. 13 No. 11: 1169-1183.
- Purwoko, Y. Nida Urrahma Hidayati. Endang Widayati. Susilo Budi Winarno. & Erna Wigati. (2026). Peningkatan Kapabilitas Pemandu Wisata Melalui Pelatihan Teknik Dasar Kepemanduan. *ABDIMAS: Journal Tourism & Community Service (JTCS) STIE Pariwisata API Yogyakarta*, Vol. 3 No.1: 31–40.
- Palupi, Putu Ayu. (2025). *Wisatawan Kena Scam Pemandu Wisata Palsu, Keraton Jogja Angkat Bicara*. Suara Jogja Id. Yogyakarta, 19 November 2025.
- Sarbini. (2014). *Filsafat Pariwisata: Sebuah Kajian Filsafat Praktis*. Sleman: Penerbit PT Kanisius.
- Singarimbun, M. dan Sofian Effendi (Ed.). (2011). *Metode Penelitian Survei (Edisi Revisi)*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryo, Hanif. (2025). *Respons Keraton Yogyakarta terkait maraknya dugaan penipuan oleh oknum yang mengaku sebagai pemandu wisata*. Tribun Jogja. Yogyakarta, 19 November 2025.
- Widianingrum, Retno Moortrisari. (2017). *Etika Pariwisata dalam Seni Pertunjukan Ramayana Ballet Prambanan*. Tesis. Program Studi Kajian Pariwisata, Sekolah Pascasarjana, Universitas Gadjah Mada.
- Erwita Danu [@erwita96]. (2025, November 15). *Kasus Scam Wisata Viralyang Menyangkut Kraton*. TikTok. <https://www.tiktok.com/@erwita96/video/7572810869252427028>
- Keraton Yogyakarta [@kratonjogja]. (2025, Desember 27). *Kawasan pariwisata di Keraton Yogyakarta terbagi menjadi beberapa unit*. Instagram. <https://www.instagram.com/kratonjogja/p/DSvoBjFk8e/>
- Keraton Yogyakarta [@kratonjogja]. (2025, Desember 28). *Pada Tahun 2023, Keraton Yogyakarta Membentuk Divisi Khusus Pengelola Pariwisata Bernama Kawedanan Radyakartiyasa*. Instagram. <https://www.instagram.com/kratonjogja/p/DSzZStREwH8/>
- Keraton Yogyakarta [@kratonjogja]. (2025, Desember 30). *Kunjungan wisata ke Keraton Yogyakarta adalah perjalanan ke jantung budaya Jawa yang kaya*. Instagram. <https://www.instagram.com/kratonjogja/p/DS380k5Eye7/>
- Keraton Yogyakarta [@kratonjogja]. (2025, Desember 30). *Wisata Keraton Yogyakarta menyediakan pendampingan bagi para wisatawan*. Instagram. <https://www.instagram.com/kratonjogja/p/DS4pkoVE4Cb/>
- Kraton Jogja Tourism [@kratonjogja.tourism]. (2026, February 22). *Jadwal kunjungan selama bulan Ramadan 2026*. Instagram. <https://www.instagram.com/p/DVD-MubE0cS/>
- Pake Batik Tiap Hari [@pakebatiktiaphari]. (2025, November 11). *Tour Guide yang Amanah*. TikTok. <https://www.tiktok.com/@pakebatiktiaphari/video/7571424286112763156>