

Tugas Multitasking Pemandu Wisata: Antara *Storytelling*, Monitoring, Navigasi, Edukasi, dan *Crisis Management*

Ema Rahmawati¹, Fera Dhian Anggraini²

¹PT Gemilang Wisata Persada Malang

²Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta

E-Mail: demajalanwisata@gmail.com¹), feestroby@gmail.com²)

ABSTRAK

Pemandu wisata berperan penting bagi kelangsungan dan kesuksesan sebuah perjalanan wisata. Pemandu wisata bukan hanya sebagai pemberi informasi, tetapi juga sebagai komunikator, interpreter, dan edukator bagi wisatawan. Pemandu wisata harus dapat menjalankan perannya yang merupakan kombinasi antara pengetahuan, keterampilan teknis, dan keterampilan interpersonal untuk menciptakan pengalaman wisata yang baik dan berkesan serta informatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran pemandu wisata bagi sebuah perjalanan wisata dari berbagai perspektif model perjalanan. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Narasumber sebanyak empat pemandu wisata domestik yang berpengalaman lebih dari sepuluh tahun. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pemandu wisata menjalankan perannya serta kemampuannya menjelaskan dan menginterpretasikan tentang informasi mengenai hal-hal yang diperlukan dalam perjalanan wisata, menguasai manajemen konflik dalam hal *handling* komplain, kemampuan manajerial tentang operasional suatu *event* (*gathering*), dan menguasai kemampuan tentang P3K dalam hal *handling* tamu yang membutuhkan pertolongan (sakit).

Kata Kunci: Pemandu Wisata, Peran Pemandu Wisata, Studi Kasus Wisata, Kinerja Pemandu Wisata, SOP Pemandu Wisata

ABSTRACT

Tour guides play an important role in the continuity and success of a tourist trip. Tour guides are not only informants, but also communicators, interpreters, and educators for tourists. The tour guide must be able to carry out his or her role which is a combination of knowledge, technical skills, and interpersonal skills to create a good and memorable and informative travel experience. The purpose of this study is to find out the role of a tour guide for a tourist trip from various travel model perspectives. The research method uses a qualitative method with a case study approach. The resource persons were four domestic tour guides with more than ten years of experience. The results of this study state that tour guides carry out their roles and their ability to explain and interpret information about things needed in a tourist trip, ability of conflict management in terms of handling complaints, managerial skills about the operation of an event (gathering), and ability of first aid in an accident on handling guests who need help (sick).

Keywords: Tour Guide, The Role of a Tour Guide, Tourism Case Study, Tour Guide Performance, SOP for Tour Guide

1. PENDAHULUAN

Seorang pemandu wisata berperan sebagai mentor, komunikator, penghibur, membimbing dan membuat wisatawan senang (Cohen, 1985, Wong, 2012; Weiler & Black, 2014). Pemandu wisata (*tour guide*) merupakan pelaku utama yang akan membawa wisatawan untuk mendapatkan pengalaman yang mengesankan selama berwisata, yang akan menemani, memberikan informasi, bimbingan, penterjemah, petunjuk serta saran kepada wisatawan dalam aktivitas perjalanan wisatanya (Suyitno, 2005; Suwanto, 2008; Udoyono, 2008; Yoeti, 2010; Suyitno, 2014; Jumail, 2017; Kumparan.com, 2023; Genpi.com, 2024; Kompasiana.com, 2024; Gramedia.com, 2024).

Di beberapa kesempatan dan literatur, mungkin kita sering mendengar istilah "Pemandu wisata sebagai ujung tombak pariwisata Indonesia". Memang benar adanya bahwa istilah tersebut dapat dimaknai dengan berbagai persepsi. Pemandu wisata sebagai ujung tombak pariwisata harus tajam dalam artian berfungsi untuk melancarkan dan mensukseskan jalannya kegiatan wisata. Pemandu wisata dengan segala kondisinya juga sangat rentan dengan resiko pekerjaannya. Dengan hadirnya pemandu wisata yang mumpuni dalam menarasikan dan menginterpretasikan informasi wisata dengan baik membuat keseluruhan kegiatan wisata memiliki kesan baik dan tak terlupakan bagi wisatawan (Kompasiana.com, 2024).

Di era digital saat ini, banyak wisatawan yang merasa tidak perlu didampingi pemandu wisata. Mereka merasa cukup dengan membaca *guide book* dan *google map*, tetapi pengalaman yang didapat dan penjelasannya tentu berbeda khususnya dari segi efisiensi waktu dan keteraturan penjelasan yang mungkin tidak ada di *google*. Dengan demikian, peran pemandu wisata bukan saja memberikan informasi tentang suatu destinasi wisata, tetapi juga membantu kelancaran perjalanan wisatawan serta menginterpretasi sebuah destinasi agar

menarik untuk dinikmati. Interpretasi seorang pemandu wisata merupakan menjelaskan kondisi destinasi wisata agar wisatawan lebih memahami serta dapat menikmati kunjungannya di destinasi wisata.

Pemandu wisata juga harus dapat menangani (1) kondisi fisik maupun psikis wisatawan; (2) memperhatikan kebutuhan wisatawan; (3) memecahkan masalah yang terjadi; (4) menangani keluhan wisatawan; (5) menghibur wisatawan; serta (6) menangani wisatawan saat situasi dan kondisi yang tidak terduga (sakit, kecelakaan, gempa, dan lainnya) (Luoh & Tsaur, 2014). Dengan demikian, pemandu wisata dituntut untuk memutuskan keputusan yang cepat dalam menangani masalah.

Seorang pemandu wisata juga menjadi penghubung antara biro perjalanan, penyedia jasa layanan, fasilitas pendukung wisata, destinasi wisata, serta wisatawan. Melalui cerita yang menarik, seorang pemandu wisata tentunya dapat memikat wisatawan (Kompasiana.com, 2024; Pelatihanpariwisata.com, 2024). Kinerja pemandu wisata juga akan memengaruhi citra dan reputasi biro perjalanan wisata yang menggunakan jasanya sehingga tercipta loyalitas pelanggan (Heung, 2008; Chang, 2014; Chan et al., 2015; Huang, et al., 2010). Kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan dari kinerja pemandu wisata mempengaruhi biro perjalanan wisata dan operator wisata lainnya di industri pariwisata sehingga membuat wisatawan loyal.

Menjadi seorang pemandu wisata tidak hanya mempunyai pengetahuan mendalam tentang destinasi yang dikunjungi, tetapi juga kepiawaian komunikasi, kemampuan dalam beradaptasi di berbagai situasi, serta responsif terhadap kebutuhan dan keinginan wisatawan. Dengan kata lain, bahwa sebagai seseorang yang bertugas mengantarkan dan menemani wisatawan, pemandu wisata harus dapat berperan: (1) sebagai edukator; (2) ikut membangun kebanggaan nasional; (3) mengedukasi pariwisata lokal; (4) pemimpin

budaya lokal; (5) ikut serta dalam meningkatkan kesadaran tentang warisan lokal; (6) ikut serta dalam mempromosikan seni lokal dan kerajinan tangan; (7) menciptakan pengalaman wisata yang berkesan; dan (8) ikut serta dalam mempertahankan dan melindungi warisan budaya (kompasiana.com, 2024; Pelatihanpariwisata.com, 2024).

Peranan pemandu sebagai pemberi informasi yang mencakup informasi umum dan informasi khusus tentang wilayah yang dikunjungi wisatawan (kompasiana.com, 2021). Pemberian informasi tersebut dapat dilakukan dengan banyak cara (Gambar 1.1).



Gambar 1.1 Cara Penyampaian Informasi Pemandu Wisata

Sebagai penghubung utama wisatawan dengan destinasi, peran dan fungsi pemandu wisata sangat krusial. Pemandu wisata tidak hanya sebagai pemberi informasi tetapi juga sebagai (1) agen edukasi dan interpretasi, yaitu pemandu wisata sebagai penerjemah dan pencerita tentang sejarah, budaya, dan destinasi yang dikunjungi; (2) membentuk loyalitas wisatawan, yaitu keterampilan dalam berkomunikasi serta keramahan pemandu wisata sebagai sarana menciptakan pengalaman positif wisatawan sehingga membuat wisatawan loyal; (3) pemberdaya masyarakat, yaitu membantu menciptakan peluang ekonomi dan menjaga keseimbangan lingkungan destinasi wisata; dan sebagai (4) kontributor pariwisata keberlanjutan, yang berperan penting dalam mempromosikan dan mengembangkan

pariwisata berkelanjutan, dengan pelestarian lingkungan dan situs budaya kepada wisatawan.

Pemandu wisata dalam tugasnya selain membawa identitas dan nama baik biro perjalanan yang menugaskannya, juga harus membawa dan menjaga identitas destinasi yang dikunjungi. Maka dari itu, pemandu wisata berkewajiban untuk memberikan edukasi kepada wisatawan terkait aturan-aturan yang berlaku di destinasi yang akan dikunjungi.

Berdasarkan temuan di lapangan dan referensi yang dapat diakses, sebelum melakukan perjalanan, seorang pemandu wisata melakukan berbagai persiapan. Persiapan tersebut meliputi persiapan informasi umum, persiapan pribadi maupun persiapan operasional, serta menggali informasi tentang calon tamunya.

Berdasarkan paparan tersebut, menarik untuk menggali lebih jauh pentingnya peran pemandu wisata. Maka, dilakukannya penelitian ini adalah mengetahui dan menggali peran serta tugas pemandu wisata dalam memandu wisatawan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pemandu Wisata

Melansir dari dagangberita.com (2024), tercatat bahwa bangsa Mesir merupakan pemandu wisata pertama di dunia. Pada masa itu Herodotus seorang *travel writer* pertama di dunia diketahui menggunakan seorang informan lokal saat melakukan kegiatan dan perjalanannya selama di Mesir, dan berlanjut ke berbagai daerah di sekitar laut tengah. Selanjutnya diketahui bahwa informan perjalanan di Mesir itulah yang menjadi cikal bakal profesi pemandu wisata.

Pemandu wisata merupakan seorang tenaga profesional di bidang pariwisata yang bertugas menemani, membimbing, dan memberikan informasi serta edukasi tentang destinasi, sejarah, budaya, dan lingkungan setempat kepada wisatawan. Selain itu, pemandu wisata juga mengatur dan melaksanakan seluruh kegiatan perjalanan

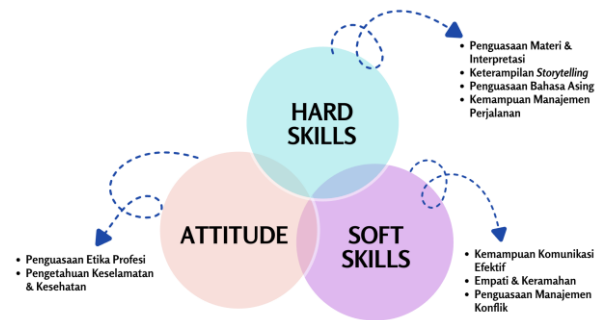
wisata berdasarkan program yang telah disusun (Yoeti, 1991; Irawati, 2013; Nuriata, 2015).

Sementara, pendapat Udoyono (2008) tentang pramuwisata adalah seseorang yang memiliki keterampilan khusus seperti (1) bahasa asing; (2) pengetahuan sejarah dan budaya, sosial politik, ekonomi, dan adat istiadat Indonesia; (3) pengetahuan tentang destinasi pariwisata di Indonesia; dan (4) memiliki sikap mental yang positif untuk memberikan layanan yang baik kepada wisatawan. Seorang pemandu wisata selain memiliki wawasan dan pengetahuan yang mendalam seputar objek wisata, juga dituntut untuk memiliki karakter yang baik yang diperlukan saat pemandu wisata berinteraksi dengan wisatawan.

Di Indonesia, pemandu wisata dituntut untuk memiliki sertifikasi kompetensi profesi pemandu wisata agar dapat menjadi garansi layanan yang baik dan berkompeten kepada wisatawan. Pemandu wisata tersebut tergabung dalam organisasi kepemanduan seperti Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) yang merupakan organisasi nasional kepemanduan tertua di Indonesia. di beberapa kota juga terdapat organisasi kepemanduan lokal seperti Perhimpunan Pemandu Pariwisata Yogyakarta (PAPTA), Komunitas Historia Indonesia (KHI), Jejak Jakarta, Indonesian Tour Guide Community (ITGC), Indonesian Tour Leader Association (ITLA) dan lainnya.

2.2 Keterampilan Pemandu Wisata

Pemandu wisata yang profesional membutuhkan kombinasi antara pengetahuan, keterampilan teknis, dan keterampilan interpersonal untuk menciptakan pengalaman wisata yang baik dan berkesan serta informatif (Gambar 2.1).



Gambar 2.1 Keterampilan Pemandu Wisata

Keterampilan tersebut meliputi hal-hal berikut:

1. Keterampilan Teknis (*hard skills*)
Keterampilan teknis (*hard skills*) pemandu wisata mencakup hal-hal tentang:
 - 1) Penguasaan Materi dan Interpretasi: yaitu kemampuan untuk menjelaskan sejarah budaya, adat istiadat, dan kekayaan suatu destinasi secara akurat dan menarik.
 - 2) Keterampilan *Storytelling*: merupakan kemampuan bercerita yang bertujuan untuk menghidupkan sebuah destinasi atau sejarah, sehingga wisatawan lebih terhubung secara emosional.
 - 3) Penguasaan Bahasa Asing: penguasaan bahasa internasional atau bahasa lokal untuk berkomunikasi dengan wisatawan dari berbagai latar belakang.
 - 4) Kemampuan Manajemen Perjalanan: yaitu kemampuan menyusun *schedule* perjalanan, waktu, dan operasional tour.
2. Kompetensi Interpersonal (*Soft Skills*)
Pemandu wisata juga dituntut untuk mempunyai kompetensi interpersonal (*soft skills*) antara lain:
 - 1) Kemampuan Komunikasi Efektif: kemampuan berbicara secara jelas, lugas, serta menjadi pendengar yang baik bagi wisatawan.
 - 2) Empati dan Keramahan: bersikap ramah, responsif, dan mempunyai kemampuan untuk beradaptasi dengan berbagai karakter wisatawan.
 - 3) Penguasaan Manajemen Konflik: yaitu kemampuan menangani masalah atau merespons dengan tenang.

3. Sikap dan Etika Profesional (*Attitude*) Selain keterampilan *hard skills* dan *soft skills*, pemandu wisata juga harus mempunyai *attitude* yang baik meliputi hal-hal:

- 1) Penguasaan Etika Profesi: yaitu mampu bersikap jujur, bertanggung jawab, dan menghormati norma dan etika.
- 2) Pengetahuan tentang Keselamatan dan Kesehatan: memiliki kemampuan dasar P3K serta sigap dalam membantu keselamatan wisatawan.

2.3 Komunikasi Efektif Pemandu Wisata

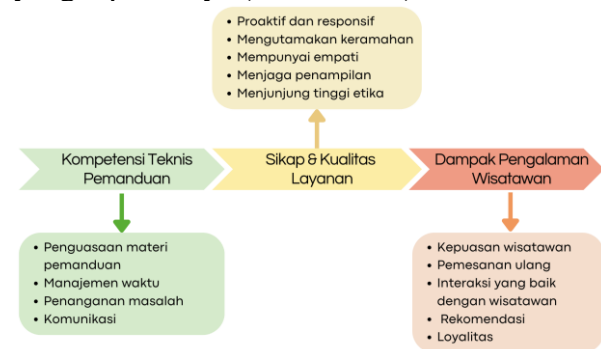
Dalam melakukan tugasnya, pemandu wisata dituntut untuk menguasai kemampuan berkomunikasi dengan kolega, wisatawan, dan pihak-pihak lainnya dengan menggunakan prinsip komunikasi efektif. Komunikasi efektif tersebut antara lain: (1) *respect*: yang menekankan prinsip saling menghargai; (2) *empathy*, yaitu kemampuan untuk merasakan dan mampu menempatkan diri; (3) *audible*, di mana komunikasi yang disampaikan dapat dimengerti oleh lawan bicara (wisatawan); (4) *clarity*, yaitu jelas dalam berkomunikasi dan tidak ragu-ragu; dan (5) *humble*, yaitu memiliki sikap rendah hati.

Selain itu, komunikasi pemandu wisata juga mengedepankan prinsip terbuka, profesional, dan ramah dengan menggunakan bahasa dan nada suara yang tepat. Dengan kata lain, pemandu wisata diharuskan untuk mampu memberikan informasi secara ringkas, padat, dan jelas agar terjalin hubungan dan membangun jaringan.

2.4 Dimensi Kinerja Pemandu Wisata

Kinerja seorang pemandu wisata dapat diukur melalui tiga fungsi utamanya yaitu sebagai (1) penyampai informasi; (2) pengatur atau manajer di lapangan; serta (3) tuan rumah yang baik. Dimensi kinerja pemandu wisata terdiri atas tiga hal yaitu (1) kompetensi teknis pemanduan; (2) sikap dan kualitas layanan; serta (3) dampak

pengalaman wisatawan akan kegiatan wisata yang dipandunya (Gambar 2.2).



Gambar 2.2 Dimensi Kinerja Pemandu Wisata

Mengukur kinerja seorang pemandu wisata dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain (1) *feedback* dari wisatawan berupa kejelasan dalam penyampaian informasi, keramahan dalam bersikap, kemampuan menangani situasi, dan daya tanggap; (2) observasi, di mana manajemen biro perjalanan sesekali ikut dalam kegiatan wisata sehingga dapat memberikan penilaian langsung; (3) hal teknis operasional seperti selalu *on time*, minim atau bahkan tidak ada komplain, serta penyelesaian kegiatan wisata secara baik; (4) data internal yang mencantumkan jumlah atau sering tidaknya pemandu wisata tersebut mendapatkan order pekerjaan di biro perjalanan tertentu.

3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dilakukan dengan menggali informasi lebih dalam terkait peran dan tugas pemandu wisata dalam menangani (*handling*) wisatawan. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya untuk mengetahui peran pemandu wisata dalam menyampaikan informasi, interpretasi, dan penjelasan yang diberikan kepada wisatawan selama kegiatan perjalanan wisata. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dengan pemandu wisata, referensi dari artikel dan sumber-sumber yang dapat diakses, buku, serta sumber-sumber dari google dan google scholar.

Peneliti melakukan wawancara dengan empat narasumber yang berprofesi sebagai pemandu wisata domestik di Yogyakarta. Keempat narasumber tersebut memandu wisatawan domestik di dalam Kota Yogyakarta (*citytour*) dan juga di luar Kota Yogyakarta (*overland*). Keempat narasumber tersebut telah bekerja lebih dari sepuluh tahun sebagai pemandu wisata serta tergabung dalam organisasi Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) dan Perhimpunan Pemandu Pariwisata Yogyakarta (PAPTA) yang berlisensi.

Dengan pengalamannya selama ini, keempat narasumber tersebut telah melalui banyak hal tentang tugas dan layanan kepada wisatawan serta *handling* yang berkaitan dengan keadaan darurat, komplain, keadaan kegawatan lainnya; maupun bertugas ganda (*multi tugas*) diluar tugas utama sebagai pemandu wisata seperti *handling gathering*, *gala dinner* maupun *bounding program*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Peran dan Tugas Pemandu Wisata

Sebelum melaksanakan tugas memandu wisatawan, pemandu wisata biasanya akan mempersiapkan diri dengan segala hal yang diperlukan untuk tugas esok harinya. Tugas-tugas tersebut meliputi:

1. Persiapan sebelum Kegiatan Wisata
Untuk memastikan kegiatan wisata berjalan lancar maka perlu adanya persiapan yang dilakukan oleh pemandu wisata yaitu mengkonfirmasi data wisatawan, jumlah wisatawan, titik jemput, waktu kegiatan, hal-hal khusus seperti permintaan khusus makanan, serta kontak darurat dan rekanan selama kegiatan wisata. Selain itu, pemandu wisata juga harus mempelajari rute perjalanan, waktu tempuh, tempat istirahat (*rest area*), kondisi cuaca, serta alternatif rute. Secara personal, pemandu wisata juga mempersiapkan diri dengan pakaian seragam yang ditentukan perusahaan atau organisasi, identitas diri, pengisi daya telepon seluler (*power bank*), alat tulis, serta perlengkapan lain yang

mendukung pekerjaannya. Sebelum keberangkatan menjemput wisatawan, pemandu wisata memastikan semua perlengkapan telah tersedia seperti *welcome kit* (jika ada), air mineral dan snack, P3K, serta perlengkapan lain yang termasuk dalam fasilitas wisata. Kemudian, pemandu wisata melakukan *briefing* dengan tim layanan kegiatan wisata seperti *guide* (jika ada) dan kru kendaraan yang digunakan untuk kegiatan wisata.

2. Saat Penjemputan dan Mengawali Kegiatan Wisata

Pemandu wisata harus datang 30 menit sebelum waktu penjemputan dan cek kesiapan armada yang akan digunakan. Setelah kedatangan tamu, pemandu wisata memperkenalkan diri beserta tim layanan saat itu. Kemudian memberikan *safety briefing* singkat kepada wisatawan tentang pintu darurat, *safety belt*, tata tertib selama perjalanan dan saat berada di tempat wisata, serta tidak lupa menjelaskan rencana perjalanan dan kegiatan wisata saat itu. Dan hal yang penting dilakukan adalah pemandu wisata memberikan nomor kontak untuk memudahkan wisatawan menghubungi.

3. Selama Kegiatan Wisata Berlangsung
Pemandu wisata bekerjasama dengan kru menjaga alur perjalanan wisata agar berjalan lancar dengan memperhatikan waktu. Penyampaian informasi yang menarik, informatif, dan memperhatikan etika budaya, membuat wisatawan merasa nyaman dan tidak merasa lelah dalam perjalanan. Pemandu wisata juga menangani kendala di lapangan seperti wisatawan yang mabuk darat, sakit atau keluhan kesehatan lainnya.

4. Saat di Restoran dan Hotel

Pemandu wisata menjaga efisiensi waktu istirahat dan kenyamanan wisatawan saat makan. Begitu juga saat membantu proses *check in* di hotel, pemandu wisata membantu

membagikan kunci kamar sesuai dengan pesanan dan *rooming list* agar tamu dapat segera beristirahat.

5. Menutup Kegiatan Wisata

Saat menutup kegiatan wisata, pemandu wisata dituntut untuk dapat untuk selalu meninggalkan kesan positif wisatawan terhadap mereka dengan memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk dapat memberikan *feedback* layanan selama kegiatan wisata. Sebelum berpisah, pemandu wisata mengucapkan terima kasih atas kerjasama wisatawan dan berharap dapat bertemu dan bekerjasama di lain kesempatan. Tak lupa mengingatkan wisatawan tentang barang bawaan agar tidak tertinggal.

6. Setelah Kegiatan Wisata

Setelah melakukan layanan kegiatan wisata, pekerjaan pemandu wisata belum usai karena masih harus memberikan laporan kegiatan wisata yang telah dikerjakan. Laporan singkat tersebut berisi evaluasi kegiatan wisata tersebut untuk kemudian diserahkan kepada manajemen biro perjalanan yang telah menugaskannya.

4.2 Studi Kasus 1

Pemandu wisata *handling* tamu dari sebuah instansi. Setelah kunjungan di daerah dan desa adat, tiba saatnya makan siang di sebuah restoran yang jauh dari pusat kota. Sebenarnya menu dan harganya cukup bagus dan enak menurut beberapa tamu yang lain, tetapi ada beberapa tamu lain yang mengatakan bahwa makanan terlalu biasa dan sedikit yang disajikan. Tetapi menurut beberapa koleganya, justru tamu tersebut diketahui ternyata cukup lahap dalam bersantap. Dan tamu tersebut terus saja mengomel. Kalau hal tersebut dibiarkan, dapat mempengaruhi kondisi dan *mood* seluruh grup.

Tindakan yang dilakukan pemandu wisata adalah mendengarkan komplain tamu tersebut tanpa menyela. Pemandu wisata tersebut kemudian berkoordinasi dengan pihak restoran untuk menambahkan menu

ala carte di luar harga paket. Pemandu wisata menyampaikan permintaan maaf kepada grup tersebut dan memberitahukan bahwa ada menu tambahan yang akan dihidangkan.

Sementara, tamu yang tadi komplain tentang kurangnya makanan akhirnya merasa senang karena pendapatnya didengar dan dihargai sehingga kemudian suasana menjadi cair dan tidak terjadi komplain hingga ke manajemen biro yang melaksanakan kegiatan wisata tersebut. Tindakan pemandu wisata tersebut telah menjalankan perannya dari segi *interpersonal skills*, di mana ia menunjukkan kemampuannya menjadi pendengar yang baik bagi tamu dan penguasaannya dalam menangani komplain tamu. Kemudian, merespon dengan tenang dan memberikan solusi dan menyenangkan bagi semua grup tersebut.

4.3 Studi Kasus 2

Pemandu wisata sedang melayani tamu mahasiswa *city tour* Bandung dan sekitarnya. Mereka selain berwisata juga mengadakan studi tiru di beberapa tempat seperti kunjungan ke kampus NHI Bandung, Museum Asia Afrika, Museum Geologi, dan Saung Angklung Mang Udjo.

Sebagai seorang pemandu wisata, ia selain bertugas *handling* tamu, ia juga berperan sebagai *edukator* dan interpreter bagi grup mahasiswa tersebut. Selama dalam perjalanan, pemandu wisata menjelaskan tentang Bandung secara umum, serta tempat-tempat kunjungan tersebut secara garis besar. Para mahasiswa tersebut antusias dalam mendengarkan penjelasan pemandu wisata. Mereka banyak bertanya mengenai hal-hal yang ingin mereka ketahui sebagai modal untuk membuat laporan kunjungan.

Pemandu wisata tersebut menyampaikan informasi tentang hal-hal yang beberapa tidak ada di dalam *google* yang secara mudah dapat diakses oleh mahasiswa. Hal tersebut membuat mahasiswa antusias terhadap informasi yang disampaikan pemandu wisata. Meskipun

rombongan tersebut baru saja tiba di Kota Bandung dan masih dalam kondisi capek, ternyata tidak ada satupun mahasiswa yang mengantuk dan justru antusias untuk mendengarkan dan bertanya kepada pemandu wisata.

Hal tersebut dimungkinkan karena kepiawaian pemandu wisata tersebut dalam memberikan interpretasi tentang obyek-obyek kunjungan serta penjelasannya tentang Kota Bandung. Pemandu wisata dapat meyakinkan secara verbal dan nonverbal kepada tamu rombongan tersebut sehingga sebuah cerita menjadi menarik.

4.4 Studi Kasus 3

Pemandu wisata ikut berperan serta dalam memandu acara *gathering* tamu, karena pihak tamu meminta bahwa acara *gathering* diserahkan kepada biro perjalanan. pemandu acara bekerjasama dengan pihak-pihak yang turut memantu dalam pelaksanaan acara tersebut. Kemudian melakukan *cecking* seperti (1) pihak hotel dalam penataan meja, kursi, dan panggung; (2) pihak *soundman* untuk pengaturan *sound system*; (3) pihak banquet untuk penataan makanan dan minuman; (4) koordinator dari pihak tamu untuk proses acara; (5) MC untuk memandu acara; dan tim dari pihak biro perjalanan wisata. Sebelum acara berlangsung, pemandu wisata melakukan *briefing* dengan tim serta melakukan gladi bersih singkat untuk memastikan kelancaran acara.

Pada saat acara berlangsung, pemandu wisata memantau kegiatan dan bersinergi dengan MC untuk menjaga acara tetap dalam *timing* yang direncanakan. Pemandu wisata juga membantu MC saat acara *games* dan hiburan dengan mengajak tamu untuk ikut serta secara aktif. Selain itu, pemandu wisata juga ikut memantau makanan dan minuman yang disajikan, saat *display* makanan dan minuman di meja *buffet* habis, pemandu wisata meminta kepada petugas *banquet* untuk menambahkan makanan dan minuman. Pemandu wisata juga mengarahkan tamu-tamu untuk berfoto bersama. Pemandu wisata dan tim

memastikan bahwa setelah acara selesai, tamu-tamu akan membawa pengalaman dan kesan yang baik terhadap acara wisata dan *gathering*.

Setelah acara selesai, pemandu wisata bersama tim saling duduk bersama untuk mengevaluasi acara *gathering* hari tersebut. Pada acara tersebut, seluruh tim termasuk pemandu wisata di dalamnya sangat proaktif dalam melayani tamu dan kebutuhannya, komunikatif, fleksibel, serta telah berusaha membuat acara tersebut berlangsung dengan lancar dan mendapat kesan baik dari para tamu.

4.5 Studi Kasus 4

Pemandu wisata menghadapi salah satu tamu di dalam rombongan jatuh sakit pada saat acara wisata di Dieng. Rombongan wisatawan tersebut bertujuan untuk melihat *sunrise* di Bukit Sikunir. Cuaca di Dieng waktu itu sangat dingin mencapai 1⁰ Celcius sehingga terjadi fenomena yang dinamakan embun upas atau embun es. Rombongan tamu tersebut bertolak dari hotel di pusat Kota Wonosobo pada jam 02.00 dini hari. Kemudian sampai di lokasi parkir, rombongan tersebut masih harus mendaki menuju puncak Sikunir lebih kurang 30 hingga 45 menit.

Setelah turun dari puncak Sikunir, mendekati lokasi parkir kendaraan, tiba-tiba salah satu tamu rombongan jatuh dan lemas. Seluruh grup panik dan berteriak-teriak panik dan bingung. Pemandu wisata kemudian mencoba menenangkan semua orang dalam rombongan, dan meminta mereka untuk sedikit menjauh untuk memberikan ruang kepada tamu yang pingsan. Pemandu wisata membantu membaringkan tamu dan mengecek kondisinya. Ia mengusahakan pertolongan pertama dengan menggosokkan minyak kayu putih agar hangat, memberikan air mineral, dan membuka sedikit jaket tamu agar tidak terlalu kepanasan (gerah). Pemandu wisata kemudian menghubungi salah tim *runner* untuk membawa tamu tersebut ke dokter setempat. Diputuskan bahwa tamu tersebut tidak ikut melanjutkan

ke lokasi wisata berikutnya dan langsung menuju ke hotel. Kemudian, pemandu wisata memberikan pengertian kepada grup bahwa tamu tersebut telah berada ditangan yang tepat (dokter) agar rombongan tersebut tidak panik.

Sebelum pemandu wisata membawa tamu tersebut ke dokter, ia menyerahkan rombongan tersebut ke pemandu wisata yang lain untuk melanjutkan perjalanan. Kemudian, ia membawa tamu ke dokter kemudian setelah kondisi membaik tamu diantar ke hotel untuk beristirahat. Diagnosa dari dokter menyatakan bahwa tamu yang bersangkutan ternyata tidak tidur semalaman dan tidak makan malam sebelumnya jadi tubuhnya lemas.

Akhirnya, tamu hanya perlu istirahat dan makan yang cukup. Rombongan yang lain juga dapat menyelesaikan wisata pada hari itu walaupun sempat tertunda sekitar 30 menit. Pemandu wisata dapat mengatasi hal-hal tersebut secara cepat dan tidak panik serta dapat menenangkan rombongan tamu.

Dari keempat studi kasus tersebut, studi kasus 1 dan studi kasus 4, bahwa cara pemandu wisata berkomunikasi dengan para tamu tentang kendala dan masalah yang ada sangat komunikatif dan menenangkan para tamu dalam grup tersebut. Sementara, studi kasus 2, pemandu wisata dengan segala tugas dan tanggung jawabnya salah satunya adalah menjadi seorang edukator dan interpreter sebuah informasi tentang obyek atau kota tertentu. Dengan segala kemampuannya dalam menyampaikan informasi, dengan bahasa verbal dan nonverbal mampu meyakinkan dan menarik perhatian tamu (mahasiswa) dan memperhatikan keterangannya. Pada studi kasus 3 terlihat bahwa pemandu wisata dapat berperan sebagai tim EO untuk acara *gathering* tamu-tamunya. Dengan kemampuannya, pemandu wisata dapat membuat acara *gathering* tersebut berjalan lancar, sukses dan berkesan.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata memiliki peranan yang paling penting dalam *handling* wisatawan. Pemandu wisata menjalankan perannya dalam hal pengetahuan dan keterampilan (*soft skills* dan *hard skills*) dengan didukung oleh attitude.

Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa pemandu wisata menjalankan perannya dalam hal-hal kemampuannya menjelaskan serta menginterpretasikan tentang informasi mengenai obyek kunjungan serta informasi lain pendukungnya. Pemandu wisata juga menguasai manajemen konflik dalam hal *handling* komplain dan mempunyai kemampuan manajerial tentang operasional suatu *event* (*gathering*). Pemandu wisata juga mempunyai dan menguasai kemampuan tentang P3K dalam hal *handling* tamu yang membutuhkan pertolongan (sakit).

DAFTAR PUSTAKA

- Chan, A., Hsu, C. H., & Baum, T. (2015). The Impact of Tour Service Performance on Tourist Satisfaction and Behavioral Intentions: A study of Chinese Tourists in Hong Kong. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 32(1-2), 18-33
- Chang, K. C. (2014). Examining the Effect of Tour Guide Performance, Tourist Trust, Tourist Satisfaction, and Flow Experience on Tourists' Shopping Behavior. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(2), 219–247. <https://doi.org/10.1080/10941665.2012.739189>
- Cohen, E. (1985). The Tourist Guide: The Origins, Structure and Dynamics of a Role. *Annals of Tourism Research*. 2 (1): 5–29
- Huang, S. (2010). *A revised importance performance analysis of tour guide performance in China*. *Tourism Anlysis*, 15(2), 227-241

- Heung, V. C. S. (2008). Effects of tour leader's service quality on agency's reputation and customers' word-of-mouth. *Journal of Vacation Marketing*, 14(4), 305–315. <https://doi.org/10.1177/1356766708094752>
- <https://kumparan.com/jendela-dunia/pengertian-dan-tugas-dari-pemandu-wisata-20ozSs8YrD5>
- <https://pelatihanpariwisata.com/bagaimana-tour-guide-membantu-mempromosikan-budaya-lokal/>
- <https://www.dagangberita.com/pendidikan/2797835027/inilah-sejarah-tourist-guide-atau-pemandu-perjalanan-yang-harus-anda-tahu>
- <https://www.genpi.co/berita/21206/pemandu-wisata-profesi-kuno-yang-beradaptasi-di-era-internet>
- <https://www.gramedia.com/pendidikan/profesi-tour-guide>
- https://www.kompasiana.com/kang_dian/65fcdbaede948f2b7b2a7342/bangun-kebanggaan-dan-jati-diri-bangsa-lewat-pemandu-wisata
- <https://www.kompasiana.com/bangauky/602676ec8ede4858ff316e22/pemandu-wisata-dan-pengembangan-diri-untuk-menunjang-profesi/2021>
- Irawati, Lestari. (2013). "Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata". *Jurnal Pariwisata*, Vol. 16 No. 2
- Jumail, Muhammad. (2017). *Teknik Pemandu Wisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Luoh, H.F., & Tsaur, S.H. (2014). The Effects of Age Stereotypes on Tour Leader Roles. *Journal of Travel Research*, 53(1), 111-123, <https://doi.org/10.1177/0047287513482774>
- Nuriata. (2015). *Teknik Pemanduan- Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata* (Cet. 1). Bandung: Alfabeta
- Suwantoro, G. (2007). *Dasar-dasar pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Suyitno. (2005). *Pemanduan wisata (tour guiding)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suyitno. 2014. *Perencanaan wisata: (tour planing)*. Kanisius Yogyakarta
- Udoyono, Bambang. (2008). *Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional*. Bekasi: Kesaint Blanc
- Weiler, B., & Walker, K. (2014). Enhancing the visitor experience: Reconceptualising the tour guide's communicative role. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21, 90-99
- Wong, J. Y., & Lee, W. H. (2012). Conceptual framework for the characteristics of tour leaders. *e-Review of Tourism Research (eRTR)*, 10(1), 13-26
- Yoeti, Oka A. (1991). *Guiding System: Suatu Pengantar Praktis*. Penerbit Angkasa
- Yoeti, A. O. (2010) *Dasar Dasar Hospitality dan Pariwisata*. Bandung: Alumni