



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
PUSAT PENGEMBANGAN PENDIDIKAN ANAK USIA DINI DAN  
PENDIDIKAN MASYARAKAT JAWA BARAT  
TAHUN 2019

Bahan Belajar

Kursus dan Pelatihan

**BIDANG KEPEMANDUAN WISATA  
MELALUI PEMAGANGAN**



## Kata Pengantar

Industri Pariwisata merupakan mata rantai kegiatan yang sangat panjang dimulai dari kegiatan biro perjalanan, pengangkutan, perhotelan, restoran, kegiatan pemanduan, kerajinan rakyat, pemeliharaan serta pengembangan atraksi kesenian daerah dan seterusnya, kesemuanya sangat tergantung pada pengelolaannya, dimana melibatkan tenaga kerja yang langsung maupun tak langsung berkecimpung dalam kegiatan pariwisata.

Pola pembelajaran secara saintifik yang terkait dalam industri pariwisata yang dapat diimplementasikan adalah Perusahaan Perjalanan Wisata (*Tour and Travel Services*) dengan salah satu jenis usahanya adalah menyelenggarakan kegiatan wisata (*Tours*). Penyelenggaraan suatu perjalanan wisata hendaknya dipimpin oleh seorang pemandu wisata sehingga kegiatan wisata dapat berlangsung dengan menyenangkan.

Pemanduan wisata merupakan kerja intelektual tinggi yang memerlukan keterampilan untuk dapat memimpin perjalanan wisata sehingga menghasilkan output yang baik. Bahan belajar ini diharapkan mampu menjadi referensi yang mengulas mengenai penguatan pendidikan karakter dan peningkatan kompetensi pemandu wisata yang dirasakan masih belum optimal. Oleh karena itu, penyusun tergerak hati dan dengan niat ingin menyumbangkan ide, gagasan dan pemikiran yang dituangkan ke dalam bahan belajar ini.

Penyusun mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang membantu baik moril dan materiil sehingga tersusunnya bahan belajar ini.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT sajalah penyusun memanjatkan doá semoga bahan belajar ini dapat memberikan manfaat yang luas kepada para pembaca. Aamiin.

Semoga Bermanfaat.

Lembang, November 2019

Kepala,



Dr. Drs. H. Bambang Winarji, M.Pd.

NIP.196101261988031002



# Daftar Isi

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	iii
Petunjuk Penggunaan .....	v
Pendahuluan .....	1
<i>Modul-1</i> PEMBENTUKAN KARAKTER.....	5
A. Tujuan Pembelajaran.....	6
B. Uraian Materi .....	7
C. Latihan .....	14
<i>Modul-2</i> KOMUNIKASI KEPEMANDUAN WISATA .....	15
A. Tujuan Pembelajaran.....	15
B. Uraian Materi .....	15
C. Latihan .....	22
<i>Modul-3</i> PENANGANAN KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN .....	24
A. Tujuan Pembelajaran.....	24
B. Uraian Materi .....	24
C. Latihan .....	38
<i>Modul-4</i> PENGELOLAAN PERJALANAN WISATA.....	39
A. Tujuan Pembelajaran.....	39
B. Uraian Materi .....	39
C. Latihan .....	46
<i>Modul-5</i> TEKNIK PEMANDUAN WISATA.....	47
A. Tujuan Pembelajaran.....	47
B. Uraian Materi .....	48
C. Latihan .....	66
<i>Modul-6</i> PENGETAHUAN UMUM KEPEMANDUAN WISATA .....	67
A. Tujuan Pembelajaran.....	67
B. Uraian Materi .....	67
C. Latihan .....	86
<i>Modul-7</i> ADMINISTRASI KEPEMANDUAN WISATA .....	87
A. Tujuan Pembelajaran.....	87

B. Uraian Materi.....	87
C. Latihan.....	94
<i>Modul-8</i> PENGETAHUAN DIGITAL KEPEMANDUAN WISATA.....	96
A. Tujuan Pembelajaran.....	96
B. Uraian Materi.....	96
C. Latihan.....	104
Daftar Pustaka.....	105

## **Petunjuk Penggunaan**

Untuk dapat memahami dan menguasai materi pada modul ini, maka sebaiknya Anda dapat mengikuti petunjuk penggunaan modul ini, yaitu:

1. Bacalah modul ini mulai dari bagian pendahuluan, bagian kegiatan belajar sampai bagian penutup secara cermat dan berurutan sehingga Anda memiliki pemahaman materi secara utuh dan berkesinambungan.
2. Pahami terlebih dahulu tujuan belajarnya yang merupakan indikator capaian kompetensi yang harus dicapai dan dikuasai Anda pada pembelajaran modul ini.
3. Jika ada uraian materi yang kurang jelas atau tidak bisa Anda pahami, lalu diskusikan materi tersebut dengan teman sejawat dan/atau narasumber.
4. Kerjakan semua soal-soal latihan yang disajikan pada bagian akhir uraian materi.
5. Setelah mengerjakan soal-soal latihan, lalu bandingkan hasil jawaban Anda dengan kunci jawaban yang ada di bagian akhir modul.
6. Hitung capaian kompetensi dengan menggunakan rumus berikut: Apabila capaian kompetensi Anda masih di bawah 80%, sebaiknya mengulangi kegiatan belajar untuk materi pokok tersebut, sedangkan jika capaiannya sudah sama atau di atas 80%, maka Anda dapat dinyatakan tuntas dalam mempelajari modul ini.

**Selamat belajar, semoga sukses**





## Pendahuluan

Dewasa ini pariwisata telah menjadi salah satu industri terbesar di dunia dalam menghasilkan devisa negara. Pariwisata memiliki keterkaitan sektoral maupun keterkaitan spasial yang tinggi. Oleh karenanya dalam mengembangkan kepariwisataan harus memiliki konsep pengembangan yang jelas serta sesuai dengan potensi dan kondisi yang dimiliki oleh sebuah daerah. Bertolak dari kesadaran bahwa sektor pariwisata memiliki peran dan peranan yang sedemikian penting yang nantinya dapat menggantikan sektor migas (karena dalam periode tertentu sektor migas dapat habis) sebagai penghasil devisa dan sebagai tumpuan hidup masyarakat maka berbagai upaya telah dan terus dilakukan agar pariwisata tidak menjadi usaha yang bersifat “*yesterday*” artinya kedaluwarsa tetapi selalu menjadi usaha yang “*future*” dan mempunyai nilai keberlanjutan.

Pekerjaan sebagai seorang **Pemandu Wisata** saat ini semakin dibutuhkan, karena banyak wisatawan yang menggunakan tenaga pemandu wisata untuk menikmati perjalanan wisata mereka dengan lebih nyaman dan aman. Sebab itu jenis pekerjaan ini semakin menjanjikan, selain mendapatkan pengalaman yang seru, juga banyak mendapatkan kesempatan-kesempatan yang akan menambah percaya diri. Dengan demikian dalam membuka dan membangun relasi akan lebih mudah. Tapi pekerjaan ini berat tantangannya, dimana ia harus bekerja 24 jam, dengan mobilitas yang tinggi.

Mengingat sedemikian strategisnya sektor pariwisata maka semua komponen yang terlibat dalam dunia pariwisata baik yang langsung maupun tidak langsung selalu berupaya bagaimana membuat sektor ini terus eksis dan bisa bersaing dengan destinasi yang lain. Dalam mengembangkan kepariwisataan baik dari proses perencanaan sampai dengan pelaksanaan pengembangannya tentunya beberapa pihak ikut terlibat diantaranya pemerintah, masyarakat beserta industri yang didukung oleh akademisi dan pers. Keharmonisan hubungan antara semua pihak terkait harus terjalin melalui suatu komunikasi yang dikelola dengan baik. Kesenjangan komunikasi akan mengarah pada koordinasi yang lemah dan akhirnya menghasilkan keadaan yang tidak diinginkan seperti ketimpangan antargolongan masyarakat, sektoral dan spasial yang pada akhirnya bermuara pada ketidaknyamanan wisatawan selama menikmati perjalanan wisatanya.

Modul ini bertujuan untuk membantu peserta kursus pemandu wisata dalam memahami teknik-teknik pemanduan wisata sekaligus mampu mempraktekannya dalam menunjang tugasnya sebagai seorang pemandu wisata. Modul disusun kedalam 8 (delapan) modul.

Modul 1 Pembentukan Karakter, membahas mengenai proses pembentukan karakter pemanduan wisata agar menjadi lebih professional. Seorang pemandu wisata dituntut tidak hanya memiliki wawasan dan pengetahuan yang mendalam seputar objek wisata, namun juga diharuskan memiliki karakter yang baik sehingga mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara professional. Karakter dan budi pekerti akan tergambar ketika pemandu wisata berinteraksi dengan wisatawan. Penilaian pertama yang akan terlihat oleh wisatawan adalah bagaimana pemandu wisata bersikap dalam memandu sebuah kegiatan wisata. Oleh sebab itu, penting bagi seorang pemandu wisata membentuk karakter, budi pekerti, dan perangai yang baik

Modul 2 Komunikasi Kepemanduan Wisata, membahas bagaimana seharusnya pemandu wisata berkomunikasi dengan baik terhadap wisatawan. Komunikasi sangat penting untuk menginformasikan mengenai lokasi wisata sehingga wisatawan tertarik dan antusias melakukan kegiatan wisata. Dalam modul ini dibahas bentuk-bentuk komunikasi yang dibutuhkan pemandu wisata.

Modul 3 Penanganan Kedatangan dan Keberangkatan, meliputi pembahasan mengenai kegiatan penanganan wisatawan dari mulai menyambut kedatangan dan mempersiapkan keberangkatan serta permasalahan yang berpotensi dihadapi dan cara penanganannya.

Modul 4 Pengelolaan Perjalanan Wisata menjelaskan bagaimana seharusnya pemandu wisata mengelola perjalanan wisata sehingga kegiatan wisata berlangsung dengan baik dan menimbulkan kesan positif bagi wisatawan.

Modul 5 Teknik Pemanduan Wisata, selain memberi pembekalan teori tentang bagaimana menjadi pemandu wisata yang profesional, juga memberikan pembekalan praktek yang di dalamnya berisi simulasi dan/atau demonstrasi mengenai tahap-tahap dalam menjemput tamu dari titik penjemputan, mengantarkan ke tempat penginapan yang disebut *Transfer-In*, dan melakukan tahapan dalam *City Tour*, serta mempraktekkan

tahap-tahap dalam mengantar tamu ke titik pengantaran dari tempat penginapan, atau disebut *Transfer-Out*.

Menjadi seorang pemandu wisata, maka seseorang harus mempunyai pengetahuan yang handal, antara lain menguasai bahasa asing, dapat membuat *Tour Planing* yang meliputi pembuatan *Itinerary*, *Distribution of Time* dan *Tour Quotation*. Selain itu harus punya pengetahuan tentang *Reservasi*, *Psychology* dan *First Aid*. Hal-hal di atas sangat di perlukan karena ada beberapa persyaratan dan ketentuan yang harus ia penuhi, baik secara formal, yang ada dalam ketentuan umum dan syarat informalnya. Ia juga harus menghadapi banyak tugas dan tanggung jawab sebagai seorang pemandu wisata dan berbagai sifat, karakter dari para wisatawan atau turis harus ia tangani. Tapi untuk semua itu ia mendapatkan banyak kesempatan untuk mengembangkan diri dan menjadi professional yang membuat dia bisa mendapatkan gaji, bonus dan tip yang sangat menjajikan.

Sebuah tempat atau kawasan dapat dijadikan sebuah destinasi wisata bila memiliki faktor 4A dan PM, yaitu *Attraction*, *Accebility*, *Amenites* (Fasilitas), *Ancillary Services* (organisasi), dan Pemberdayaan Masyarakat. Dalam tulisan ini pemberdayaan masyarakat dimaknai sebagai sumber daya manusia khususnya para pemandu wisata. Tingkat kunjungan wisatawan ke tempat tujuan wisatawan tentunya tidak bisa dilepaskan dari peran dan peranan SDM (Sumber Daya Manusia) mulai dari pihak pemerintah, pemilik hotel, restaurant, pengelola obyek dan yang tidak kalah pentingnya adalah pemandu wisatawan yang sering disebut "*guide*". Pemandu wisata (*guide*) sebagai pelaku pariwisata yang merupakan garda terdepan karena secara langsung bersentuhan dengan wisatawan. Dari para pemandu wisata, wisatawan akan memperoleh informasi atau penjelasan tentang obyek atau destinasi. Oleh karenanya peran dan peranan pemandu wisata sangat penting. Jika seorang pemandu wisata salah memberikan informasi atau dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan SOP (*standard operational procedure*) maka citra daerah akan dipertaruhkan.

Modul 6 Pengetahuan Umum Pemanduan Wisata, sebagai suplemen pembelajaran pada penyelenggaraan kursus pemandu wisata diharapkan bisa menjadi salah satu rujukan yang bermanfaat dalam memberikan pemahaman kepada peserta kursus pemandu wisata terutama berkenaan dengan peranan pemandu wisata, persyaratan yang harus dimiliki pemandu wisata, data dan informasi kepariwisataan

yang harus diketahui pemandu wisata serta informasi lain yang terkait dengan pengetahuan umum kepariwisataan yang harus diketahui oleh seorang pemandu wisata.

Modul 7 Administrasi Kepemanduan Wisata mengenai penjelasan kebutuhan administrasi yang perlu disiapkan dan dilengkapi oleh pemandu wisata dalam rangka menyelenggarakan kegiatan wisata.

Modul 8 Pengetahuan Digital Kepemanduan Wisata berkenaan kemampuan terkini di era revolusi industri 4.0 yang mengharuskan pemandu wisata paham akan digitalisasi wisata serta penggunaannya.

## **Modul-1**

# **PEMBENTUKAN KARAKTER**

Simak ilustrasi berikut ini, untuk lebih meningkatkan pemahaman Anda tentang pembentukan karakter seorang pemandu wisata yang professional.

*“Seorang pemandu wisata dituntut tidak hanya memiliki wawasan dan pengetahuan yang mendalam seputar objek wisata, namun juga diharuskan memiliki karakter yang baik sehingga mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara professional. Karakter dan budi pekerti akan tergambar ketika pemandu wisata berinteraksi dengan wisatawan. Penilaian pertama yang akan terlihat oleh wisatawan adalah bagaimana pemandu wisata bersikap dalam memandu sebuah kegiatan wisata. Oleh sebab itu, penting bagi seorang pemandu wisata membentuk karakter, budi pekerti, dan perangai yang baik.”*

Berdasarkan ilustrasi di atas, menurut Anda karakter seperti apa yang harus dimiliki seorang pemandu wisata? Bagaimana upaya yang dilakukan untuk membentuk karakter yang baik? Apakah mampu menumbuhkan karakter yang dibutuhkan seorang pemandu wisata professional dalam waktu yang singkat? Banyak hal yang harus diperhatikan sebelum menjadi pemandu wisata yang professional, hal mendasar adalah pembentukan karakter. Memiliki karakter dan perangai yang baik akan menjadi kunci keberhasilan seorang pemandu wisata yang professional dan berdedikasi tinggi.

Untuk lebih memahami tentang pembentukan karakter pemandu wisata yang baik, simaklah kegiatan belajar-1 ini dengan penuh kesungguhan.

## **A. Tujuan Pembelajaran**

Secara umum melalui modul ini, Anda diharapkan memiliki pengetahuan, pemahaman analisis terhadap pembentuk karakter seorang pemandu wisata profesional dan implementasinya dalam kegiatan kependudukan wisata. Secara khusus setelah mempelajari modul ini Anda diharapkan mampu :

1. Melaksanakan tugas kependudukan wisata dengan penuh tanggung jawab dan berpegang teguh pada kode etik.
2. Bersikap terbuka, profesional, dan ramah terhadap kolega, wisatawan, dan pihak-pihak lainnya yang terkait dengan kunjungan wisata.
3. Menjalankan tugas kependudukan wisata dengan kemampuan memahami perbedaan antar budaya yang tinggi.
4. Melaksanakan tugas kependudukan wisata dengan standar pelayanan yang tinggi dan kemampuan yang baik dalam bekerja bersama tim.

## B. Uraian Materi

1. Melaksanakan tugas kependuan wisata dengan penuh tanggung jawab dan berpegang teguh pada kode etik.
  - a. Kepemanduan wisata dilaksanakan dengan berorientasi pada kepuasan wisatawan dengan tetap memerhatikan nilai-nilai yang diusung oleh berbagai pihak.
    - 1) Memandang wisatawan sebagai pelanggan dan maka itu indikatornya adalah juga kepuasan pelanggan.
      - a) Konsep kualitas adalah konsep yang membuat wisatawan selaku pelanggan akan terdorong untuk menjalin hubungan yang erat (*engagement*) dengan perusahaan, yang dalam hal ini adalah kependuan wisata itu sendiri.
      - b) Konsep pelayanan artinya tidak perlu menunggu wisatawan mengeluh terhadap sesuatu lalu diatasi. Pelayanan dalam hal ini adalah selalu memberikan *service* terbaik bahkan sebelum diminta.
      - c) Konsep nilai artinya sekelompok manfaat yang diperoleh baik dari segi material maupun immaterial. Wisatawan selaku pelanggan yang sudah membayar sejumlah uang, sebaiknya mendapatkan nilai yang sepadan dan bahkan lebih dari kunjungan wisatanya.
    - 2) Memandang tujuan wisata tidak hanya sebagai objek, tapi juga subjek, sehingga pertimbangan kelestarian dan keberdayaan tetap dijaga.
      - a) Kunjungan wisata tidak hanya menguntungkan secara ekonomi bagi kependuan wisata, tapi juga bagi warga di sekitar lokasi wisata.
        - i. Dorong wisatawan untuk berbelanja di pedagang yang berjualan di sekitar lokasi wisata.
        - ii. Dorong wisatawan untuk merekomendasikan tujuan wisata tersebut pada relasinya.
      - b) Kunjungan wisata diharapkan memberi nilai lebih bagi wilayah di sekitar tujuan wisata.
        - i. Dorong wisatawan untuk mempromosikan tujuan wisata melalui media sosial atau pemberitaan mulut ke mulut.
        - ii. Jaga kondisi tujuan wisata dengan tidak membuang sampah sembarangan atau mencorat-coret tembok.

- b. Kepemanduan wisata dilaksanakan sehari-hari sesuai dengan peraturan yang ada.
- 1) Mengacu pada Peraturan Menteri Pariwisata No. 13 Tahun 2015
    - a) Pelaku usaha harus memiliki sertifikat.
    - b) Memiliki tanda daftar usaha pemandu wisata dan memenuhi serta melaksanakan standar produk, layanan, dan pengelolaan usaha.
    - c) Unsur kepemanduan wisata harus melingkupi pemandu wisata lokal, wisata kota, ataupun lintas provinsi.
    - d) Unsur kepemanduan wisata disyaratkan menggunakan bahasa Indonesia atau satu bahasa asing.
    - e) Pemandu wisata harus memberikan informasi terkait dengan sejarah, seni budaya, dan minat khusus dari objek yang dijelaskan.
    - f) Memiliki fasilitas penunjang seperti area penerimaan tamu yang dilengkapi meja dan kursi, serta menyediakan toilet yang bersih dan terawat.
    - g) Memiliki standar operasional prosedur, mulai dari penyambutan tamu, penerimaan telepon, pemberian penjelasan mengenai kunjungan wisata yang ditawarkan, hingga soal paket wisata.
    - h) Memperhatikan masalah keorganisasian usaha seperti manajemen, sumber daya manusia, dan sarana serta prasarana.
  - 2) Mengacu pada peraturan setempat atau wilayah tujuan wisata.
    - a) Mempelajari peraturan setempat secara garis besar dari mulai lingkup kota/ kabupaten, kecamatan, kelurahan/ desa, hingga RT/RW di tempat tujuan wisata.
    - b) Mempelajari peraturan-peraturan yang sifatnya "kearifan lokal" yang tidak tertulis dan hanya dianut oleh warga sekitar.
- c. Kepemanduan wisata dipandu sesuai dengan kode etik yang berlaku di Indonesia dan pertimbangan-pertimbangan etis lainnya untuk perjalanan wisata tertentu.
- 1) Menguasai bahasa setempat dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing.
    - a) Bahasa setempat artinya bisa Bahasa Indonesia dan satu bahasa daerah dari tujuan wisata yang dikunjungi.
    - b) Bahasa asing sebaiknya di luar dari Bahasa Inggris karena Bahasa Inggris sudah masuk kategori bahasa yang wajib dikuasai.



- 2) Memberikan informasi terkait sejarah, seni budaya, dan minat khusus.
    - a) Mencari tahu terlebih dahulu terkait sejarah, seni budaya, dan minat khusus dari sumber-sumber seperti internet, buku, hingga pada warga sekitar.
    - b) Mencoba memilah informasi yang sekiranya perlu disampaikan dan menarik bagi wisatawan dengan yang kurang menarik. Hal tersebut ditujukan untuk menghemat waktu dalam penjelasan kepeemanduan wisata. Namun pada dasarnya, pemandu wisata mengetahui hampir seluruh informasi.
  - 3) Memahami standar operasional prosedur.
    - a) Menyambut tamu dengan baik dan ramah.
    - b) Menerima telepon dengan sopan dan informatif.
    - c) Memberikan penjelasan kunjungan wisata yang ditawarkan secara rinci dan menarik.
    - d) Memberikan informasi lainnya terkait kunjungan wisata jika diperlukan.
2. Bersikap terbuka, profesional, dan ramah terhadap kolega, wisatawan, dan pihak-pihak lainnya yang terkait dengan kunjungan wisata.
- a. Memahami konsep keterbukaan, profesionalisme, dan keramahan dan cara-cara mengaplikasikannya pada kolega, wisatawan, dan pihak-pihak lainnya yang terkait dengan kunjungan wisata.
    - 1) Memahami konsep keterbukaan.
      - a) Keterbukaan dalam hal ini artinya tidak ada yang ditutup-tutupi antara kolega, wisatawan, dan pihak lainnya, kecuali yang berhubungan dengan rahasia perusahaan atau hal-hal yang sebaiknya tidak diungkap dalam konteks kunjungan wisata.
      - b) Keterbukaan dapat dimulai dari hal terkait finansial, fasilitas, dan juga kondisi aktual terkait kunjungan wisata beserta tujuannya.
      - c) Keterbukaan menjadi awal sikap saling percaya dan akan meningkatkan kondusivitas kunjungan wisata.
    - 2) Memahami konsep profesionalisme.
      - a) Profesionalisme dalam hal ini adalah menjalankan tugas dengan sebaik-baiknya sebagai pemandu wisata.

- b) Profesionalisme dalam hal ini adalah juga tidak meminta biaya tambahan kecuali untuk hal yang sangat mendesak dan melalui pembicaraan yang sudah disepakati oleh para wisatawan.
    - c) Profesionalisme dalam hal ini adalah menghormati berbagai peraturan yang ada dan tidak melanggarnya.
  - 3) Memahami konsep keramahan.
    - a) Ramah artinya bersikap terbuka terhadap wisatawan dan juga warga di tujuan wisata dengan bersandar pada nilai-nilai yang disepakati oleh para pihak.
    - b) Ramah artinya bersikap sopan dan menjunjung tinggi etiket atau tata krama.
    - c) Ramah artinya memilih kata dan kalimat yang baik dalam menyampaikan suatu pesan.
    - d) Ramah artinya mempertimbangkan aspek non-verbal dalam berkomunikasi seperti gestur, intonasi, dan mimik wajah.
- b. Mampu menangani situasi konflik dengan tenang, percaya diri, dan berorientasi pada solusi.
  - 1) Potensi konflik diidentifikasi secepatnya dan diambil tindakan secara cepat dan bijaksana agar konflik tidak bertambah buruk.
  - 2) Situasi yang mungkin dapat mengancam keamanan pribadi konsumen atau rekan kerja diidentifikasi dengan cepat segera dicari bantuan yang tepat.
  - 3) Keluhan ditanggapi dengan sopan dan bijaksana.
  - 4) Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama dengan wisatawan.
- 3. Menjalankan tugas kependudukan wisata dengan kemampuan memahami perbedaan antar budaya yang tinggi.
  - a. Memiliki kepekaan terhadap berbagai perbedaan antar budaya dan mampu bersikap empati.
    - 1) Bersikap wajar terhadap perbedaan antar budaya dan tidak langsung bereaksi secara spontan.
      - a) Lebih banyak melontarkan senyuman daripada bersikap kaget atau menunjukkan sikap kurang nyaman.

- 2) Perbedaan antar budaya disikapi secara inter subjektif dengan mencoba memposisikan diri di posisi orang lain sehingga tidak dengan mudah menghakimi.
  - 3) Mengatasi dengan bersandar pada nilai moral yang dianggap universal terlebih dahulu sebelum masuk kepada nilai moral yang lebih kontekstual.
- b. Memiliki kemauan untuk terus belajar agar dapat meningkatkan pengetahuan tentang perbedaan antar budaya.
- 1) Mencari referensi terlebih dahulu terkait latar belakang budaya dari calon wisatawan yang hendak dipandu.
    - a) Bisa melalui internet atau buku.
    - b) Bisa melalui pengalaman orang lain.
  - 2) Mencari referensi terlebih dahulu terkait latar belakang budaya dari tujuan wisata yang hendak dikunjungi.
    - a) Bisa melalui internet atau buku.
    - b) Bisa melalui pengalaman orang lain.
4. Melaksanakan tugas kependudukan wisata dengan standar kinerja yang tinggi dan kemampuan yang baik dalam bekerja bersama tim.
- a. Menerapkan standar kinerja yang tinggi dengan mempertimbangkan tempat kerja, masalah kesehatan dan keselamatan, pemahaman terhadap keragaman jenis wisatawan, tujuan wisata, dan pemangku kepentingan lainnya.
- 1) Tempat kerja yang menjadi kantor dari kependudukan wisata harus memiliki fasilitas yang memadai.
    - a) Fasilitas yang memadai bisa berupa alat transportasi yang dapat menunjang kunjungan wisata.
    - b) Lainnya adalah tempat parkir, ruang pertemuan, ruang tamu, ruang transaksi, dan sebagainya.
    - c) Lainnya adalah komputer, laptop, printer, scanner, kursi, meja, dan sebagainya.
  - 2) Kependudukan wisata harus memperhatikan masalah kesehatan dan menjunjung tinggi prinsip keselamatan.
    - a) Kantor sebaiknya senantiasa dalam kondisi higienis.

- b) Dalam perjalanan wisata, kebersihan harus diutamakan dengan senantiasa menyediakan tempat sampah dan membersihkan hal-hal kurang bersih yang ditinggalkan oleh para wisatawan.
  - c) Para pemandu wisata harus mengetahui jika ada wisatawan yang mempunyai riwayat kesehatan khusus sehingga diharuskan membawa obat-obatan pribadi atau menghindari situasi tertentu.
- 3) Memahami keragaman jenis wisatawan.
- a) Para wisatawan adalah manusia dengan ragam sifat dan karakter yang harus diketahui secara garis besar.
  - b) Wisatawan ada yang senang kebisingan adapun yang sebaliknya, ada yang senang berfoto adapun yang tidak, ada yang senang lebih banyak jalan-jalan ada juga yang memilih lebih banyak di hotel untuk istirahat, dan banyak lagi ragamnya.
  - c) Para wisatawan juga berkaitan dengan kultur dan latar belakang budayanya, sehingga hal tersebut harus juga dipelajari secara garis besar untuk mengatasi kesalahpahaman.
- b. Menunjukkan kepercayaan, dukungan, dan rasa hormat pada anggota tim dalam melakukan kegiatan sehari-hari.
- 1) Mengakomodasi perbedaan latar belakang dan budaya di dalam tim.
    - a) Melakukan pendataan baik secara formal maupun informal tentang latar belakang dan budaya masing-masing individu dalam tim.
    - b) Melebur ke dalam tim dengan waktu-waktu informal untuk saling mendalami satu sama lain secara personal.
  - 2) Mengidentifikasi secara bersama-sama apa yang menjadi tujuan.
    - a) Saling mengingatkan terkait keterbukaan, profesionalisme, dan keramahan dalam rangka mewujudkan tujuan kepemanduan wisata dan juga sekaligus kepariwisataan secara umum.
    - b) Berorientasi pada kemajuan organisasi yang sejalan dengan juga visi dan misi pemerintah secara umum.
  - 3) Mengidentifikasi, memprioritaskan, dan melengkapi tugas-tugas individu dalam waktu-waktu yang telah ditentukan.
    - a) Membagi tugas secara rinci tergantung pada posisi dan kemampuan anggota tim.

- b) Mengingatkan untuk mengerjakannya sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan.
- 4) Mengukur kinerja dengan meminta umpan balik dari tim.
  - a) Mengadakan rapat evaluasi rutin setiap minggu atau setiap selesai mengadakan kegiatan seperti misalnya kunjungan wisata.
  - b) Membagikan angket yang akan diisi oleh anggota tim untuk memberikan umpan balik terhadap perusahaan secara keseluruhan.
- 5) Menegosiasikan perubahan tugas jika memang ada yang harus direvisi terkait fakta-fakta di lapangan.
  - a) Perubahan tugas dilakukan secara cermat dan cekatan setelah melihat ada dinamika yang terjadi dalam fakta di lapangan.
  - b) Perubahan tugas harus melihat pada struktur keseluruhan sehingga tidak ada *overlap* yang rentan menimbulkan kesalahpahaman.

### C. Latihan

1. Dalam suatu kunjungan ke Kampung Naga, seorang wisatawan Prancis merasa enggan untuk memasuki wilayah desa karena dianggap kurang higienis (menurut standar orang Prancis tersebut). Sebagai pemandu wisata, bagaimana kiranya menyikapi hal tersebut?
2. Dalam suatu jamuan makan malam yang disediakan oleh pihak pemerintah di Gedung Sate, seorang wisatawan adalah kebetulan seorang vegetarian yang artinya tidak memakan daging-dagingan. Sebagai pemandu wisata, bagaimana kiranya menyikapi hal tersebut?
3. Dalam suatu kunjungan wisata perkotaan, ada wisatawan yang menikmati kunjungan tersebut karena ramainya orang, tapi ada juga wisatawan lain (di rombongan yang sama), yang merasa kurang nyaman dengan keriuhan dan lebih menginginkan tempat-tempat yang sepi. Sebagai pemandu wisata, bagaimana kiranya menyikapi hal tersebut?
4. Kasus mancanegara: Seorang wisatawan ingin sekali berkunjung ke zona militer yang menjadi perbatasan antara Korea Utara dan Korea Selatan. Umpamanya kita adalah pemandu wisata di Korea Selatan dan tahu sebenarnya sangat terlarang untuk mengunjungi tempat tersebut. Wisatawan tersebut akan membayar mahal, sekitar lima juta Rupiah agar kita mau mengantarkannya, meski itu ilegal. Sebagai pemandu wisata, bagaimana kiranya menyikapi hal tersebut?
5. Jika terjadi konflik, misalnya warga setempat menolak warga asing dari bangsa tertentu karena alasan historis, apa yang sebaiknya dilakukan oleh pemandu wisata untuk mengatasinya?

## ***Modul-2***

# **KOMUNIKASI KEPEMANDUAN WISATA**

### **A. Tujuan Pembelajaran**

Setelah mempelajari diktat ini, peserta didik diharapkan mampu memiliki kemampuan-kemampuan sebagai berikut:

1. Menguasai kemampuan berkomunikasi di tempat kerja dan pada saat kunjungan wisata pada kolega, wisatawan, dan pihak-pihak lainnya.
2. Menguasai kemampuan berkomunikasi lewat saluran telepon dan saluran komunikasi lainnya.
3. Menguasai kemampuan memberikan informasi secara ringkas, padat, dan jelas.
4. Menjalin hubungan dan membangun jaringan.

### **B. Uraian Materi**

1. Menguasai kemampuan berkomunikasi di tempat kerja dan pada saat kunjungan wisata pada kolega, wisatawan, dan pihak-pihak lainnya.
  - a. Mengedepankan prinsip terbuka, profesional, dan ramah.
    - i. Keterbukaan artinya tidak ada yang ditutup-tutupi terkait informasi dan hal-hal yang kontekstual dengan kunjungan wisata, kecuali memang yang bersifat personal dan rahasia.
    - ii. Profesional artinya berkomunikasi dengan berorientasi pada penyelesaian tugas sebaik-baiknya.
    - iii. Ramah artinya berkomunikasi dengan mempertimbangkan sopan santun dan menciptakan rasa nyaman bagi para wisatawan dan pihak lainnya.
  - b. Menggunakan bahasa dan nada suara yang tepat.
    - i. Sebisa mungkin bahasa yang digunakan menyesuaikan dengan lawan bicara, atau dalam hal ini para wisatawan. Jika tidak bisa, maka gunakan Bahasa Indonesia untuk wisatawan lokal dan Bahasa Inggris untuk wisatawan asing.

- ii. Hindari berbicara dengan nada terlalu keras karena akan terkesan membentak dan juga mengganggu orang lain yang tidak berkepentingan.
  - iii. Hindari berbicara dengan nada terlalu pelan karena akan menimbulkan miskomunikasi akibat ketidakjelasan.
  - iv. Artikulasi jelas dan pesan tidak diungkapkan secara samar-samar.
  - v. Dalam konteks tertentu, logat yang disesuaikan dengan keadaan akan dapat membuat komunikasi menjadi lebih menarik dan bernilai. Misalnya, wisatawan asing yang mencoba berbicara Bahasa Sunda dengan logat Sunda ketika berkunjung ke Bandung, akan lebih dihargai.
- c. Menggunakan bahasa tubuh yang baik dan tepat.
- i. Hindari menggerakkan tangan atau kaki yang dianggap tidak perlu. Berlatih dengan baik tentang di mana sebaiknya meletakkan posisi tangan dan kaki ketika berkomunikasi.
  - ii. Mimik wajah diusahakan agar ramah dan terbuka dan tidak menimbulkan kesan sebaliknya. Mimik wajah yang ramah dan terbuka akan juga memperlancar penyampaian pesan.
  - iii. Pandangan mata diusahakan ditujukan pada lawan bicara dan tidak mengalihkan pandangan pada hal lain. Pandangan mata yang ditujukan pada lawan bicara akan mempunyai sifat persuasif sekaligus.
  - iv. Hindari bermain gawai saat berkomunikasi dengan lawan bicara.
- d. Peka akan perbedaan latar belakang dan budaya yang juga mempengaruhi cara maupun sikap dalam berkomunikasi.
- i. Jika memungkinkan, lakukan riset singkat tentang masing-masing wisatawan yang akan dipandu, bisa melalui media sosialnya.
  - ii. Riset tersebut ditujukan untuk memahami garis besar latar belakang dan budaya dari masing-masing wisatawan demi menghindari kesalahpahaman dalam komunikasi.
- e. Menggunakan prinsip komunikasi efektif.
- i. Menekankan prinsip saling menghargai (*respect*)



1. Komunikasi adalah tentang menghargai lawan bicara. Hindari sikap merendahkan lawan bicara dalam percakapan.
  2. Sebaliknya, perbanyak menggunakan kalimat pujian dan sanjungan terhadap hal-hal yang menjadi kelebihan lawan bicara.
- ii. Kemampuan merasakan (*empathy*).
1. Kemampuan merasakan adalah tentang menempatkan diri menjadi orang lain. Hindari menyinggung hal-hal seperti agama, suku, atau apapun terkait pribadi orang lain yang dapat berpotensi memicu konflik atau ketersinggungan. Jika orang merasa tersinggung, maka dengan sendirinya enggan untuk mendengarkan kita bicara. Sebaliknya, jika kita bisa berempati pada orang lain, khususnya orang yang menjadi lawan bicara, maka ia akan mendengarkan sepenuhnya.
  2. Sebaliknya, banyaklah melakukan apresiasi terhadap orang lain terkait kelebihan-kelebihan yang didapat melalui kerja keras.
- iii. Dapat dimengerti (*audible*).
1. Penting untuk dapat menyampaikan pesan dengan bahasa yang sederhana daripada bahasa yang berat dan rumit.
  2. Pesan yang ringkas dan langsung pada inti, juga akan lebih mudah diterima daripada yang panjang dan bertele-tele.
  3. Berikutnya, jangan lupa bahwa dalam komunikasi yang sifatnya langsung (tanpa perantara atau medium), orang dapat melihat hal-hal non-verbal seperti gestur, intonasi, mimik wajah, dan sebagainya.
- iv. Menyampaikan pesan dengan jelas (*clarity*).
1. *Clarity* lebih pada bagaimana agar pesan tidak samar-samar atau terdistorsi hal lainnya. Misalnya, jangan sampai dalam menyampaikan pesan, suara kita terlalu

kecil atau jika kita menggunakan alat bantu seperti mikrofon, maka pastikan tata suara berjalan dengan baik.

2. Pertimbangkan jumlah dan tipe audiens yang akan mendengarkan pesan kita.

v. Bersikap rendah hati (*humble*).

1. Sikap kita dalam menyampaikan pesan, sangat berpengaruh pada sampai tidaknya pesan tersebut. Kerendah-hatian dalam berkomunikasi setidaknya menunjukkan bahwa pesan yang kita sampaikan tidak punya maksud untuk menggurui atau bahkan memaksa.

2. Menguasai kemampuan berkomunikasi lewat saluran telepon.

a. Menjawab panggilan telepon.

i. Telepon dijawab dengan cepat, tepat, jelas, dan sopan sesuai dengan standar perusahaan.

1. Gunakan salam pembuka dan berikan suara yang ramah dan hangat.

2. Ucapkan nama perusahaan sehingga penelepon tahu bahwa ia menghubungi saluran yang benar.

3. Tanyakan maksud dan tujuan penelepon dengan kalimat sederhana seperti: "Bisa saya bantu?"

ii. Bantuan ditawarkan kepada penelepon dengan ramah, dan menangkap tujuan penelepon dengan tepat.

1. Ketika penelepon mengungkapkan maksud dan tujuannya, bisa saja penelepon menjelaskannya dengan panjang dan bertele-tele, sehingga waktu percakapan menjadi terlalu panjang.

2. Penerima telepon jangan memotong penelepon yang sedang bicara, tapi berusaha merangkum maksud dari penelepon ke dalam ungkapan yang lebih sederhana.

iii. Isi pembicaraan diulang agar tidak terjadi salah pengertian.

1. Ketika penelepon sudah selesai mengungkapkan maksudnya, penerima telepon mengulangi inti dari pesan yang disampaikan oleh penelepon.

2. Jika penelepon sudah mengkonfirmasi pesan yang diulang oleh penerima telepon, maka pembicaraan dapat dilanjutkan.
- iv. Pertanyaan penelepon dijawab atau diteruskan kepada orang yang tepat.
1. Dalam perusahaan, ada beberapa posisi yang membawahi bidang-bidang tertentu. Jika apa yang diungkapkan oleh penelpon itu lebih tepat dijawab oleh bidang yang lain, maka teruskan sambungan telepon itu pada orang yang lebih menguasai.
  2. Ketika menunggu telepon dialihkan, jangan biarkan penelepon menunggu terlalu lama. Jika waktu tunggu agak lama, maka penerima telepon sebaiknya memberitahu penelepon untuk tetap menunggu (untuk menghindari telepon ditutup).
- v. Permohonan/permintaan dicatat secara akurat dan disampaikan kepada departemen/orang yang dimaksud untuk ditindaklanjuti.
1. Pencatatan harus dilakukan sebagai dokumentasi sekaligus data yang diperlukan sewaktu-waktu.
  2. Pencatatan bisa dengan cara manual seperti misalnya menggunakan kertas dan pulpen, atau teknologi rekam digital.
  3. Hasil pencatatan atau perekaman diserahkan pada pimpinan perusahaan atau pihak lain yang mewakilinya.
- vi. Panggilan telepon yang mengancam dan mencurigakan dilaporkan dengan cepat kepada yang berwenang sesuai dengan prosedur perusahaan.
1. Kenali panggilan telepon yang kurang bersahabat dan bernada mengancam dengan terlebih dahulu berprasangka baik hingga batas waktu tertentu.
  2. Ketika panggilan telepon tersebut terkonfirmasi melakukan ancaman dan hal-hal negatif lainnya, maka

lakukan pencatatan dan perekaman sembari tetap berusaha melayani pembicaraan.

3. Ketika pencatatan dan perekaman sudah dilakukan, telepon bisa ditutup dengan ramah dan kemudian hasil pencatatan dan perekaman tersebut bisa diserahkan pada pihak berwajib dengan terlebih dahulu melalui prosedur perusahaan.

b. Melakukan panggilan telepon

i. Dapatkan nomor telepon dengan benar.

1. Nomor telepon didapat bisa melalui kenalan, internet, atau mendapat informasi langsung dari yang bersangkutan.
2. Kenali terlebih dahulu apakah nomornya adalah nomor lokal atau internasional. Alasannya, nomor internasional akan dikenai tarif yang berbeda.

ii. Maksud dirumuskan dengan tepat sebelum melakukan panggilan telepon.

1. Jika perlu, tuliskan terlebih dahulu maksud dan tujuan menelepon.
2. Tuliskan secara jelas agar dapat dibaca saat menelepon.

iii. Telepon digunakan dengan benar agar dapat menghubungi telepon yang dituju.

1. Kenali beberapa fitur dalam telepon sebelum menggunakan dan pastikan sudah cukup menguasainya.
2. Dalam ponsel pintar, kita bisa menelepon dengan fitur GSM atau melalui aplikasi. Keduanya mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing.

iv. Nama perusahaan dan alasan menelepon disampaikan dengan jelas.

1. Ketika telepon diangkat oleh penerima, maka kita sebaiknya melakukan konfirmasi dengan menyebutkan perusahaan yang dimaksud.

2. Ketika perusahaan yang dimaksud sudah mengonfirmasi, maka berikutnya sampaikan alasan menelepon dengan singkat, jelas, padat, dan tepat sasaran.
- v. Senantiasa menggunakan sopan santun saat menggunakan panggilan telepon.
  1. Gunakan kalimat-kalimat yang menunjukkan kesopanan.
  2. Hindari kesan memaksa.
  3. Artikulasikan segala pesan secara jelas.
3. Menguasai kemampuan memberikan informasi secara ringkas, padat, dan jelas.
  - a. Menyambut wisatawan dengan cara yang dapat menimbulkan perasaan atau kesan positif sehingga timbul simpati yang dapat mempermudah komunikasi.
    - i. Sapa dengan hangat dan ramah.
    - ii. Berpakaian sopan dan rapi.
    - iii. Tunjukkan seolah-olah kita sudah mengetahui beberapa informasi tentang wisatawan agar wisatawan tersebut merasa lebih dihargai.
  - b. Memberikan informasi dengan ringkas, padat, dan jelas, terkait hal-hal yang umum maupun rinci berkenaan dengan kunjungan wisata yang akan dilakukan.
    - i. Informasi diseleksi dan disiapkan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan berdasarkan sejumlah pertimbangan.
      1. Negara asal.
      2. Latar belakang sejarah dan budaya.
      3. Usia.
      4. Tingkat pendidikan.
      5. Minat khusus.
      6. Cakupan yang diminta.
    - ii. Informasi dipilih dan dikelola berdasarkan rute dan jadwal perjalanan.
    - iii. Informasi yang disampaikan harus menghindari pengulangan.
    - iv. Informasi adalah terkait hal yang mutakhir dan relevan.
    - v. Informasi harus lengkap dan terperinci.
      1. Berikan ucapan selamat datang dan perkenalan.

2. Berikan informasi terkait aturan selama kunjungan wisata.
  3. Berikan informasi singkat tentang wilayah yang dituju.
  4. Berikan jadwal kunjungan wisata (*itinerary*) secara rinci.
  5. Berikan penjelasan tentang mata uang dan kursnya.
  6. Berikan informasi tentang fasilitas dan hal-hal lainnya yang dianggap penting.
4. Menjalin hubungan dan membangun jaringan.
- a. Menjalin hubungan dengan rekan-rekan industri yang menunjang kelancaran kunjungan wisata.
    - i. Menjalin hubungan baik dengan masyarakat setempat.
    - ii. Menjalin hubungan baik dengan pengemudi kendaraan yang mengangkut para wisatawan.
    - iii. Menjalin hubungan baik dengan pemandu lokal.
    - iv. Menjalin hubungan baik dengan perusahaan penerbangan.
    - v. Menjalin hubungan baik dengan pemilik hotel dan restoran.
  - b. Mempertahankan hubungan baik dengan wisatawan agar senantiasa jasa pemandu wisata kita digunakan untuk kesempatan yang berikutnya.
    - i. Bertukar nomor telepon dan kartu nama.
    - ii. Berikan kenang-kenangan yang sederhana namun berkesan.
    - iii. Diminta untuk melakukan pertemanan di media sosial.

### C. Latihan

1. Sebutkan langkah konkrit apa yang kira-kira harus dilakukan jika terdapat telepon yang isinya bentuk ketidakpuasan terkait pelayanan jasa pemandu wisata yang kita berikan!
2. Sebutkan langkah konkrit apa yang kira-kira harus dilakukan jika kita ingin melakukan panggilan telepon yang isinya adalah meminta informasi tentang hotel yang tersedia di wilayah Danau Toba!
3. Jelaskan bagaimana prinsip komunikasi efektif dapat diterapkan pada saat rapat pengurus!
4. Bagaimana kira-kira cara melatih tangan dan kaki agar tidak melakukan gerakan yang tidak perlu saat berbicara dengan lawan bicara?

5. Bagaimana langkah-langkah yang harus dilakukan dalam membangun jaringan perhotelan dan restoran yang sekiranya efektif tapi juga kreatif?
6. Sebagai pemandu wisata, kira-kira jenis cinderamata atau kenang-kenangan seperti apa yang sebaiknya diberikan pada wisatawan, agar senantiasa mengingat jasa pemandu wisata kita?
7. Buatlah dalam satu lembar, tabel berisi jadwal kunjungan atau *itinerary* keliling museum di Kota Bandung!
8. Buatlah rancangan sederhana kartu nama yang komunikatif untuk diberikan pada wisatawan, yang menunjukkan ciri profesionalisme kita selaku pemandu wisata!
9. Dalam tiga hari ke depan, pemandu wisata akan menghadapi 50 (lima puluh) orang wisatawan dari Prancis yang datang dalam satu rombongan. Kira-kira langkah riset apa yang bisa diambil oleh pemandu wisata, agar dapat lebih mengenal rombongan wisatawan tersebut dan bisa memberikan kepuasan yang maksimal?
10. Buatlah satu paragraf singkat tentang isi ucapan yang kira-kira singkat, padat, dan jelas, tentang bagaimana seharusnya seorang pemandu wisata menerangkan tentang kurs dan mata uang pada wisatawan asing!

## **Modul-3**

# **PENANGANAN KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN**

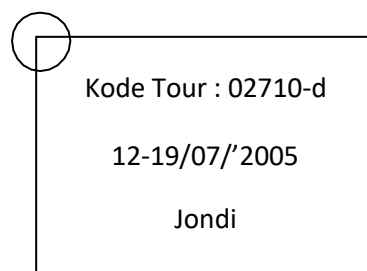
### **A. Tujuan Pembelajaran**

Setelah mempelajari diktat ini, peserta didik diharapkan mampu:

1. Melaksanakan transfer penjemputan untuk rombongan wisatawan atau perorangan
2. Pemberian informasi kepada wisatawan
3. Mendaftarkan rombongan wisatawan dan perorangan ke dalam hotel (*check-in*)
4. Melaksanakan pengantaran (*transfer in*) untuk rombongan dan perorangan

### **B. Uraian Materi**

1. Melaksanakan Transfer Penjemputan untuk Rombongan Wisatawan atau Perorangan
  - a. Teknik Pencatatan
    - 1) Gunakan kertas yang kuat dan sedang ketebalannya (manila), potonglah dengan ukuran + 10 x 15 Cm cukup terpegang dalam telapak tangan (handy).
    - 2) Lubangi ujung kanan atas untuk lubang ring
    - 3) Kelompokkan topik dalam warna tersendiri, dan kelompokkan warna sesuai urutan presentasi / route perjalanan / itinerary.
    - 4) Tuliskan secara singkat dan pergunakan kode yang biasa kita lakukan, misalnya : untuk = u' , dengan =dg , penumpang = pax , Pada kertas terdepan tuliskan kode tujuan wisata dan waktu pelaksanaan.
    - 5) Gambar :



Keuntungan cara ini :

1. Tidak cepat rusak
2. Dapat diubah posisi tiap lembar sesuai dengan route dan paket
3. Dapat disimpan dalam saku pakaian dan tidak mudah hilang karena memakai ring sehingga dapat dikaitkan pada benda lain.



b. Penyiapan Sarana Perjalanan Wisata

Pastikan melalui check, recheck and cross check, bahwa:

- 1) Kondisi kendaraan sudah “*siap dan layak jalan*’ tanyakan pada pengemudi untuk memastikan kondisi kendaraan seperti: AC, ban, bahan bakar, toilet (kalau ada)
- 2) Pengemudi utama dan cadangan (kalau ada), sehat dan siap.
- 3) Kondisi jalan menuju sasaran, sesuai dengan besar kendaraan dan cari jalan alternatif sebagai cadangan.
- 4) Payung, Jas hujan, dan PPPK dalam kondisi baik dan lengkap
- 5) Peserta khusus (yang punya sakit tertentu) sudah dihubungi untuk membawa persiapan pribadinya.
- 6) Objek wisata/ tujuan sudah dihubungi dan siap menerima
- 7) Guide lokal (kalau ada) sudah dihubungi
- 8) Crew sudah memahami tugas dan tanggung jawabnya
- 9) *Tool/kit* yang akan dibagikan pada wisatawan sudah siap
- 10) Susunlah peralatan yang akan dipakai dengan sistematis sesuai dengan urutan acara perjalanan dan seluruh kru mengetahuinya.
- 11) Tulisan nama dalam *name tag* benar ejaannya, terbaca jelas.
- 12) Hafalkan nama dan ingat ciri-ciri dari wisatawan khusus
- 13) Upaya seat rotasi agar tidak membosankan, dengan bijaksana
- 14) Restoran dan akomodasi siap menerima kedatangan
- 15) Alat pembayaran yang diperlukan dalam perjalanan (cek, voucher) sudah siap.
- 16) Persiapkan penampilan dan persiapan pribadi kita sendiri.

2. Pemberian Informasi kepada Wisatawan

a. Prosedur dan Informasi Kedatangan Wisatawan

- 1) Mengetahui jenis transport/kendaraan untuk terminal yang ada di daerah setempat. Hal ini meliputi antara lain:
  - a) Bandar udara domestik
  - b) Bandar udara internasional
  - c) Terminal bis
  - d) Stasiun kereta api

- e) Pelabuhan laut.
- 2) Membaca informasi pada papan informasi tentang kedatangan / keberangkatan seperti:
  - a) Nomer Penerbangan
  - b) Perkiraan waktu kedatangan
  - c) Perkiraan waktu keberangkatan
  - d) Nomer gerbang/gate
- 3) Mengambil tindakan yang diperlukan sehubungan dengan adanya perubahan jadwal:
  - a) Memberitahukan kepada kantor/perusahaan
  - b) Memberitahukan kepada hotel/tempat penginapan
  - c) Memberitahukan kepada staff/lain seperti pengemudi bis.

b. Prosedur Transfer Kedatangan

Jenis-jenis penyedia jasa pengangkutan antara lain:

- 1) Perusahaan-perusahaan bis
- 2) Perusahaan-perusahaan taksi
- 3) Angkutan online

Hal-hal yang perlu dicatat:

- 1) Alamat penyedia jasa pengangkutan / nomor teleponnya
- 2) Jenis-jenis transportasi yang ada/disediakan
- 3) Nomer kendaraan
- 4) Nama pengemudi

Catatan: kita perlu menghubungi dan memastikan mengenai waktu dan tempat yang tepat dengan perusahaan transportasi sebelum kedatangan wisatawan/pelanggan.

c. Teknik Memperkenalkan Diri

- 1) Papan nama
- 2) Bed
- 3) Seragam
- 4) Payung/bendera
- 5) Tanda pengenal

Jika hal-hal di atas tidak dilakukan, memungkinkan terjadinya:

- 1) Keluhan/komplain dari pelanggan
- 2) Kehilangan wisatawan di tempat penjemputan (ini bisa terjadi karena disebabkan oleh banyak hal)
- 3) Kebingungan dan kehilangan waktu yang sangat berharga

Dalam pelaksanaan kegiatannya, seorang pemandu wisata harus mengetahui fasilitas-fasilitas yang ada di terminal, meliputi:

- 1) Pusat Informasi
- 2) Ruang tunggu
- 3) Tempat-tempat check in
- 4) Ruang bayi
- 5) Musholla
- 6) Kamar kecil/toilet
- 7) Tempat penukaran uang
- 8) Bank dan restoran
- 9) Gerbang masuk dan keluar
- 10) Penerbangan, hotel, tempat penyewaan mobil.
- 11) Tempat pemesanan taksi
- 12) Tempat pertemuan dengan kelompok wisatawan.

#### d. Tata Cara Penyambutan Wisatawan

Seorang pemandu wisata harus mengerti tata cara penyambutan dan aturan yang berlaku di terminal.

Contoh:

- 1) Bisakah pelanggan ditemui di tempat pengurusan bagasi?
- 2) Apakah ada tempat khusus yang disiapkan untuk penyambutan wisatawan?
- 3) Bisakah pelanggan diambilkan / dibawakan barang-barangnya sebelum mereka menyelesaikan urusan mereka di pabean?

Daftar nama penumpang yang tepat dan rinci sangat diperlukan sehingga keterangan-keterangan mengenai hal-hal di bawah ini bisa tercatat/diketahui antara lain:

- 1) Kedatangan
- 2) Ketidakterdatangan

- 3) Keterangan atau penjelasan-penjelasan lainnya
- 4) Hal-hal lainnya yang tercantum dalam daftar nama penumpang:
  - a) Jumlah dan nama penumpang yang akan datang
  - b) Informasi mengenai kedatangan termasuk waktu kedatangan, pesawat, nomor kendaraan/bis atau nomor kereta api
  - c) Tempat kedatangan, stasiun atau terminal.
  - d) Tempat pertemuan
  - e) Konfirmasi mengenai cara pengangkutan dan waktu dengan penyedia jasa transportasi
  - f) Tempat pemberangkatan dan kendaraan yang telah disiapkan
  - g) Daftar pengecekan bagasi
  - h) Daftar pengangkutan barang.
- 5) Pengangkutan bagasi dari terminal biasanya dilakukan sebelum kedatangan wisatawan. Hal ini mencakup:
  - a) Memastikan kembali waktu dan tempat penjemputan
  - b) Pengemudi / pengemudi datang satu jam sebelum kedatangan di terminal.
  - c) Memberitahukan pengemudi mengenai lokasi penjemputan
  - d) Menyiapkan uang parkir dan tol bagi pengemudi/pengemudi
  - e) Pengambilan bagasi tepat pada waktunya penting karena:
  - f) Wisatawan menjadi tidak khawatir dan dapat melihat bahwa segala sesuatunya telah diurus dengan baik.
  - g) Menunjukkan profesionalitas dalam berbisnis
  - h) Menghemat waktu.

#### Prosedur pengurusan bagasi

- a) Siapkan daftar bagasi untuk mengecek jumlah bagasi yang diangkut.
- b) Kumpulkan bagasi dan hitung, sesuaikan dengan daftar penumpang yang ada.
- c) Atur pengangkutan bagasi
- d) Pastikan bagasi yang diangkut adalah bagasi yang tepat.
- e) Hitung jumlah bagasi secara cermat sangat diperlukan untuk menghindari terjadinya kehilangan bagasi.

Langkah-langkah yang diambil jika terjadi kehilangan bagasi:

- a) Laporkan ke bagian “*Lost and Found*” (kehilangan)
- b) Ambil tanda terimanya
- c) Laporkan kehilangan tersebut ke kantor atau Biro Perjalanan (travel)
- d) Hubungi/telepon terus untuk mengetahui perkembangan pencarian dan laporkan hasilnya kepada yang bersangkutan.
- e) Jika bagasi tidak ditemukan, laporkan kehilangan tersebut kepada penyedia jasa yang bersangkutan.

e. Prosedur Penyambutan dan Perkenalan

1) Sambutan Umum:

Salam: selamat pagi, siang atau malam

Dialamatkan: tergantung pada jenis wisatawan

Tuan-tuan dan nyonya-nyonya hadirin sekalian

Yang mulia atau yang dipertuan agung

Atas nama: (nama biro perjalanan atau perusahaan), saya ingin mengucapkan selamat datang kepada anda sekalian di... (tempat)

2) Perkenalan:

Nama saya..... dan nama pengemudi anda adalah.... (jangan lupa tersenyum, penuh keyakinan, kontak mata dengan wisatawan)

3) Sampaikan beberapa pemberitahuan mengenai:

- a) Rencana/acara saat itu
- b) Masalah keselamatan dan keamanan
- c) Adat dan budaya setempat (lokal)
- d) Bersikaplah dengan penuh penyambutan, ramah, berwawasan dan mempertimbangkan latar belakang wisatawan

f. Menyebarkan Informasi Kedatangan

Informasi kepada wisatawan menyangkut pengaturan / transfer pengangkutan meliputi:

- 1) Lokasi kendaraan
- 2) Prosedur pengaturan barang
- 3) Pengaturan di waktu kedatangan di tempat penginapan
- 4) Lokasi terminal dari tempat tinggal/penginapan wisatawan
- 5) Menyiapkan informasi-informasi penting seperti nama hotel, lokasinya, beberapa fasilitas dan kemudahan yang tersedia seperti kotak penyimpanan

barang berharga, jaringan internet.

g. Menyampaikan Informasi Kedatangan

Pelanggan/wisatawan harus diberitahukan mengenai pengaturan tur yang akan datang, baik yang termasuk dalam program mereka atau yang ditawarkan sebagai tur pilihan (*optional*) atau tambahan di luar program.

Rinciannya dapat mencakup:

- 1) Jenis tur, seperti tur keliling kota
- 2) Waktu/hari keberangkatan
- 3) Tempat keberangkatan
- 4) Lama tur
- 5) Keterangan mengenai pakaian, sepatu dan perlengkapan lain yang harus dipakai
- 6) Apakah ada tambahan biaya atau tidak.

h. Informasi bagi Wisatawan

Beberapa informasi yang harus disampaikan kepada wisatawan meliputi:

1) Waktu setempat

Wisatawan harus menyetel / menyesuaikan jam mereka di waktu kedatangan. Pemberitahuan mengenai perbedaan waktu saat kedatangan sangat penting:

Contoh:

- a) Waktu Singapura lebih awal 1 jam dari Jakarta
- b) Waktu Bali lebih awal 1 jam dari Jakarta
- c) Waktu Papua lebih awal 2 jam dari Jakarta
- d) Jam kantor: (bisa bervariasi, tapi pada umumnya)
  - Senin sampai Kamis: 08.00-17.00 (istirahat: 12.00-13.00)
  - Jum'at: 08.00-17.00 (waktu shalat Jum'at ke masjid: 11.30-13.00)

2) Pembagian Waktu:

Di Indonesia ada 3 pembagian waktu menurut wilayah:

- a) Waktu Indonesia Barat (GMT+7jam)
- b) Waktu Indonesia Tengah (GMT+8jam)

- c) Waktu Indonesia Timur (GMT+9jam)
- 3) Nilai Tukar dan Hal-hal yang Berhubungan dengan Mata Uang

Contoh:

- a) Mata uang Indonesia adalah Rupiah (IDR/Rp)
- b) Nilai tukar rupiah sementara ini adalah: untuk US\$1.00 = Rp.....

Kondisi uang kertas yang akan ditukar adalah:

- a) Bersih (tidak ada noda atau tulisan-tulisan)
- b) Halus (tidak terlalu kasar)
- c) Tidak sobek

Nilai tukar bisa berubah-ubah disebabkan oleh masalah-masalah seperti:

- a) Pertumbuhan atau kelesuan ekonomi
- b) Perkembangan politik seperti pergantian pimpinan
- c) Masalah keamanan.

Mata uang-mata uang utama yang diterima antara lain:

- a) Dolar Amerika
- b) Dolar Singapura
- c) Dolar Australia
- d) Dolar Kanada
- e) Gulden Belanda
- f) Mark Jerman
- g) Pound sterling Inggris
- h) Ringgit Malaysia

Mata Uang Asing dapat ditukar di:

- a) Bank: Bank negara/swasta/asing
- b) Tempat penukaran uang: tersebar di seluruh kota
- c) Hotel-hotel, tempat-tempat peristirahatan.

- 4) Pemberian Tip

Pemberian tip di Indonesia sudah dianggap lazim walaupun tidak merupakan suatu keharusan, namun tergantung dari jenis dan kualitas pelayanan yang diberikan. Di beberapa restoran biaya pelayanan telah dimasukkan ke dalam tagihan.

Seorang pemandu wisata harus memberitahukan kepada wisatawan sewaktu-waktu, jika pemberian tip dianggap perlu seperti di:

- a) Bandar udara, stasiun kereta api, pelabuhan
- b) Hotel
- c) Rumah makan
- d) Pengemudi dan lain-lain

Makna Pemberian tip:

- a) Sebagai ungkapan rasa puas wisatawan
- b) Sebagai penghargaan wisatawan atas pelayanan yang dia terima.

5) Mengirim Informasi Kedatangan

Pemberitahuan mengenai letak hotel dan kedekatannya dengan daerah- daerah sekitar sangat diperlukan agar wisatawan merasa cepat terbiasa dengan lingkungan baru.

Contoh:

- a) Letak hotel dari kota
- b) Pusat kota
- c) Timur kota
- d) Barat kota
- e) Selatan kota
- f) Utara kota
- g) Fasilitas angkutan lokal yang tersedia : bis, taksi, kereta api, angkutan online
- h) Lokasi kantor pos
- i) Bank atau tempat penukaran uang
- j) Pusat perbelanjaan

Sewaktu melaksanakan check in untuk wisatawan grup di hotel / penginapan, pemandu wisata perlu memberitahukan mengenai segala fasilitas yang ada di hotel tersebut.

Fasilitas-fasilitas yang dimaksud antara lain:

- a) Tempat penerimaan wisatawan, antara lain kotak penyimpanan barang berharga
- b) Tempat pembayaran/kasir



- c) Pelayanan wisatawan (concierge)
- d) Pusat kegiatan bisnis
- e) Coffee shop
- f) Restoran
- g) Laundry
- h) Bantuan operator untuk telepon lokal, interlokal dan internasional
- i) Pemanggilan kendaraan/mobil
- j) Video / TV
- k) Tempat parkir
- l) Kamar kecil / toilet
- m) Fasilitas olahraga: pusat kebugaran, kolam renang, tempat pijat.
- n) Bar

Informasi mengenai daerah tujuan wisata yang disiapkan oleh seorang pemandu wisata mencakup hal-hal sebagai berikut:

- a) Jadwal perjalanan
- b) Lama tur berlangsung
- c) Jenis kendaraan yang digunakan
- d) Standar dan jenis hotel serta fasilitas-fasilitasnya.
- e) Jenis makanan yang disiapkan
- f) Atraksi wisata yang akan dikunjungi
- g) Tur pilihan yang ditawarkan
- h) Perlengkapan-perengkapan khusus yang diperlukan seperti sepatu atau pakaian yang harus dipakai
- i) Perlengkapan-perengkapan yang disediakan ini harus standar dan cukup bagi setiap wisatawan sehingga mereka merasa nyaman dengan pengaturan tersebut.

### 3. Mendaftarkan rombongan wisatawan dan perorangan ke dalam hotel (*check-in*)

#### a. Prosedur Check in di Hotel pada saat Kedatangan

- 1) Wisatawan diterima oleh manager yang bertugas untuk menyambut wisatawan saat tiba di hotel.
- 2) Wisatawan biasanya disuguhkan minuman selamat datang
- 3) Wisatawan diberitahukan mengenai fasilitas-fasilitas hotel dan lokasinya, seperti: coffee shop, pusat bisnis dan kamar kecil/toilet.

- 4) Pengisian formulir registrasi yang mencakup nama, alamat, nomer pasport dan lain-lain
  - 5) Memfotokopi kartu kredit untuk menjaga kemungkinan adanya biaya tambahan.
  - 6) Menyerahkan barang-barang bawaan masing-masing wisatawan
  - 7) Menunjukkan letak kamar dan memberikan kunci.
- b. Prosedur Check in pada Saat Kedatangan di Tempat Penginapan

Guna memperkecil kemungkinan adanya kebingungan dan penundaan disaat kedatangan wisatawan di hotel, mintalah wisatawan untuk mempersiapkan:

- 1) Paspor
- 2) Kartu kredit
- 3) Balpoin

Kekacauan bisa terjadi apabila:

- 1) Adanya kesenjangan komunikasi yang disebabkan oleh masalah bahasa antara wisatawan dan karyawan hotel.
- 2) Wisatawan gugup /bingung dikarenakan oleh lingkungan yang sama sekali baru
- 3) Wisatawan tidak diberitahu dengan baik (jelas) misalnya, tidak diberitahu dimana dia harus mengambil kunci
- 4) Wisatawan sungkan untuk meminta bantuan
- 5) Informasi yang diberikan oleh pemandu berlawanan dengan informasi yang diberikan oleh staf hotel

- c. Prosedur Check in pada saat Kedatangan di Tempat Penginapan

Bantuan yang diberikan dengan sopan dan efisien pada saat proses check in berlangsung sangat besar artinya karena:

- 1) Mungkin wisatawan merasa malu, grogi dan capek
- 2) Wisatawan berada pada lingkungan yang sangat baru bagi mereka
- 3) Mungkin wisatawan anda wisatawan yang belum sama sekali punya pengalaman bepergian
- 4) Mungkin juga wisatawan anda tidak begitu yakin dengan apa yang harus dilakukannya

Bantuan yang sopan dan efisien bisa dilakukan dengan cara:

- 1) Menawarkan bantuan dengan ramah
- 2) Memberikan perhatian penuh pada wisatawan
- 3) Mendengarkan pertanyaan-pertanyaan dan kebutuhan-kebutuhan mereka
- 4) Menjawab dengan sopan setiap pertanyaan mereka
- 5) Memberikan informasi-informasi yang diperlukan dengan bijak, penuh percaya diri dan profesional

Perlunya hubungan yang baik antara pemandu wisata dan karyawan hotel dikarenakan oleh:

- 1) Dapat menjamin prosedur check in yang efisien
  - 2) Dapat membantu memperkecil masalah kesulitan atau kesenjangan komunikasi, terutama bagi wisatawan yang tidak bisa berbicara dengan bahasa setempat
  - 3) Dapat membantu memenuhi segala macam permintaan dan kebutuhan khusus wisatawan sehingga bisa menginformasikannya kepada karyawan hotel misalnya:
    - a) Permintaan makanan khusus bagi para vegetarian
    - b) Kebutuhan diet khusus
    - c) Permintaan kamar khusus misalnya; kamar bebas rokok
    - d) Fasilitas-fasilitas untuk orang cacat
4. Melaksanakan pengantaran (*transfer in*) untuk rombongan dan perorangan
- Pada saat melakukan transfer-in, informasi diberikan dalam beberapa tahapan;
- a. Menyambut wisatawan / grup
 

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam Bapak-Ibu Sekalian,

Selamat datang di ..... (*nama bandara dan nama kota kedatangan*). Bagaimana dengan penerbangan anda?

Saya adalah ..... (*nama pemandu wisata*) dari .....

(*Nama Travel*).

Bolehkah saya tahu, siapa ketua rombongan dari grup ini? (untuk grup)
  - b. Menanyakan bukti bagasi
    - 1) Bolehkah saya meminta bukti bagasi Anda?
    - 2) Terima kasih. Ada ... bagasi? Betul kan?
  - c. Meminta untuk menunggu
 

Bapak-Ibu sekalian,

Mohon anda dapat menunggu disini, saya kan mengatur bagasi anda terlebih dahulu. Jika anda ingin ke toilet, ada di sebelah kanan/kiri (*tunjukkan arah menuju toilet*).

Bagi anda yang memerlukan untuk menukarkan uang, silahkan anda menuju loket penukaran uang yang ada di depan kantor informasi (*atau arah lain sesuai dengan posisi tempat penukaran uang*). Terima kasih.

d. Meminta bantuan porter

Porter, bisakah anda membantu saya untuk mengambil bagasi grup saya? Ada ..... bagasi (*jumlah bagasi*), ini bukti bagasinya.

Terima kasih.

Porter, bagaimana dengan bagasi-bagasinya, apakah sudah lengkap?

Terima kasih, tolong dimasukkan ke bis ..... (*nama dari bis perusahaan anda*)

e. Memanggil Wisatawan

Bapak-Ibu sekalian, semua bagasi anda sudah di bis, mari kita menuju bis. Hati-hati pada saat menaiki bis.

(*posisi pemandu wisata di depan pintu bis, sambil mengecek jumlah wisatawan*)

f. Pada saat di bis

Bapak-Ibu Sekalian,

Selamat datang di ..... (*nama bis/angkutan perusahaan anda*).

Saya ingin memperkenalkan kembali nama saya. Nama saya adalah ..... (*nama pemandu wisata*) dan anda dapat memanggil saya dengan panggilan .....

Saya akan menjadi pemandu wisata anda selama perjalanan transfer kita menuju hotel (*nama hotel*)

Bapak/Ibu Sekalian, sekarang kita meninggalkan Bandara ..... (*nama bandara*). Kita akan berbelok ke kiri/kanan (*sesuai arah*) menuju ..... (*nama kota tujuan*). Kita akan menuju kota ..... (*nama kota*) melalui (*nama jalan yang akan dilalui*). Ini adalah jalan terdekat menuju kota ..... (*nama kota*). Sekarang kita

berada di depan pintu gerbang .....(nama kota/wilayah) dan menuju ..... (menginformasikan nama kota tujuan jikalau bandara berada di luar kota tujuan)

Bapak-Ibu sekalian disebelah kanan/kiri anda, Anda dapat melihat ..... (informasikan hal-hal yang menarik bagi wisatawan yang beranda di sekitar bis selama perjalanan menuju hotel) dalam perjalanan anda menuju hotel ..... (nama hotel)

Bapak-Ibu sekalian, wilayah ini adalah ..... (informasikan karakteristik wilayah tersebut yang akan menarik bagi wisatawan untuk diketahui)

g. Tiba di hotel

Bapak-Ibu sekalian, kita sudah tiba di hotel (nama hotel). Silahkan turun dari bis dan silahkan anda menuju lobi hotel, saya akan mengatur bagasi-bagasi anda dan kamar anda, terima kasih.

h. Di Hotel

1) Berbicara dengan roomboy

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam,

Tolong aturkan bagasi grup saya, ada ..... Bagasi (jumlah bagasi).

Terima kasih

2) Berbicara dengan resepsionis

Selamat pagi/siang/sore/malam. Saya ingin check in buat grup saya. Nama grup saya adalah ..... (nama grup). Apakah kamar-kamar mereka sudah siap?

Terima kasih, ada .....kamar (jumlah kamar untuk grup)

3) Berbicara dengan wisatawan

Bapak-Ibu Sekalian,

Selamat datang di hotel .....(nama hotel).

Ini kunci kamar anda, silahkan diambil dan selamat menikmati istirahat anda.

Jika anda membutuhkan bantuan, silahkan hubungi resepsionis.

Makan malam anda akan siap di restoran..... (nama restoran di hotel) pada pukul 7 sampai 9 malam.

Makan pagi anda akan disiapkan di tempat yang sama besok pagi pada

pukul 6 sampai 9 pagi.

Saya akan menemui anda besok pagi pada pukul 8 pagi untuk melaksanakan wisata.

Selamat beristirahat. Sampai jumpa

## **C. Latihan**

### Tugas 1

Informasi kedatangan dicek dan dicatat secara tepat dengan implementasi yang tepat untuk setiap tindakan yang dibutuhkan dalam rangka menangani perubahan jadwal Anda bekerja sebagai pramuwisata di suatu Biro Perjalanan Pengawas anda meminta anda untuk menemui beberapa orang wisatawan yang datang dengan penerbangan Garuda Nomor GA ... dari Jakarta pada hari minggu pagi. Jelaskan langkah-langkah yang akan anda ambil untuk memastikan anda akan bertemu dengan orang tersebut ketika pesawat ini tiba. Tulislah temuan-temuan anda dalam format laporan dan presentasikan pada instruktur agar anda dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik.

### Tugas 2

Prosedur transfer secara detail. Anda bekerja sebagai seorang pramuwisata Pimpinan anda menugaskan anda untuk menemui karyawan biro perjalanan asing di salah satu terminal yang ada di Bandara di kota anda. Jelaskan langkah-langkah apa yang anda lakukan untuk menemui mereka yang sesuai dengan prosedur standar industri. Tulislah laporan dan berikan kepada instruktur. Instruktur mengevaluasi kemampuan peserta, memberikan umpan balik.

## ***Modul-4***

# **PENGELOLAAN PERJALANAN WISATA**

### **A. Tujuan Pembelajaran**

Setelah mempelajari diktat ini, peserta didik diharapkan mampu memiliki kemampuan-kemampuan sebagai berikut:

1. Merancang kegiatan wisata.
2. Memberikan penjelasan kepada wisatawan terkait kegiatan wisata.
3. Melakukan koordinasi dengan pihak lain yang terkait dengan kegiatan wisata.
4. Mengelola perjalanan wisata.
5. Memberikan informasi umum dan bantuan.
6. Mengatasi peristiwa yang tidak diharapkan.
7. Menyusun laporan perjalanan wisata.

### **B. Uraian Materi**

1. Merancang kegiatan wisata.
  - a. Kegiatan wisata dirancang sesuai dengan petunjuk penyelenggaraan wisata.
  - b. Kegiatan wisata dirancang berdasarkan pertimbangan yang diambil dari sejumlah faktor.
2. Memberikan penjelasan kepada wisatawan terkait kegiatan wisata.
  - a. Penjelasan terkait dengan segala hal terkait dengan kegiatan wisata secara jelas, lengkap, dan terperinci.
3. Melakukan koordinasi dengan pihak lain yang terkait dengan kegiatan wisata.
  - a. Koordinasi dengan pihak yang merepresentasikan tujuan wisata.
    - i. Buatlah surat pemberitahuan resmi, terutama jika yang dibawa adalah rombongan besar.

1. Surat pemberitahuan ditujukan pada pihak yang merepresentasikan tujuan wisata dengan menyertakan waktu kunjungan.
  - ii. Buatlah keterangan yang mendeskripsikan secara rinci terkait rombongan dan bentuk kunjungan wisatanya.
    1. Bersama dengan surat pemberitahuan, lampirkan hal-hal terkait jumlah wisatawan, asal wisatawan, tema kunjungan, dan sebagainya.
  - iii. Jika diharuskan membayar tiket masuk ke tujuan wisata, maka pihak kependudukan wisata harus segera mengurus pembayaran ini.
- b. Koordinasi dengan warga di daerah tujuan wisata.
  - i. Pastikan bahwa warga tidak terganggu dengan kunjungan wisata.
    1. Diyakinkan bahwa kunjungan wisata ini tidak akan mengganggu warga sekitar karena jalur perjalanan dan peraturan sudah diatur sedemikian rupa.
  - ii. Pastikan bahwa warga justru mendapatkan keuntungan ekonomi dari kunjungan wisata ini.
    1. Diyakinkan bahwa dalam kunjungan wisata ini, para wisatawan didorong untuk membeli makanan atau cinderamata dari warga yang berjualan di lokasi wisata (selama harga masih dikatakan terjangkau).
  - iii. Pendekatan terhadap warga bisa dilakukan secara personal dan kultural atau melalui kepala daerah setempat.
    1. Pendekatan terhadap warga sebaiknya tidak melalui surat resmi, melainkan pertemuan tatap muka dengan pendekatan personal dan kultural.
    2. Meski demikian, langkah ini tidak perlu ditempuh terlalu detail jika warga sekitar sudah menerima sepenuhnya segala kegiatan di lokasi wisata.
- c. Koordinasi dengan bagian transportasi.
  - i. Pastikan moda transportasi aman dan nyaman.



1. Moda transportasi sebaiknya merupakan kendaraan keluaran maksimal sampai lima tahun ke belakang sehingga kondisinya masih bisa dianggap laik.
  2. Moda transportasi minimal memiliki AC atau pendingin yang layak.
- ii. Pastikan kapasitas moda transportasi cukup bagi jumlah wisatawan.
1. Kapasitas ini selalu diantisipasi untuk dilebihkan dan jangan terlalu sama dengan jumlah rombongan.
  2. Jika jumlah rombongan ada 50 (lima puluh), sebaiknya memesan bis dengan kapasitas 60 (enam puluh) kursi, misalnya, atau bahkan lebih.
  3. Alasannya, ada wisatawan yang tidak terlalu suka dengan kegaduhan, desak-desakan, dan memilih untuk lebih menyendiri saat perjalanan.
  4. Selain itu, penambahan orang bisa saja terjadi (meskipun kasus yang sangat jarang).
- iii. Pastikan moda transportasi memiliki fasilitas yang cukup terutama untuk perjalanan jarak jauh.
1. Moda transportasi memiliki fasilitas *reclining seat* agar wisatawan dapat istirahat dengan setengah rebah.
  2. Moda transportasi baiknya mempunyai toilet sendiri atau sekurang-kurangnya dapat berhenti sewaktu-waktu ketika ada wisatawan yang memerlukan ke toilet.
- d. Koordinasi dengan bagian penginapan dan akomodasi.
- i. Pastikan penginapan aman dan nyaman.
    1. Penginapan memiliki akses keamanan yang cukup.
    2. Penginapan memiliki fasilitas yang cukup.
  - ii. Pastikan penginapan ada pada jarak yang terjangkau dari tempat wisata.
    1. Lebih baik jika bisa dijangkau dengan jalan kaki.
    2. Jika harus ditempuh dengan kendaraan, sebaiknya tidak lebih dari sepuluh menit.

- iii. Pastikan penginapan mempunyai fasilitas yang memadai.
    - 1. Tempat tidur nyaman.
    - 2. Kamar mandi di dalam dengan air hangat.
    - 3. AC atau pendingin ruangan.
    - 4. Meja tulis.
    - 5. Wi-fi atau koneksi internet.
    - 6. Ruang makan.
  - iv. Pastikan konsumsi para wisatawan disediakan pada jam-jam makan dan tidak terlambat.
    - 1. Konsumsi sebaiknya sudah siap sekitar 30 (tiga puluh) menit dari jam makan.
    - 2. Namun datang terlalu awal juga kurang disarankan karena akan membuat makanan menjadi dingin.
  - v. Pastikan konsumsi para wisatawan disesuaikan dengan kebutuhan khusus dari individu.
    - 1. Misalnya, pada sajian kopi atau teh, gula sebaiknya dipisah sehingga memberikan opsi bagi wisatawan yang memilih dengan gula atau yang tidak.
    - 2. Hal tersebut berlaku juga untuk hal lain seperti rasa pedas, asam, dan lainnya.
    - 3. Jika ada wisatawan yang tidak makan daging, maka pihak pemandu wisata juga harus mengoordinasikan hal ini pada bagian konsumsi.
  - e. Koordinasi dengan bagian lainnya.
    - i. Di sekitar tujuan wisata biasanya ada tempat-tempat lain yang juga menarik untuk dikunjungi. Pemandu wisata sebaiknya berkoordinasi juga dengan tempat-tempat tersebut.
      - 1. Berkoordinasi dengan restoran di sekitar.
      - 2. Berkoordinasi dengan tempat cinderamata di sekitar.
      - 3. Berkoordinasi dengan mini market di sekitar.
      - 4. Berkoordinasi dengan tempat hiburan di sekitar.
4. Mengelola perjalanan wisata.

- a. Menyusun jadwal (*itinerary*) dengan baik dan diupayakan untuk dipatuhi sesuai rencana.
    - i. Jadwal (*itinerary*) sebaiknya disusun dari jauh hari sebelum kunjungan wisata dan dibagikan pada para wisatawan.
      - 1. *Itinerary* meliputi jenis kegiatan, waktu dan tempat, serta perlengkapan yang sebaiknya dibawa.
    - ii. Pada saat pelaksanaan kunjungan wisata, *itinerary* dijadikan pegangan agar kunjungan menjadi terarah. Pemandu wisata harus berusaha agar *itinerary* dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu. Meski demikian, dalam konteks rekreasi, ketepatan waktu sebaiknya juga dilaksanakan secara fleksibel.
  - b. Mengantisipasi adanya perubahan jadwal dan menyampaikannya dengan komunikasi yang baik pada wisatawan.
    - i. Dalam setiap kunjungan wisata, kemungkinan perubahan jadwal dan kegiatan selalu ada. Sampaikan perubahan jadwal dan kegiatan tersebut secara baik dan berikan alasannya. Perubahan jadwal dan kegiatan tersebut diusahakan tidak mengurangi nilai dari kunjungan itu sendiri.
      - 1. Jika gagal berkunjung ke suatu tempat cinderamata, maka sebaiknya diganti dengan kunjungan ke tempat cinderamata yang lain.
      - 2. Jika gagal berkunjung ke suatu restoran untuk makan siang bersama, maka sebaiknya diganti dengan kunjungan ke restoran lain yang sama-sama mempunyai menu yang enak.
      - 3. Butir di atas bisa diterapkan untuk contoh yang lainnya.
5. Memberikan informasi umum dan bantuan.
- a. Memberikan informasi umum yang memberikan kenyamanan bagi wisatawan.
    - i. Para wisatawan berhak untuk mempunyai informasi terkait segala hal yang terkait dengan kunjungan wisata.
      - 1. Berkaitan dengan peristiwa dan kegiatan yang dilakukan oleh warga setempat.

2. Berkaitan dengan tempat-tempat yang bisa dikunjungi saat memasuki waktu bebas.
        3. Tentang fasilitas lokal di wilayah kunjungan wisata seperti restoran, kafe, minimarket, tempat cinderamata, toilet umum, dan sebagainya.
      - ii. Memberikan tawaran bantuan yang memberikan kenyamanan bagi wisatawan.
        1. Pemandu wisata selalu menyediakan diri untuk sewaktu-waktu dimintai bantuan dengan menyerahkan nomor ponselnya pada wisatawan.
        2. Pemandu wisata juga harus secara aktif membantu jika ada wisatawan yang kesulitan atau memerlukan bantuan.
6. Mengatasi peristiwa yang tidak diharapkan.
  - a. Mengidentifikasi masalah yang terjadi.
    - i. Identifikasi sumber masalah dari peristiwa yang tidak diharapkan tersebut lalu atasi dengan cepat tapi juga teliti.
    - ii. Upayakan agar penyelesaian masalah yang sifatnya rinci tidak perlu diketahui oleh wisatawan lain, namun jika diperlukan, para wisatawan tetap mesti diberi informasi tentang masalah yang terjadi, meski secara garis besar.
    - iii. Segala masalah yang terjadi tersebut dicatat dan dilaporkan untuk menjadi bahan evaluasi di kemudian hari.
  - b. Menyiapkan rencana cadangan.
    - i. Setiap masalah yang terjadi diupayakan tidak sampai harus mengganggu alur *itinerary*.
    - ii. Jika masalah tersebut ternyata memiliki dampak terhadap alur *itinerary*, maka pemandu wisata harus dengan cekatan menyiapkan rencana cadangan.
7. Menyusun laporan perjalanan wisata.
  - a. Laporan perjalanan yang lengkap dan akurat.
    - i. Sistematika laporan.
      1. Pendahuluan

- a. Bagian ini menerangkan tentang kondisi pariwisata terkini dan peran pemandu wisata dalam perkembangan pariwisata.
- b. Bagian ini menerangkan tentang tujuan wisata yang dimaksud secara garis besar.

## 2. Deskripsi Tujuan Wisata

- a. Bagian ini menerangkan tentang wilayah tempat tujuan wisata yang dimaksud, seperti desa, kota, kabupaten, atau propinsi, dan garis besar keadaannya.
- b. Bagian ini menerangkan tentang tujuan wisata yang dimaksud secara rinci, termasuk foto-foto dan informasi tentangnya.

## 3. Kunjungan Wisatawan

- a. Bagian ini menerangkan tentang jumlah wisatawan yang datang ke tempat tujuan wisata tersebut dalam beberapa tahun terakhir.
- b. Bagian ini menerangkan tentang jumlah wisatawan yang datang ke tempat tujuan wisata tersebut di bawah pengelolaan kependudukan wisata yang kita kelola.

## b. Menerima dan mengukur umpan balik untuk dilaporkan pada perusahaan.

- i. Umpan balik / respons yang pertama adalah tanggapan-tanggapan dari para wisatawan terkait kunjungannya. Umpan balik / respons ini bisa dimasukkan dalam bentuk angket atau hasil wawancara.
- ii. Umpan balik / respons yang kedua adalah tanggapan-tanggapan dari warga sekitar seputar kerjasamanya dengan kependudukan wisata yang kita kelola. Umpan balik / respons ini bisa dimasukkan dalam bentuk angket atau hasil wawancara.

### C. Latihan

1. Jika terdapat wisatawan yang memutuskan untuk keluar dari rombongan karena lebih tertarik untuk mengunjungi tempat hiburan, kira-kira langkah apa yang akan dilakukan oleh seorang pemandu wisata?
2. Jika terdapat bencana seperti longsor yang membuat akses kunjungan wisata menjadi terhambat dan untuk membereskannya perlu waktu sekitar 2 (dua) jam, kira-kira apa yang akan dilakukan oleh pemandu wisata untuk menjaga suasana dari kunjungan wisata?
3. Jika terdapat kunjungan wisata dari Bandung ke Surabaya yang melibatkan sekitar 20 (dua puluh) orang wisatawan, maka kira-kira moda transportasi seperti apa yang dianggap cocok untuk melakukan perjalanan darat? Berikan spesifikasi yang paling lengkap terkait moda transportasi yang akan digunakan.
4. Buatlah contoh *itinerary* untuk para wisatawan asing yang akan berkunjung ke Kota Bandung selama tiga hari dengan tema wisata kuliner!
5. Buatlah rancangan konsumsi untuk tiga hari perjalanan wisata, dengan jumlah makan sehari tiga kali, dengan arah tujuan dari Bandung ke Yogyakarta! Wisatawan adalah wisatawan asing sehingga usahakan makanan yang disiapkan tidak terlalu ekstrim secara bumbu.

## ***Modul-5***

# **TEKNIK PEMANDUAN WISATA**

### **A. Tujuan Pembelajaran**

Setelah mempelajari Modul 5 Teknik Pemanduan Wisata ini, calon dan/atau peserta kursus pemandu wisata diharapkan kompetensi sebagai berikut:

1. Melakukan penanganan wisatawan dengan cara memberikan panduan kepada wisatawan sesuai program dan menyampaikan informasi waktu kunjungan di objek wisata
2. Menyampaikan informasi mengenai objek wisata
3. Mengelola durasi kunjungan di objek wisata
4. Menempatkan posisi yang tepat serta mengendalikan pergerakan wisatawan
5. Melakukan fungsi kontrol sebelum meninggalkan objek wisata, seperti menghitung jumlah wisatawan, barang-barang yang harus dibawa kembali, serta mengembalikan perangkat milik objek wisata
6. Mengelola ketepatan waktu sesuai dengan program perjalanan
7. Menggunakan teknik komunikasi yang tepat untuk menarik perhatian wisatawan
8. Melaksanakan aturan perjalanan yang telah disepakati bersama wisatawan
9. Memahami norma, hukum dan aturan yang berlaku sesuai dengan budaya Indonesia
10. Menjelaskan norma, hukum dan budaya yang berlaku kepada wisatawan
11. Menyampaikan pesan dengan teknik yang tepat
12. Menangani dan menindaklanjuti kebutuhan wisatawan
13. Berkomunikasi dengan wisatawan serta partner kerja dengan berbagai latar belakang sosial dan budaya
14. Merespon apabila terjadi hambatan komunikasi akibat perbedaan bahasa dengan menggunakan bahasa verbal dan nonverbal (tulisan dan isyarat)
15. Mengidentifikasi persoalan yang mengakibatkan konflik atau kesalahpahaman di tempat kerja, seperti karakter atau sifat wisatawan dari daerah tertentu,

16. Berkoordinasi dengan pihak terkait seperti pimpinan rombongan, partner pengirim tamu, aparat dll.
17. Mengambil keputusan bila terjadi kesalahpahaman akibat perbedaan budaya maupun bahasa, di antaranya berkoordinasi dengan pimpinan untuk ditindaklanjuti solusinya

## **B. Uraian Materi**

### **1. Teknik Memandu Wisatawan**

Langkah-langkah kerja yang perlu dipahami, dimiliki dan dikuasai oleh calon pemandu wisata dalam menerapkan teknik pemanduan wisata, sebagai berikut:

#### **a. Mengawali Pemanduan**

Pilihlah suatu tempat yang strategis, aman, menarik, dan mudah dikenal untuk memulai pemanduan. Bila Anda akan memulai suatu perjalanan dengan bus, lakukan *greeting* sebelum naik ke bus atau sebelum bus bergerak. Beberapa hal penting yang harus dilakukan adalah:

- 1) Mengucapkan salam dengan bahasa yang familiar.
- 2) Perkenalkan nama perusahaan, rekan kerja, dan diri Anda sendiri serta gunakan tanda khusus untuk memudahkan pengenalan.
- 3) Cek nama/amati wisatawan satu persatu dengan menyebut nama, atau persilakan mereka untuk saling mengenali melalui *name tag* yang telah dibagikan, sehingga mereka akan saling mengenal bila *group* belum saling mengenal.
- 4) Jelaskan secara singkat dan jelas *itinerary*, sebaiknya dibagikan sekilas informasi dalam bentuk brosur dengan tulisan dan gambar yang jelas.
- 5) Beri kesempatan untuk bertanya.

#### **b. Melaksanakan Pemanduan**

- 1) Kenalilah budaya mereka dan sesuaikan situasi dengan *culture* rata-rata/terbanyak.
- 2) Pelayanan informasi di atas bus dengan posisi berdiri dengan sikap kaki yang tepat, tergantung goyangan bus bisa dengan jarak 20-30 cm antara dua kaki ke depan atau ke samping, dan boleh bersandar tapi tetap dalam sikap tegak, tidak terkesan malas.



- 3) Jangan menjelaskan suatu objek yang sudah tertinggal atau masih sangat jauh. Adakan kerja sama dengan *driver* supaya kecepatan dikurangi bila ada hal-hal yang menarik dan memerlukan informasi secara lebih rinci.
- 4) Tanggap akan kondisi wisatawan, jenuh, lelah atau mengantuk. Cepat mawas diri apakah penyebabnya dan segera alihkan strategi Anda untuk mengantisipasi keadaan. Bila rata-rata benar-benar mengantuk, persilakan istirahat dan berhentilah bicara kemudian putarlah lagu instrumen yang tenang. Bila terlihat tAnda kebosanan cobalah untuk membuat games/ permainan yang melibatkan wisatawan. Jangan hanya Anda yang aktif, tapi buatlah mereka aktif dan bergerak.
- 5) Bila Anda menangani *walking tour*, posisikan di mana Anda berdiri agar semua wisatawan dapat melihat dan mendengar Anda dengan jelas. Dalam keadaan berjalan bersama rombongan, Anda harus selalu berada pada posisi kritis, seperti tikungan, jembatan, pintu masuk, sehingga Anda mudah memimpin mereka dan ingatkan kalau ada tempat yang licin atau tangga naik/turun.
- 6) Dalam kondisi berjalan berpencar, harus dikumpulkan lebih dahulu dan berikan informasi lokasi (toilet, tiket sales, souvenir, kedai snack, dan lain-lain) di mana *meeting point*, samakan waktu dan tentukan jam berapa harus berkumpul sebagai pos dan Anda tetap siap di pos untuk menjaga hal-hal yang *emergency*. Berikan informasi tentang larangan-larangan, tAnda bahaya, dan aturan yang berlaku.
- 7) Ajaklah wisatawan untuk bersama-sama menghargai kesepakatan waktu dengan memberikan pengertian tanpa mengurangi kenyamanan dan kesenangan, terpaksa harus kembali untuk meneruskan perjalanan bila saatnya telah tiba.
- 8) Mendahulukan wisatawan yang tua dan lemah, tanpa meremehkan kemampuan dan menyinggun perasaannya, ingat bahwa culture berbeda (*cross-culture understanding*).
- 9) Cobalah untuk memotivasi adanya rasa kebersamaan antarwisatawan.
- 10) Dalam keadaan darurat, cobalah untuk menawarkan alternatif pemecahan yang sama-sama menguntungkan, walaupun dalam hal ini

mungkin terjadi tentangan keras dari seseorang, namun tetap hindari adu argumentasi/berdebat. Ingatkan pada wisatawan akan barang bawaannya, setiap kali Anda akan berpindah lokasi dan selalu cek jumlah wisatawan.

- 11) Bila terjadi kecelakaan atau ada yang sakit, berikan pertolongan pertama, hubungi dokter/rumah sakit terdekat dan kantor Anda, bila diperlukan.
- 12) Pada saat berhenti untuk makan bersama, hubungi kembali (*reconfirm*) *restaurant* untuk memastikan kesiapan, dan jumlah *seat*. Beri informasi apa menunya dan ketentuan lain seperti makanan/minuman tambahan yang tidak termasuk dalam paket serta waktu yang disediakan. Pastikan mereka sudah mulai makan dan berkelilinglah meneliti mutu makanan dan pelayanan restaurant, baru Anda menyusul untuk kemudian jangan biarkan mereka menunggu Anda yang sedang makan. Ambil meja khusus untuk crew, sehingga Anda dapat mengamati situasi makan. Ingatkan sebelum meneruskan perjalanan, tentang toilet, barang bawaan, dan ucapan terima kasih atas tertib dan sampaikan permintaan maaf bila ada kekurangan.
- 13) Bila ada pemandu lokal pada salah satu objek wisata, perkenalkan *guide* lokal pada wisatawan dan hargailah rekan pemandu Anda

### c. Mengakhiri Pemanduan

Akhir pemanduan merupakan kesan menyenangkan pada akhir dari *tour* dan membuat wisatawan merasa hilang kelelahannya. Pilihlah suatu tempat/lokasi yang strategis, aman, menarik, dan nyaman untuk mengakhiri pemanduan sebelum kembali ke bus.

## 2. Pelayanan *Tour*

*Tour* atau **wisata** adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata. (Undang-undang Nomor 9 thn 1990, tentang Kepariwisataaan). Tur yang dilakukan dalam waktu kurang dari 24 jam disebut **ekskursi**, sedangkan yang lebih dari 24 jam diistilahkan dengan **wisata**

**paket.** Wisata paket pada dasarnya adalah rangkaian dari beberapa ekskursi. Rincian tugas yang harus dilakukan pemandu wisata sebelum tur dilaksanakan adalah sebagai berikut:

- a. Teliti *guide order*, terutama tentang nama wisatawan atau rombongan, jumlah, nama hotel dan nomor kamar, pesawat dan nomer penerbangan, perkiraan waktu keberangkatan.
- b. Hubungi pengemudi dan cek kesiapan kendaraan
- c. Siapkan uang yang diperlukan untuk keperluan *tour*
- d. Pastikan segala perlengkapan telah siap sebelum berangkat
- e. Perkirakan waktu berangkat yang sesuai dengan EDT sehingga tidak terjadi keterlambatan
- f. Pelaporan.

Setelah semua rangkaian kegiatan tur dilaksanakan maka pemandu wisata harus melaporkan seluruh kegiatannya kepada perusahaan perjalanan yang memberinya tugas pemanduan. Laporan ini akan bermanfaat baik bagi pemandu wisata sendiri maupun bagi perusahaan perjalanan yang mempekerjakannya. Bagi pemandu wisata laporan dapat dipakai sebagai dasar untuk menuntut hak atas pekerjaan yang telah dilakukan serta alat evaluasi bagi pelaksanaan tugas berikutnya. Sedangkan bagi perusahaan, laporan ini bermanfaat sebagai alat kontrol penyelenggaraan wisata serta untuk mengindikasikan hal-hal penting sebagai masukan untuk penyelenggaraan tur yang lebih baik di masa yang akan datang. Ada dua hal yang perlu dilaporkan oleh pemandu wisata yaitu **laporan kegiatan** dan **laporan keuangan**.

### 3. Pelayanan *Transfer In*

Pelayanan seorang *tour guide* atau pemandu wisata terhadap tamu dapat saja dimulai dari penjemputan di bandara, atau di stasiun kereta api, atau di terminal Bus atau dititik penjemputanyang telah disepakati bersama, kemudian di antar ke hotel atau penginapan lainnya. Pelayanan di bandara ini termasuk mengkonfirmasi tiket, mengurus bagasi, dan dokumen imigrasi tamu. Sementara dalam mengantar ke hotel, tamu diinformasikan hal-hal penting

yaitu tentang itinerary, tempat-tempat yang sedang dilewati dan yang akan dikunjungi serta tempat penginapan yang akan ditinggali. Namun, penjemputan bisa juga dilakukan dari tempat penginapan ke tempat wisata. Sehingga pengertian Transfer In adalah pelayanan kepada tamu atau wisatawan dari titik penjemputan ke tempat penginapan atau ke tempat wisata, yang mana pelayanan ini menyangkut semua pengurusan di bandara atau di stasiun kereta api atau di terminal bus dan lain-lain sampai pada semua pengurusan *check-in* di tempat penginapan.

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam melakukan *transfer in*, sebagai berikut:

- a. **Datang tepat waktu**, ini adalah hal yang sangat penting untuk menghindari tamu yang menjadi kecewa dan marah, sehingga tamu mengkomplen pelayanan pemandu wisata. Bila ini terjadi maka hubungan selanjutnya dengan tamu akan menjadi buruk, dan pelayanannya tidak akan dirasa puas karena sudah tidak mempercayai niat si pemandu wisata. Selain mendapat teguran dari tamu, ini mengakibatkan teguran dari biro perjalanan dimana pemandu wisata bekerja. Agar hal ini tidak terjadi sebaiknya jarak dan kondisi lalu lintas diperhitungkan supaya tidak terlambat. Lebih baik lagi kalau datang setengah atau seperempat jam sebelum tamu datang, sehingga bila ada yang harus dipersiapkan masih ada waktu dan nama baik dapat dipertahankan.
- b. **Memakai papan nama**. Untuk lebih mudah mengenali tamu yang mungkin belum pernah dilayani, sebaiknya menuliskan nama tamu di selembar karton dengan huruf yang besar agar dapat terbaca oleh tamu dan sebagai tanda papan nama sebaiknya ditambah dengan nama asal *tour and travel* yang membawa para tamu ini. Papan nama ini ditunjukkan saat para wisatawan mulai berdatangan sehingga mereka akan mengenali atau mengetahui kalau mereka sedang dijemput untuk membawa mereka ke tempat penginapan dan atau ke objek wisata.
- c. **Penampilan bagus**. Sebagai seorang pemandu wisata, penampilan yang rapi dan bersih sangat dibutuhkan, ini untuk memberi kesan yang baik kepada tamu. Dengan penampilan seperti ini akan terlihat *professional* sehingga para tamu akan menaruh penghargaan dan mempercayai

pelayanan si pemandu wisata. Apalagi jika ditambah dengan sikap yang ramah dan sopan maka pekerjaan akan berjalan lancar.

- d. **Mengurusi bawaan.** Tugas pemandu wisata lainnya adalah mengurus barang bawaan tamu, merekonfirmasi tiket tamu, dan mengurus dokumen imigrasi. Jika tamunya rombongan maka sebaiknya meminta tenaga bantuan dari tour and travel tempat Anda bekerja, agar pengurusan barang dan tiket ini dapat diurus dengan baik.
- e. **Kerjasama dengan *tour leader*.** Jika tamunya rombongan, sebaiknya bekerjasama dengan tour leadernya, karena tour leader ini biasanya adalah orang yang juga bekerja pada *tour and travel* asal wisatawan dan dia memandu rombongan wisatawan ini sejak dari sana sampai pada kepulangannya. Dengan bekerja sama dengan tour leader maka informasi tentang para wisatawan dapat diketahui darinya, sehingga segala pengurusan dapat berjalan lancar
- f. ***Transfer in ke hotel.*** Selepas pelayanan di bandara atau di titik penjemputan selesai, maka waktunya membawa tamu ke tempat penginapan dimana mereka mungkin akan beristirahat. Bila pemandu wisata baru memperkenalkan diri secara singkat pada saat berada di titik penjemputan, maka perkenalan dapat kembali dilakukan di kendaraan, yang diikuti dengan memperkenalkan supir dan asisten yang membantu menangani perjalanan ini. Setelah itu, mengucapkan selamat datang kepada para tamu, dan selanjutnya menjelaskan sedikit tentang daerah yang sedang dilewati atau yang telah dilalui, baru kemudian menyampaikan tentang *itinerary* yang akan dilaksanakan setelah beristirahat.
- g. **Membantu *check in* di hotel.** Setelah sampai di hotel, tugas pemandu wisata adalah membantu tamu untuk melakukan *check in* di resepsionis. Untuk ini, sebaiknya pemandu wisata menguasai bahasa dari tamu agar bila terjadi kendala dalam komunikasi, maka *guide* bisa membantu mengurus dengan lebih cepat, agar tamu dapat segera beristirahat. Selain itu bekerja sama dengan *tour leader* dan resepsionis mengatur *rooming list* dari tamu-tamu ini.

- h. **Memberi informasi tentang hotel dan acara.** Sebelum tamu beristirahat di kamarnya, ada baiknya informasi seputar hotel disampaikan, yaitu fasilitas yang ada dan letak kamar, jam sarapan, juga tentang lokasi-lokasi, seperti restoran dan *coffee shop*, *money changer* dan lain-lain yang penting. Kemudian mengingatkan kembali kepada tamu tentang jadwal acara yang sudah disusun dan buat janji untuk bertemu pada hari dan waktu sesuai kesepakatan. Sebaiknya meninggalkan nomor telpon kantor atau nomor telpon sendiri supaya dapat dihubungi secepatnya.

### **Tahapan/Cara Melakukan *Transfer-In***

Tahapan yang harus dilalui oleh Tour Guide dalam melakukan *Transfer-In* adalah sebagai berikut:

- a. Menunjukkan *paging board* (papan pengenal) biro perjalanan. Dengan menunjukkan papan pengenal ini diharapkan turis yang menggunakan Travel atau biro perjalanan tertentu dapat melihat dan membaca sehingga menghampiri dan mengidentifikasikan dirinya. Kemudian dilayani untuk proses selanjutnya, seperti rekonfirmasi tiket, pengurusan bagasi, dokumen imigrasi (jika diperlukan)
- b. Jika tur ini rombongan maka *guide* yang dilengkapi dengan *name tag* (nama pengenal) lebih dulu mencari *tour leader* (ketua rombongan) untuk memperkenalkan diri secara singkat.
- c. Menanyakan barang bawaan peserta rombongan dengan menghitungnya terlebih dulu dan mencatatnya. Bila perorangan, maka setelah berkenalan langsung mengurus barang bawaan turis dengan menghitungnya dan mencatat jumlahnya agar tidak tercecer.
- d. Mempersilahkan turis untuk menuju ke mobil angkutan, yang sebelumnya menghitung jumlah peserta tur, jika ini adalah tour rombongan, agar tidak ada yang tertinggal.
- e. Sesampainya di kendaraan angkutan, perkenalkan asisten dan sopir yang akan membawa rombongan ke tempat tujuan, apakah tempat penginapan lebih dulu, atau langsung ke tempat wisata.

- f. Jika langsung *transfer-in* ke tempat penginapan, maka guide membantu dalam proses *check-in* di *reseption*. Untuk ini sebaiknya ada kerjasama dengan *tour leader* yang mempunyai *name list* dari peserta rombongan untuk memudahkan *reseption* menyiapkan *rooming list*.
- g. Setelah selesai semua peserta mendapatkan kamar dan mereka beristirahat, maka guide kemudian mengumpulkan mereka untuk memberitahukan informasi selanjutnya tentang penginapan, yaitu dimana restoran, *money changer* jika dibutuhkan, *coffee shop* dan fasilitas lainnya, selanjutnya acara yang akan dilalui sesuai dengan Itinerary yang sudah disusun sebelumnya.
- h. Untuk memperlancar komunikasi, maka sebaiknya dengan *tour leader* saling bertukar nomor telepon agar bila ada yang diperlukan dengan cepat dapat dihubungi.

#### 4. Memandu Perjalanan Wisata *City Tour*

Setelah *transfer in*, maka pelayanan berikut yang Anda berikan kepada para wisatawan Anda adalah pemanduan *tour*. Pekerjaan ini adalah pekerjaan utama bagi pemandu wisata. Ini adalah pekerjaan yang paling berat dari semua pekerjaan lain karena paling panjang waktunya, paling banyak membutuhkan kebugaran fisik, keterampilan bahasa, pengenalan medan, dan pengetahuan berbagai hal. Memandu *tour* bisa dalam jarak dekat, seperti misalnya *city tour*. Karena jaraknya dekat, maka durasinya pendek, hanya sekitar tiga/empat jam atau tidak lebih dari 6 jam. *City Tour* dapat dilaksanakan dengan berjalan kaki karena jarak tempuh untuk mengelilingi satu kota hanya pendek dan dekat. Namun harap diperhatikan tentang waktu dan cuaca pada saat perjalanan, agar tamu tidak kepanasan dan kelelahan sehingga merusak suasana perjalanan tersebut. Sebelum peserta mempraktekkan bagaimana memandu perjalanan wisata "*City Tour*" peserta didik harus mengetahui tahap-tahap memandu sesuai dengan cara dan tekniknya.

### **Tugas/Peran Seorang Pemandu Wisata atau *Tour Guide***

Sebagai seorang *professional* dalam memandu perjalanan wisata maka Anda harus

menjalankan beberapa tugas/peran, yaitu sebagai berikut:

- a. Menjadi narasumber.** Salah satu tugas utama pemandu wisata adalah menjadi narasumber. Seorang pemandu wisata harus mampu memberikan informasi tentang obyek wisata yang dikunjunginya, baik sejarah, keadaan sosial, budaya, ekonomi, atau barangkali politik. Apabila dia memandu di tempat yang bersejarah seperti museum sejarah kota (Ftahillah), Keraton Yogyakarta, Candi Borobudur, pura dan puri di Bali, maka dia harus memberikan paparan tentang latar belakang sejarah tempat-tempat itu. Jika dia tengah memandu di sebuah obyek wisata atau tengah melewati sebuah daerah, maka dia harus mampu memberikan paparan tentang keadaan social, budaya, ekonomi atau politik. Ketika sedang memandu di tengah kota, pramuwisata harus memberikan profil sosial-budaya dan ekonominya. Demikian juga ketika sedang melewati daerah pedesaan dimana banyak sawah dan lading, pemandu wisata juga harus mampu menunjukkan profil social-budayanya. Apalagi ketika sedang memandu wisata ke pertunjukkan tari-tarian, pemandu wisata harus memberikan paling tidak pengantarnya. Di sinilah arti pentingnya memiliki tingkat kefasihan yang tinggi dalam bahasa asing, selain penguasaan materi sejarah, sosial-budaya dan sebagainya.
- b. Menjadi pengatur perjalanan wisata.** Bagus tidaknya, atau nyaman tidaknya sebuah perjalanan wisata tergantung kepiawaian pengatur perjalanan wisata yang dimainkan oleh seorang pemandu wisata. Agar bisa menjalankan peranan ini dengan tanpa cacat, Anda harus mengenali medan dengan baik, dan memiliki kemampuan mengelola waktu dengan baik. Misalnya Anda memandu perjalanan wisata ke candi Borobudur, Anda harus tahu berapa kilometer jarak dari titik awal Anda berangkat sampai ke candi Borobudur. Anda juga harus bisa memperkirakan waktu yang diperlukan untuk menempuh jarak itu dalam keadaan normal. Anda harus tahu bahwa candi Borobudur ini tidak memiliki atap sehingga panas sekali



cuacanya di siang hari. Jadi, Anda harus menghindari berada disana pada siang hari, terutama tengah hari. Anda sebaiknya berada disana pada pagi hari atau sore hari untuk menghindari panas agar suasana lebih nyaman. Karena itu, Anda harus menetapkan jam berapa Anda dan wisatawan Anda harus berangkat, jam berapa harus turun dan sebagainya. Dengan demikian Anda dan tamu tidak akan kepanasan di candi Borobudur yang bisa merusak suasana kunjungan karena tamu kelelahan dan gelisah. Jadi, pemilihan waktu berangkat ini juga merupakan faktor penting dalam menciptakan kenyamanan tour. Demikian, juga mengenai makan siang. Anda harus tahu berapa jaraknya, lama perjalanannya, jalur alternatifnya dan sebagainya agar bisa sampai di rumah makan tepat pada saatnya. jadi, pastikanlah Anda mengenali medan dengan baik dan mampu mengatur waktu dengan baik pula

- c. **Menjadi penunjuk jalan.** Peranan lain yang tidak kalah penting adalah sebagai penunjuk jalan. Wisatawan Anda adalah orang yang sebenarnya rata-rata cerdas sehingga dengan membawa peta dan berpikir sendiri pun sebenarnya tidak akan tersesat. Akan tetapi kalau Anda memerankan peran seperti ini, maka perjalanan mereka akan sangat terbantu. Peranan ini akan sangat penting terutama dalam perjalanan yang tidak dalam itinerary yang lazim, jadi dalam perjalanan yang khusus. Kadang-kadang ada wisatawan asing yang meminta jasa kita membantu mencari lokasi perkebunan tempat ayah atau kakeknya dulu pernah bertugas atau yang dulu dimiliki. Pernah suatu saat ada wisatawan Belanda yang mencari tempat tinggal kakeknya di Magelang. Dia membawa peta tua dengan nama-nama jalan yang masih dalam bahasa Belanda. Ada juga serombongan pecinta alam yang suka melakukan tracking di alam bebas dengan ditemani pemandu wisata khusus *tracking*. Salah satu rombongan itu suka melakukannya di daerah gunung Semeru dan Bromo. Mereka berjalan kaki sehari-hari dengan peralatan pecinta alam dan ditemani pemandu wisata. Ada juga rombongan yang suka kegiatan kebatinan dan meditasi seperti, Parang Tritis, Parang Kusumo, Pelabuhan Ratu, dan sebagainya. Termasuk dalam tugas ini adalah memberi tahu kepada wisatawan Anda tentang tempat-tempat yang bagus untuk berhenti kalau mereka ingin

memotret, membeli buah, membeli oleh-oleh, ke toilet dan sebagainya. Selain kebugaran fisik, maka andalan Anda untuk melaksanakan tugas ini adalah pengenalan medan.

- d. Menjadi teman berbincang.** Peranan lain pemandu wisata adalah sebagai teman berbincang. Baik ketika berada di tempat wisata, di rumah makan, di dalam kendaraan, di ruang tunggu bandara, atau di hotel perbincangan akan selalu bisa dilakukan. Topiknya bisa apa saja, seluruh isi dunia bisa Anda obrolkan, asalkan sesuai dengan minat dan tidak melanggar kode etik. Andalan Anda untuk ini adalah kegemaran berbincang dan pengetahuan yang luas, toleransi dan empati.
- e. Memberi bantuan.** Manakala wisatawan Anda membutuhkan bantuan apa saja, meskipun sudah di luar acara wisata, sebaiknya Anda juga membantunya dengan sepenuh hati. Bersiaplah melakukan sesuatu yang ekstra, maka Anda pun pada gilirannya akan menerima balasannya yang setimpal. Bantuan ini sering kali hanya kecil saja, seperti menuntun orang tua atau membelikan sesuatu benda, tetapi akan sangat memudahkan wisatawan Anda. Apabila ada kejadian yang merepotkan, seperti ada yang sakit, kecelakaan dan sebagainya, Anda sebaiknya jangan segan memberi bantuan. Karena itu, sebaiknya Anda memberikan nomor telepon kantor Anda, rumah Anda dan telepon genggam Anda agar mereka mudah menghubungi Anda setiap saat.

*City Tour* adalah pemanduan yang dilaksanakan dalam durasi waktu tidak lebih dari 6 jam dan jarak tempuhnya hanya pendek, yaitu hanya didalam kota saja.

Tetapi

walaupun durasi waktu singkat dan jarak pendek, persiapan secara fisik dan psikis

harus menjadi perhatian dari para pemandu wisata. Ada beberapa tugas/peran dari

seorang pemandu wisata yang professional, diantaranya: sebagai seorang narasumber dimana ia harus mampu untuk memberikan informasi tentang objek wisata yang dikunjunginya; menjadi pengatur perjalanan wisata, yaitu harus kemampuan mengenali medan dan dapat mengelola waktu dengan baik;

menjadi penunjuk jalan, hal mana sangat penting terutama dalam perjalanan yang tidak dalam *itinerary* yang lazim, jadi dalam perjalanan yang khusus; menjadi teman berbincang, Anda diharapkan sebagai seseorang yang berpengetahuan luas, mudah dan akrab untuk memperbincangkan hal-hal apa saja; memberi bantuan, seorang pemandu wisata diharapkan dapat membantu para wisatawan dengan sepenuh hati, walaupun sudah diluar acara wisata. Dengan melakukan tugas/peran dengan sebaik-baiknya maka para tamu akan merasa puas walaupun perjalanan ini singkat dan tidak jauh.

Cara dan teknik pelayanan dapat disajikan dengan presentasi sebagai berikut:

- a. Memberi salam
- b. Melakukan perkenalan
- c. Menyampaikan jadwal tour (*tour itinerary*)
- d. Menyampaikan informasi umum
- e. Menyampaikan informasi objek wisata yang sedang dikunjungi
- f. Menutup presentasi:
  - 1) Mengucapkan terima kasih atas kerja samanya
  - 2) Mohon maaf bila ada kesalahan
  - 3) Menyampaikan keinginan untuk berjumpa lagi
  - 4) Mengucapkan selamat tinggal.

## 5. Pelayanan *Transfer Out*

Untuk mengakhiri pelayanan kepada tamu maka *transfer out* adalah pelayanan yang terakhir kali diberikan oleh seorang pemandu wisata kepada tamunya. Pelayanan ini biasanya berupa pengantaran wisatawan dari hotel tempat menginapnya menuju ke bandara atau kadang-kadang stasiun kereta api atau terminal bus atau pelabuhan. Dalam perjalanan *overland tour*, maka pengantaran terakhir ini biasanya menuju ke hotel yang berada di kota lain, misalnya dari Jakarta ke Bandung atau dari Yogyakarta ke Bali dan sebagainya. Meskipun demikian bisa juga *overland* dari Yogyakarta transfer out di bandara Surabaya misalnya atau dari satu kota ke bandara di kota lain. Walaupun kelihatannya sepele saja, tetapi ada juga beberapa hal yang harus dikerjakan dengan teliti dan cermat. *Transfer out* ini tidak pernah dispelekan

oleh para pemandu wisata karena biasanya wisatawan memberikan tip-nya pada kesempatan ini. Sebelum peserta kursus mempraktekkan bagaimana melayani “*transfer-out*” peserta harus mengetahui tahap-tahap pelayanan sesuai dengan cara dan tekniknya. Berikut ini adalah **beberapa hal yang harus Anda lakukan saat *transfer-out*:**

- a. **Memeriksa kendaraan.** Pertama kali periksalah kendaraan Anda. Pastikan bahwa kendaraan Anda tidak mengalami gangguan teknis yang bisa berakibat fatal. Untuk melakukan ini Anda perlu berbicara dengan pengemudinya. Tapi jangan hanya asal percaya saja, Anda harus melihat dan memeriksa sendiri kesiapan fisiknya. Semua ini untuk memastikan agar tidak ada masalah teknis seperti mogok misalnya, karena kalau sampai terjadi mogok, maka wisatawan Anda bisa ketinggalan pesawat dan konsekuensinya akan berat bagi mereka, Anda dan perusahaan Anda. Ada sebuah contoh yang pernah saya alami sendiri beberapa tahun yang lalu. Saya sedang memandu sepasang wisatawan asing dalam perjalanan *overland tour* di daerah Surabaya. Suatu hari kami menginap di sebuah hotel yang terkenal di tengah kota Surabaya setelah mengunjungi gunung Bromo. Sore harinya saya berbicara dengan sopir mengenai kesiapan fisik kami dan fisik kendaraan. Kami sepakat tidak ada masalah. Karena kami kurang tidur ketika mengunjungi gunung Bromo dan esok paginya harus bangun pagi lagi untuk *transfer out* ke bandara, maka kami putuskan malam itu untuk tidur lebih awal. Esok paginya kami sangat terkejut ketika menemukan bahwa mobil yang kami parker di halaman hotel itu terhalangi oleh sebuah bus pariwisata sehingga kami tidak bisa keluar. Penumpang bus itu memang menginap di hotel itu, tetapi sopirnya tidak. Dia di penginapan lain yang lebih murah. Pihak hotel yang ikut merasa bersalah ikut mencarinya, tetapi hasilnya nihil. Akhirnya pihak hotel terpaksa membayari kami sebuah taksi untuk mengantar kami menuju ke bandara. Untung saja tamu saya hanya dua orang, kalau tiga bus entah apa yang akan terjadi. Dari pengalaman di atas mejadi jelas bahwa Anda juga harus memperhatikan letak atau posisi parkir kendaraan Anda di pelataran parkir. Jika Anda akan keluar paling pagi atau paling dulu, maka pastikanlah bahwa kendaraan Anda tidak akan terhalang oleh kendaraan lain esok

paginya. Jadi, Anda harus mengingatkan sopir untuk mengatur letak parkir ini dengan satpam atau sesama sopir lain.

- b. **Memeriksa dokumen dan barang bawaan.** Selain itu, Anda juga harus memeriksa kelengkapan dokumen wisatawan Anda. Pastikan tidak ada dokumen yang ketinggalan agar tidak ada konsekuensi yang serius nantinya. Dokumen terpenting tentu saja adalah paspor dan tiket pesawat. Jangan lupa juga memeriksa bawaan wisatawan Anda. Periksalah apakah jumlahnya sudah benar. Tanyakan lagi apakah ada barang yang ketinggalan. Walaupun hal ini tampak sederhana, tetapi harus selalu Anda lakukan untuk meminimalkan risiko. Ada sebuah contoh kasus yang pernah minimpa teman saya dahulu. Sebut saja namanya Rendi. Suatu hari Rendi memandu wisatawan asing dari Eropa. Pada saat *transfer in* dia meminta tiket penerbangan mereka untuk direkonfirmasi. Tapi dia lupa untuk menyerahkan ke kantornya untuk direkonfirmasi. Mungkin karena saat itu musim panas yang sibuk jadi semua juga lupa meminta tiketnya. Untungnya sudah dilakukan rekonfirmasi. Mereka hanya lupa meminta Rendi menyerahkan tiket. Kemudian tour berjalan lancar dan bagus. Tidak ada masalah sama sekali. Semua tamu merasa puas, begitu juga semua pihak. Kemudian ketika *transfer out* Rendi tidak bisa melakukan sendiri karena tenaganya dibutuhkan untuk tour. Karena itu, *transfer out* dilakukan oleh orang lain. Ketika akan *check in*, dengan tenaganya si pengganti meminta tiket mereka untuk dibantu *check in*. Tentu saja mereka heran dan langsung mengatakan kalau tiket mereka dulu diminta Rendi. Si pengganti tidak punya gagasan sama sekali tentang hal ini. Kontan saja si tamu meledak amarahnya ketika tahu bahwa tiketnya tidak jelas di mana. Akibatnya mereka kehilangan penerbangan yang sudah dijadwalkan. Akibat berikutnya bisa diduga, yaitu keributan dan kerugian bagi nama baik Rendi, dan kerugian reputasi dan *financial* bagi perusahaan.
- c. **Memeriksa urusan hotel.** Kemudian periksa juga apakah semua urusan dengan hotel sudah selesai. Jadi, selama proses *check out* Anda juga harus ikut memantau apakah para tamu Anda sudah melunasi semua kewajibannya kepada hotel. Kalau perlu Anda tanyakan kepada kasir. Apabila Anda memandu sepasang wisatawan atau rombongan kecil, Anda

harus melakukan semua hal ini sendiri. Tetapi jika Anda memandu rombongan wisatawan yang dipimpin oleh tour leader, Anda harus mengkoordinasikan pekerjaan Anda dengan dia.

- d. **Menjaga kondisi.** Selain itu, Anda juga harus menjaga kondisi fisik dan mental Anda agar selalu siap melaksanakan tugas. Apabila tamu Anda akan terbang dengan penerbangan pertama esok paginya, pada penerbangan jam 6 pagi misalnya, yang berarti Anda harus bangun jam 4 pagi, maka jangan tidur terlalu malam. Tindakan ini adalah untuk memastikan Anda akan mampu bangun pagi sekali esok harinya.
- e. **Informasikan *Airport tax*.** Anda juga harus memberitahu kepada para wisatawan Anda bahwa mereka harus membayar *airport tax* sejumlah tertentu. Sebaiknya Anda memberitahu sejak dari hotel sehingga mereka bisa menyiapkan uang sebelumnya. Apabila Anda memandu rombongan, Anda bisa mengumpulkan tiket dan uang untuk membayar *airport tax* ini.
- f. **Membantu *check-in*.** Ketika sudah sampai di bandara berikanlah pelayanan dengan sebaik-baiknya dengan cara mempersilakan mereka menunggu dan biarlah Anda melakukan *check in*. Bawalah semua tiket mereka dan juga uang untuk membayar *airport tax*. Setelah semua siap kembalikanlah tiket kepada masing-masing pemiliknya lalu bimbinglah mereka masuk ke ruang tunggu dan ucapkan selamat jalan dengan setulusnya. Apabila mereka member tip ucapkanlah terimakasih. Kalau mereka tidak memberi tip jangan cemberut, tetaplah gembira dan ucapkan juga terima kasih. Sampai disini tugas Anda selesai.

#### **Tahapan/Cara Melakukan *Transfer-Out*:**

- a. Datang tepat waktu, karena *check-out* dari hotel biasanya sebelum jam 12.00 siang.  
Juga untuk menjaga jangan sampai terlambat sampai ke Bandara.
- b. Memeriksa keadaan kendaraan pengangkut dengan memastikannya kepada sopir, ini agar supaya tidak terjadi masalah ditengah jalan sehingga terlambat sampai ke Bandara.

- c. Memeriksa dokumen dan barang bawaan peserta tur supaya tidak ada yg tertinggal atau kececer.
- d. Bersama *tour leader* menanyakan pada kasir hotel dan memeriksa urusan di hotel,  
apakah sudah diselesaikan semua kewajiban para peserta tur ini
- e. Menginformasikan *airport tax*
- f. Membantu *check-in* di *airport* dan mengurus barang bawaan peserta tur.
- g. Mengucapkan salam perpisahan dan permintaan maaf bila ada yang salah dalam pelayanan selama dilayani.

## 6. Penanganan Masalah

*Itinerary* yang telah disusun sebelum tur dilaksanakan adalah sebuah rencana yang diharapkan dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang disebutkan didalamnya, namun tidak menutup kemungkinan terjadinya penyimpangan atas program tersebut. Penyimpangan dapat terjadi karena kondisi yang berada di luar jangkauan manusia seperti banjir, kerusakan massa. Kondisi tersebut mengakibatkan kegiatan tur tidak dapat dilaksanakan sebagaimana direncanakan. Penyimpangan dapat pula terjadi karena unsur kesengajaan baik oleh wisatawan sendiri maupun oleh pemandu wisata.

Adapun cara menangani masalah tersebut adalah sebagai berikut: 1) Apabila penyimpangan terjadi karena kondisi di luar jangkauan manusia, maka pemandu wisata harus merundingkan kondisi yang terjadi dengan wisatawan atau *tour leader* serta kemungkinan-kemungkinan yang dapat dilakuka; 2) Apabila penyimpangan terjadi karena unsur kesengajaan maka harus dijelaskan alasannya serta kompensasi atas penyimpangan. Jika hal tersebut atas permintaan wisatawan maka tidak merupakan keharusan bagi pemandu wisata untuk memberikan kompensasi atas penyimpangan yang dilakukan. Hal penting yang perlu diingat oleh pemandu wisata bahwa untuk setiap keputusan alternatif yang diambil dalam menyelesaikan penyimpangan pelayanan harus didukung dengan bukti tertulis yang disetujui oleh bersama antara pemandu wisata dan wisatawan

- a. **Kehilangan.** Kehilangan dapat berupa kehilangan barang maupun kehilangan peserta wisatawan. Kehilangan barang dapat berupa barang bawaan, paspor, uang, tiket perjalanan. Kehilangan dapat terjadi di *airport*, terminal atau

pelabuhan, hotel, atau di tempat-tempat lain. Bentuk bantuan yang diberikan oleh pemandu wisata tergantung dari tempat kejadian kehilangan. Kehilangan yang terjadi di airport menuntut pemandu wisata lebih aktif memberikan bantuan pencarian dibandingkan dengan kehilangan di hotel karena hotel telah memiliki prosedur sendiri atas kasus kehilangan

- b. **Kecelakaan.** Apabila dalam perjalanan terjadi kecelakaan maka hal-hal yang perlu dilakukan oleh pemandu wisata, antara lain: 1) Memberikan pertolongan pertama kepada wisatawan yang mengalami luka ringan, 2) Mengantarkan wisatawan ke puskesmas atau ke rumah sakit terdekat untuk mendapat penanganan, 3) Memberikan keterangan yang diperlukan oleh pihak kepolisian atas kejadian kecelakaan tersebut. Dalam hal ini sudah barang tentu diperlukan biaya untuk menyelesaikan pengobatan di puskesmas atau ke rumah sakit, sehingga pemandu wisata harus mengkomunikasikannya kepada perusahaan yang mempekerjakannya untuk penyelesaian lebih lanjut
- c. **Sakit atau meninggal.** Bagi wisatawan yang menderita penyakit tertentu maka sebelum tour berlangsung diinformasikan untuk membawa obat pribadi yang diperlukan selama tour. Akan tetapi pemandu wisata harus menyiapkan obat-obat tertentu untuk memberikan pertolongan sementara jika wisatawan mengalami sakit di perjalanan. Obat-obatan yang dapat dibawa antara lain: paracetamol, aspirin, anti alergi dan lain-lain.

**Seandainya wisatawan sakit di perjalanan, maka:** 1) Tanyakan apakah yang bersangkutan membawa atau harus minim obat tertentu untuk meredakan sakitnya; 2) Berikan pertolongan pertama semampunya. Jika perlu berikan obat-obatan yang dapat dikonsumsi secara umum untuk sakit tertentu misalnya influenza, panas, alergi apabila sakitnya tidak dapat ditangani maka rujuk ke puskesmas atau rumah sakit terdekat; dan 3) Laporkan ke perusahaan. Apabila sakitnya terjadi di hotel, maka pihak hotel akan menanganinya dengan memberikan pertolongan pertama, memanggil dokter atau apabila parah maka hotel akan merujuknya ke rumah sakit.

**Jika wisatawan meninggal, maka:** 1) Buat peserta lain agar tidak panik; 2) Panggil *ambulance* dan kirim ke rumah sakit. Jika memanggil *ambulance* tidak mungkin maka gunakan kendaraan tur; 3) Rundingkan dengan wisatawan atau



*tur leader* untuk kegiatan berikutnya, dilanjutkan atau tidak; dan 4) Laporkan ke perusahaan.

#### **d. Keluhan wisatawan**

Keluhan wisatawan tidak terbatas pada pelaksanaan panduan seorang pemandu wisata, akan tetapi menyangkut keseluruhan fasilitas dan pelayanan yang didapat selama melakukan tur dan pemandu wisata harus dapat menanganinya secara profesional. Untuk dapat menangani keluhan secara profesional, maka harus diketahui terlebih dahulu jenis keluhan tersebut.

Pada dasarnya keluhan dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- 1) Keluhan Sejati: Adalah keluhan yang timbul karena kondisi fasilitas dan pelayanan berdasarkan standar umum tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan perjanjian sebelumnya
- 2) Keluhan biasa: Adalah keluhan yang timbul karena pengaruh cara pandang wisatawan terhadap fasilitas atau pelayanan yang diterima. Dalam hal ini antara wisatawan yang satu dengan yang lain mungkin saja berbeda penilaiannya terhadap fasilitas atau pelayanan yang sama

Apapun jenis keluhannya, pemandu wisata harus dapat menangani secara arif dan bijaksana dengan menggunakan prinsip-prinsip: (mendengarkan, memahami, meneliti, menangani, minta maaf). Setiap keluhan yang terjadi seharusnya dilaporkan secara tertulis kepada perusahaan yang akan bermanfaat bagi perbaikan pelayanan dan mengantisipasi munculnya keluhan yang sama di masa yang akan datang.

Menjadi seorang pemandu wisata yang profesional bukanlah hal yang mudah, namun tidaklah mustahil untuk dilakukan. Profesionalisme itu merupakan akumulasi dari semua unsur yang seharusnya dimiliki oleh seorang pemandu wisata. Unsur itu berupa modal dasar yang ada dalam dirinya sendiri yang dapat membangkitkan semangat untuk tanggap terhadap lingkungan di luar dirinya, yaitu wisatawan dan kegiatan yang dilakukan.

### C. Latihan

1. Sebutkan dan jelaskan mengenai tahapan dalam proses memandu perjalanan wisata!
2. Sebutkan dan jelaskan tahapan dalam proses pelayanan *Transfer-In* dari tempat penjemputan sampai ke tempat penginapan!
3. Praktekkan bagaimana melayani *Transfer-In* dari tempat-tempat penjemputan sampai ke tempat penginapan, dengan mendokumentasikannya dalam bentuk Video!
4. Sebutkan dan jelaskan tahapan dalam proses memandu perjalanan wisata *City Tour!*
5. Praktekkan bagaimana memandu perjalanan wisata *City Tour* dengan mendokumentasikannya dalam bentuk Video!
6. Sebutkan dan jelaskan tahap-tahap dalam proses pelayanan *Transfer-Out* dari tempat penginapan sampai ke bandara!
7. Praktekkan bagaimana melayani *Transfer-Out* dari tempat penginapan sampai ke bandara dengan mendokumentasikannya dalam bentuk Video!

## ***Modul-6***

# **PENGETAHUAN UMUM KEPEMANDUAN WISATA**

### **A. Tujuan Pembelajaran**

Setelah mempelajari **Modul 6 Pengetahuan Umum Kepemanduan Wisata** ini, peserta kursus pemandu wisata diharapkan memiliki kompetensi sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data informasi dengan mengenali dan mengakses sumber informasi secara tepat dan akurat
2. Mencari sumber informasi kredibel dan dapat diuji
3. Memilih informasi menurut kebutuhan wisatawan
4. Mendokumentasikan data informasi
5. Memperbaharui pengetahuan umum meliputi perkembangan ekonomi dan politik Indonesia, perkembangan budaya daerah dan peristiwa terkini di daerah yang dituju
6. Mengetahui fasilitas setempat yang meliputi fasilitas umum seperti toilet, tempat beristirahat, pusat informasi dll.

### **B. Uraian Materi**

#### **1. Informasi Umum Pemanduan Wisata**

Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat lebih mengenal istilah *guide* daripada pemandu wisata maupun pemandu wisata. *Guide* selalu dikaitkan dengan “orang bule, turis” (wisatawan). Setiap orang yang menemani wisatawan makan di restoran, mengantar wisatawan mengunjungi objek wisata, menonton pertunjukan, belanja di souvenir shop, dan lain-lain selalu dikonotasikan sebagai *guide*. Untuk itulah, pertama-tama perlu kita pahami apa dan siapa sebenarnya pemandu wisata itu.

Pemandu wisata (*guide*) pada hakekatnya adalah seseorang yang menemani, memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada wisatawan dalam melakukan aktivitas wisatanya. Aktivitas tersebut, antara lain mengunjungi objek dan atraksi wisata, berbelanja, makan di restoran, dan aktivitas wisata lainnya dan untuk itu ia mendapatkan imbalan tertentu. Penting pula untuk diketahui bahwa tidak semua orang yang menemani wisatawan itu disebut

sebagai pemandu wisata, karena masih ada profesi lain yang kegiatannya berhubungan dengan wisatawan, antara lain sebagai berikut :

- a. Penterjemah (*Interpreter*). Penterjemah adalah seseorang yang bertugas menerjemahkan bahasa tertentu ke dalam bahasa yang dikehendaki oleh wisatawan. Ia hanya menyampaikan apa yang disampaikan oleh orang lain atau menjelaskan percakapan dalam suatu bahasa tertentu
- b. Penerima tamu (*hostess*). Penerima tamu adalah seseorang yang bertugas menjemput tamu di bandara, pelabuhan laut, stasiun atau terminal serta hotel atau memberikan ucapan selamat jalan kepada tamu yang akan kembali ke tempat asal atau melanjutkan perjalanan ke tempat lain. Kegiatannya, antara lain memberi ucapan selamat datang dengan mengalungkan rangkaian bunga, membantu tamu pada saat pemeriksaan keimigrasian dan bea cukai, menghubungkan atau memperkenalkan tamu dengan orang-orang tertentu.
- c. Pengawal atau pendamping (*escortist*). Pengawal adalah seseorang yang bertugas mendampingi wisatawan dalam berbagai aktivitas, seperti tur, belanja, pertemuan, termasuk kegiatan-kegiatan yang sifatnya pribadi. Ruang lingkup kegiatan *escortist* lebih luas dibandingkan dengan pemandu wisata atau profesi sejenis lainnya.

### **Penggolongan Pemandu Wisata**

Pemandu wisata dapat dikelompokkan sesuai dengan sudut pandang sebagai berikut:

#### **a. Berdasarkan ruang lingkup kegiatannya:**

- 1) *Transfer guide*: adalah pemandu wisata yang kegiatannya menjemput wisatawan di bandara, pelabuhan laut, stasiun atau terminal menuju ke hotel atau sebaliknya atau mengantar wisatawan dari satu hotel ke hotel lainnya.
- 2) *Walking guide/tour guide*: adalah pemandu wisata yang kegiatannya memandu wisatawan dalam suatu *tour*.
- 3) *Local/expert guide*: adalah pemandu wisata yang kegiatannya khusus memandu wisatawan pada suatu objek atau transaksi wisata tertentu,

misalnya museum, wisata agro, *river rafting*, goa, gedung bersejarah, dan lain-lain

- 4) *Common guide*: adalah pemandu wisata yang dapat melakukan kegiatan baik *transfer* maupun *tour*
- 5) *Driver guide*: adalah pengemudi yang sekaligus berperan sebagai Pemandu wisata. Ia bertugas mengantarkan wisatawan ke objek atau atraksi wisata yang dikehendaki sekaligus memberikan informasi yang diperlukan. Tak jarang pula seseorang pemandu wisata pengemudi ikut turun ke objek untuk memberikan penjelasan tentang objek tersebut jika tidak ada local guide. Kadang-kadang ia juga menemani wisatawan saat berbelanja atau makan. Jadi, pada dasarnya driver guide menjalankan dua fungsi, yakni sebagai pengemudi dan pemandu wisata.

**b. Berdasarkan statusnya:**

- 1) *Payroll guide*: adalah pemandu wisata yang berstatus sebagai pegawai tetap perusahaan perjalanan dengan mendapat gaji tetap di samping komisi dan tip yang diterima dari wisatawan
- 2) *Part timer/freelance guide*: adalah pemandu wisata yang bekerja pada suatu perusahaan perjalanan untuk kegiatan tertentu dan dibayar untuk tiap pekerjaan yang dilakukan, serta tidak terikat oleh suatu perusahaan perjalanan tertentu dan bebas melakukan kegiatannya sesuai permintaan wisatawan atau perusahaan perjalanan lain yang membutuhkannya.
- 3) *Member of guide association*: adalah pemandu wisata yang berstatus sebagai peserta dari suatu asosiasi pemandu wisata dan melakukan kegiatannya sesuai dengan tugas yang diberikan oleh asosiasi tersebut.
- 4) *Government officials*: adalah pegawai pemerintah yang bertugas untuk memberikan informasi kepada tamu tentang suatu aktivitas, objek, gedung, atau suatu wilayah tertentu
- 5) *Company guide*: adalah karyawan sebuah perusahaan yang bertugas memberikan penjelasan kepada tamu tentang aktivitas atau objek perusahaan.

**c. Berdasarkan karakteristik wisatawan yang dipandunya:**

- 1) *Individual tourist guide*: adalah pemandu wisata yang khusus memandu wisatawan individu
- 2) *Group tour guide*: adalah pemandu wisata yang memandu wisatawan rombongan
- 3) *Domestic tourist guide*: adalah pemandu wisata yang memandu wisatawan nusantara/ domestik
- 4) *Foreign tourist guide*: adalah pemandu wisata yang memandu wisatawan mancanegara.

**Peranan Pemandu Wisata**

Pemandu wisata adalah orang yang pertama kali dijumpai oleh wisatawan dalam rangka mewujudkan harapan dan impian atas *tour* yang telah dibayarnya. Wisatawan bagaikan seorang bocah kecil di tengah hiruk pikuknya pasar. Ia tidak tahu harus melangkah kemana, ia membutuhkan bimbingan untuk mendapatkan apa yang diinginkannya. Adalah tugas Pemandu wisata untuk menemani, mengarahkan, membimbing, menyarankan wisatawan di tengah-tengah ketidaktahuannya itu. Wajarlah jika wisatawan mempercayakan aktivitasnya kepada Pemandu wisata, karena ia yang lebih tahu dan berpengalaman. Maka jadilah pemandu wisata itu sebagai teman perjalanan bagi wisatawan. Sebagai teman yang baik maka akan sangat ironi jika seorang pemandu wisata memanfaatkan ketidaktahuan wisatawan untuk mengail keuntungan untuk diri sendiri, misalnya dengan menaikkan harga barang yang dibeli wisatawan, memaksa untuk memberikan imbalan lebih, dan sebagainya.

Dalam skala yang lebih luas pemandu wisata adalah duta bangsa atau setidaknya duta daerah tempat ia melakukan tugasnya. Apa yang diekspresikan oleh pemandu wisata dianggap oleh wisatawan sebagai cerminan karakter masyarakat setempat, demikian pula apa yang disampaikan oleh pemandu wisata akan dipercaya oleh wisatawan sebagai pengetahuan yang akan selalu diingat hingga kembali ke tempat asal. Mengingat hal tersebut, maka seorang pemandu wisata hendaknya dapat memberikan informasi dengan benar dan

baik menyangkut negara, kota, maupun suatu desa, objek wisata, budaya, dan lain sebagainya.

### **Persyaratan Pemandu Wisata**

Pemandu wisata adalah seseorang yang memegang peranan penting dalam kegiatan tur maupun transfer. Ia menjadi tumpuan harapan wisatawan, perusahaan yang mempekerjakannya, bahkan daerah atau negara tempat ia bekerja. Untuk itulah, ia harus memenuhi persyaratan tertentu agar dapat mengemban amanat yang demikian berat secara profesional. Persyaratan tersebut menyangkut hal-hal yang bersifat fisik maupun psikis

#### **a. Syarat fisik/penampilan pemandu wisata**

Penampilan dalam pengertian ini mengandung makna yang luas, tidak sekedar baju, celana, rok, sandal, dan sebagainya akan tetapi keseluruhan yang tampak dari luar diri seseorang itu. Secara manusiawi kesan seseorang terhadap orang lain pertama-tama biasanya dipengaruhi oleh penampilan orang yang dihadapi tersebut. Sebagai petugas yang pertama kali berhubungan dengan wisatawan saat penyelenggaraan tur, maka pemandu wisata harus dapat berpenampilan secara maksimal, karena apa yang ditampilkan pertama kali itu akan berdampak terhadap kesan wisatawan selanjutnya

#### **b. Syarat Psikis/kepribadian pemandu wisata**

Secara teori yang dimaksud dengan kepribadian adalah integritas psiko-fisik sebagai resultan dari hereditas, lingkungan dan kematangan yang bersifat unik dan dinamis serta berbeda satu dengan yang lainnya. Jelasnya, kepribadian lahir karena perpaduan tiga faktor, yakni keturunan, lingkungan atau pergaulan, dan waktu atau kematangan. Ketiga unsur ini saling berkaitan dalam membentuk satu wujud kepribadian. Karena sifatnya yang spesifik, maka setiap orang memiliki kepribadiannya masing-masing.

Menurut ilmu jiwa, kepribadian seseorang dapat berkembang karena dua hal, yaitu bakat dan didikan. Kepribadian karena faktor bakat sulit untuk

diubah atau diciptakan, akan tetapi kepribadian itu dapat pula dikembangkan melalui proses pendidikan. Agar dapat mengembangkan kepribadian yang menarik maka seseorang pemandu wisata hendaknya menampilkan sifat-sifat: ( penuh perhatian, ketajaman daya ingatan, pandai bergaul, periang, jujur dan dapat dipercaya, penuh inisiatif, humoris, suka menolong, empati, pemimpin yang baik)

### **Kode Etik Pemandu Wisata**

Kode etik pemandu wisata Indonesia ditetapkan melalui Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pemandu Wisata Indonesia dengan Keputusan Nomor 07/MUNAS.I/X/1988, meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Pemandu wisata harus mampu menciptakan kesan penilaian yang baik atas daerah, negara bangsa, dan kebudayaan
- b. Pemandu wisata dalam menjalankan tugasnya harus mampu menguasai diri, senang, segar, rapi, bersih serta berpenampilan yang simpatik (menghindari bau badan, perhiasan, dan parfum yang berlebihan)
- c. Pemandu wisata harus mampu menciptakan suasana gembira dan sopan menurut kepribadian Indonesia
- d. Pemandu wisata harus mampu memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada wisatawan dengan tidak meminta tip, tidak menjajakan barang dan tidak meminta komisi
- e. Pemandu wisata mampu memahami latar belakang asal usul wisatawan serta mengupayakan untuk meyakinkan wisatawan agar mematuhi hukum, peraturan, adat kebiasaan yang berlaku dan ikut melestarikan objek
- f. Pemandu wisata mampu menghindari timbulnya pembicaraan serta pendapat yang mengundang perdebatan mengenai kepercayaan, adat istiadat, agama, ras dan sistem politik sosial negara asal wisatawan
- g. Pemandu wisata berusaha memberikan keterangan yang baik dan benar. Apabila ada hal-hal yang belum dapat dijelaskan maka pemandu wisata harus berusaha mencari keterangan mengenai hal tersebut dan selanjutnya menyampaikan kepada wisatawan dalam kesempatan berikutnya



- h. Pemandu wisata tidak dibenarkan mencemarkan nama baik perusahaan, teman seprofesi dan unsur-unsur pariwisata lainnya
- i. Pemandu wisata tidak dibenarkan untuk menceritakan masalah pribadinya yang bertujuan untuk menimbulkan rasa belas kasihan dari wisatawan
- j. Pemandu wisata saat perpisahan mampu memberikan kesan yang baik agar wisatawan ingin berkunjung kembali

### **Hubungan Pemandu Wisata dengan Perusahaan dan Organisasi Terkait**

Pemandu wisata dapat dikatakan sebagai jantung dari sebuah tur atau transfer sebab ia adalah seseorang yang harus dapat memompa dan menghidupkan suasana sehingga wisatawan benar-benar dapat memperoleh pengalaman menarik sebagaimana diharapkan. Oleh karenanya pemandu wisata harus memahami organ atau komponen lain yang dapat membentuk pengalaman-pengalaman itu. Untuk itulah penting baginya menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan serta organisasi terkait dengan tujuan, antara lain sebagai berikut:

- a. Mendapatkan informasi yang akurat dari sumber yang kompeten
- b. Mengetahui perkembangan terkini atas informasi yang disampaikan
- c. Menjalinkan komunikasi yang lebih baik dengan perusahaan dan organisasi terkait

Hubungan yang baik tersebut pada akhirnya akan bermuara pada efektifitas dan efisiensi rencana pemanduan yang dibuat serta tercapainya pemanduan yang berkualitas. Adapun perusahaan dan organisasi yang erat kaitannya dengan kegiatan Pemandu wisata antara lain adalah: (perusahaan perjalanan, Himpunan Pemandu wisata Indonesia/HPI, *Association of Indonesian Travel Agencies/ASITA*, objek dan atraksi wisata, toko cinderamata, hotel dan restaurant, Perusahaan transportasi, Pemerintah, dll.).

### **Pengetahuan yang Perlu Dimiliki oleh Pemandu Wisata**

Agar dapat melaksanakan kegiatannya dengan baik, maka seorang pemandu wisata harus membekali dirinya dengan pengetahuan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas dalam kegiatan tersebut. Secara umum pengetahuan yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata meliputi pengetahuan tentang diri sendiri, pengetahuan tentang wisatawan dan pengetahuan tentang kegiatan yang dilakukan.

### **Sumber Informasi**

Informasi yang dibutuhkan oleh pemandu wisata haruslah digali dari sumber-sumber yang benar-benar relevan dan dapat dipercaya sehingga informasi yang didapat benar-benar berkualitas dan memberikan manfaata sebagaimana diharapkan, sumber informasi bagi pemandu wisata antara lain adalah: (pengalaman pribadi, penyedia fasilitas, kantor pemerintah, organisasi/asosiasi, perpustakaan, media massa, dll.).

### **Pembaruan Informasi**

Salah satu ciri informasi yang berkualitas adalah *up to date* atau terkini yang mengandung makna bahwa informasi tersebut merupakan kondisi yang paling akhir dari apa yang diinformasikan. Untuk mendapatkan informasi terkini pemandu wisata harus senantiasa memperbaruinya dengan selalu mengikuti perkembangannya melalui sarana-sarana yang tersedia. Beberapa informasi yang sering mengalami perubahan dan perlu mendapat perhatian utama untuk dilakukan pembaharuan antara lain kurs mata uang, tanggal, waktu, data, statistik, temperatur udara, kondisi politik, dan lain-lain. Sarana yang dapat dipergunakan untuk memperbaharui informasi, antara lain sebagai berikut:

- a. Mengikuti seminar, kursus singkat, pelatihan-pelatihan, talk show.
- b. Membaca, baik dalam bentuk buku panduan, artikel, majalah dan surat kabar, brosur, maupun media cetak yang lain
- c. Mengunjungi situs internet
- d. Melibatkan diri dalam kegiatan organisasi profesi

- e. Mengunjungi pameran-pameran
- f. Mengunjungi dan mendengarkan informasi dari personel perusahaan perjalanan, hotel, restoran, transportasi, objek dan atraksi wisata maupun juga wisatawan

## **2. Teknik Berbicara Kepemanduan Wisata**

Berbicara bagi seorang pemandu wisata adalah suatu seni penyampaian informasi yang dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi yang mendengarkannya. Dilihat dari cara penyampaiannya maka bahasa yang digunakan dalam berbicara dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

### **a. Bahasa Lisan**

Bahasa lisan yaitu berbicara dengan menggunakan lisan sebagai sarannya. Informasi disampaikan melalui simbol-simbol suara saja, akan tetapi berbicara juga merupakan seni, yang menarik dan dapat membangkitkan minat wisatawan untuk menikmati informasi yang disampaikan. Unsur-unsur yang harus dikuasai agar dapat berbicara dengan bahasa lisan secara baik adalah: (kosa kata, tata bahasa dan teknik suara).

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam penggunaan bahasa lisan antara lain:

- 1) Berbicara pada waktu yang tepat
- 2) Tunjukan kesan ramah selama berbicara
- 3) Hindari penggunaan bahasa dan logat daerah, kecuali jika bahasa tersebut dijadikan sebagai materi pemanduan
- 4) Bersikap dengan baik selama berbicara
- 5) Padukan bahasa lisan dengan bahasa tubuh secara harmonis

### **b. Bahasa Tubuh**

Menurut keterangan para ahli bahwa dalam ketrampilan berkomunikasi apa yang kita katakan pentingnya hanyalah 7%, bagaimana kita mengatakan 38% dan bahasa tubuh pentingnya adalah 55% (Peter Thomson, 1997:57). Hal ini dapat dipahami karena pada umumnya pendengar lebih percaya terhadap apa yang mereka lihat dari pada apa yang mereka dengar, dan bahasa tubuh adalah kenyataan yang mereka lihat pada saat informasi diterima. Unsur-unsur bahasa tubuh meliputi : (penampilan, gerakan tubuh, ekspresi wajah dan kontak mata).

### **3. Tips Menjadi *Tour Guide* Handal**

Tips yang akan disajikan dibawah terbagi menjadi 4 bagian, yaitu tips mengenai pengetahuan seorang pemandu wisata, penampilan, kesehatan dan perilaku

#### **a. Pengetahuan**

Seorang pemandu wisata harus cerdas. Tidak hanya dapat menghafal kelebihan-kelebihan suatu destinasi wisata, tapi lebih dari itu, seorang pemandu wisata harus bisa merangkai kata agar menarik minat wisatawan untuk mendengarkan. Keterampilan merangkai kata ini tentu membutuhkan banyak pengetahuan. Berikut beberapa tipsnya. Seperti yang telah di muat dalam tulisan cara menjadi tour guide, penguasaan terhadap informasi dari destinasi tempat kita memandu wisatawan adalah mutlak

##### **1) Kuasai informasi wilayah destinasi wisata**

Informasi yang dimaksud di sini bukan hanya seputar letak obyek wisata dan toko cinderamata saja, tapi harus lebih lengkap lagi, seperti Jalur alternatif menuju ke tempat-tempat yang akan di kunjungi wisatawan. Mengetahui jalan alternatif akan memberikan kemudahan bagi seorang pemandu wisata untuk bisa menghindari rombongannya dari kemacetan maupun jika suatu saat terjadi hal-hal yang membahayakan di jalan yang sering digunakan. Selain jalan alternatif, seorang pemandu wisata juga sebaiknya mengetahui lokasi fasilitas-fasilitas umum yang penting bagi wisatawan, seperti rumah sakit, toilet umum, ATM, restoran maupun pusat kuliner, serta fasilitas transportasi umum

##### **2) Kuasai lebih dari satu bahasa asing**

Seorang tour guide tentu menguasai setidaknya satu bahasa asing, yaitu bahasa inggris. Namun, jika Anda ingin menjadi pemandu wisata yang handal, satu bahasa asing tidaklah cukup. Tidak jarang (bahkan bisa dikatakan sering) ada wisatawan mancanegara yang tidak bisa berbahasa inggris dengan lancar.

Ini akan menjadi penghambat komunikasi antara Anda dengan wisatawan yang anda dampingi. Oleh karenanya, salah satu tips

menjadi tour guide yang handal adalah dengan menguasai beberapa bahasa asing. Bahasa asing yang anda prioritaskan untuk dipelajari dapat disesuaikan dengan negara asal wisatawan yang datang ke destinasi wisata tempat Anda bekerja. Misalnya Anda adalah tour guide di Yogyakarta, maka Anda sebaiknya menguasai bahasa Belanda, Jepang, Perancis, dan Jerman karena memang mayoritas wisatawan mancanegara yang datang ke Yogyakarta berasal dari negara-negara tersebut. Dengan menguasai bahasa asli wisatawan, Anda akan lebih mudah memberikan penjelasan serta wisatawan pun akan semakin nyaman berwisata bersama Anda

### 3) **Miliki pengetahuan selain pengetahuan mengenai wisata**

Pengetahuan akan seluk beluk wisata memang merupakan hal mutlak yang harus dikuasai oleh seorang pemandu wisata. Namun, pengetahuan itu saja tidak cukup. Salah satu pengetahuan yang perlu Anda kuasai adalah pengetahuan mengenai ilmu P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan). Sering terjadi wisatawan yang tiba-tiba mabuk perjalanan, kejang-kejang, sesak nafas bahkan sakit jantung selama dalam kegiatan wisata. Anda sebaiknya dapat menguasai keadaan seperti ini, meskipun ada Tour Leader yang berkewajiban mendampingi wisatawan, namun jika Anda juga memiliki pengetahuan P3K, tentu akan sangat memudahkan pertolongan untuk wisatawan yang tiba-tiba sakit tersebut. Selain itu, Anda juga sebaiknya mengetahui secara umum budaya wisatawan yang Anda dampingi. Beberapa perilaku maupun tindakan yang kita anggap sopan belum tentu dianggap demikian oleh wisatawan. Dari pada terjadi kesalahpahaman, Anda tentu lebih baik mempelajari secara umum budaya wisatawan yang akan Anda dampingi.

#### **b. Penampilan**

Ada sebuah kata mutiara berbunyi **“Pandangan pertama begitu menggoda, selanjutnya terserah Anda”**. Meskipun makna dari kata

mutiara tersebut sedikit bernuansa sarkasme, namun seorang pemandu wisata haruslah dapat “menggoda” pada pandangan pertama. Menggoda dapat diartikan menarik perhatian namun namun tidak mencolok. Tentu Anda tidak ingin menjadikan wisatawan kurang nyaman dengan berdandan terlalu berlebihan atau malah tidak mempersiapkan penampilan sama sekali. Tour guide biasanya sudah dibekali dengan seragam, sehingga Anda tinggal memastikan bahwa seragam yang Anda pakai selalu bersih dan rapi.

### **c. Kesehatan**

Yang satu ini mungkin tidak banyak menjadi perhatian kebanyakan tour guide. Namun, jangan sampai Anda yang ingin menjadi seorang tour guide handal juga tidak memperhatikan kesehatan Anda. Pekerjaan menjadi pemandu wisata adalah sebuah pekerjaan berat, di mana Anda dituntut untuk banyak memberikan penjelasan, bersabar menghadapi wisatawan yang kadang “menjengkelkan”, serta tentu saja mengajak wisatawan berkeliling. Seorang pemandu wisata dituntut untuk selalu sehat dan bugar ketika bekerja. Wisatawan tidak akan nyaman mendengarkan Anda jika Anda sering batuk selama menjelaskan atau wajah Anda terlihat pucat dan lusuh. Berolahraga dan makan-makanan sehat akan membuat kebugaran tubuh Anda terjaga. Jika sedang dalam musim ramai, Anda bisa menyempatkan olahraga selama 1 atau 2 jam beberapa hari sekali.

### **d. Perilaku**

Poin terakhir ini mungkin merupakan poin yang paling penting. Memang dalam memandu wisatawan yang perlu dikuasai terlebih dahulu adalah pengetahuan dalam hal kepariwisataan. Namun, kecerdasan Anda menjelaskan berbagai keindahan destinasi wisata tidak akan berarti apa-apa bagi wisatawan jika para wisatawan merasa perilaku Anda tidak menyenangkan.

Pemandu wisata yang handal selalu ingin menjadi lebih baik setiap waktu. Pengetahuan yang luas, penampilan yang menarik, kesehatan prima serta perilaku yang menyenangkan akan mempercepat karir Anda menjadi pemandu wisata yang profesional.

#### 4. Hal-hal yang Perlu Dipertimbangkan Sebelum Pilih Pemandu Wisata

Berlibur ke tempat asing mungkin menyulitkan. Karena kamu tidak kenal dengan tempat, merasa tidak familiar dengan penduduknya, serta mungkin saja tidak mengerti bahasa lokal yang digunakan. Alhasil menggunakan pemandu wisata menjadi salah satu solusi yang paling sering digunakan. Tapi untuk itu, kamu harus tahu kriteria memilih pemandu wisata yang tepat, untuk menghindari hal-hal yang tidak menyenangkan saat melakukan perjalanan. Seperti yang baru saja terjadi pada seorang [wanita berkewarganegaraan Prancis](#) berusia 22 tahun yang berlibur ke [Labuan Bajo](#), Nusa Tenggara Timur. Terhasut akan omongan manis pria kelahiran Ende berinisial A, *traveling* yang dilakukannya terpaksa terhenti karena A malah memperkosanya di tengah perjalanan. Ia kemudian ditinggalkan di rumah sakit dalam kondisi *shock*. Untuk meminimalisir kemungkinan hal tersebut kembali terjadi, ada baiknya kamu memahami kriteria pemandu wisata yang tepat seperti yang telah diragkum oleh **Kumparan Travel**:

##### a. Menguasai bahasa asing.

Humas Himpunan Pemandu wisata Indonesia Manggarai Barat, Yohanes Romualdus, mengungkapkan selain bahasa nasional, pemandu wisata yang baik harus menguasai setidaknya satu bahasa asing. "Menurut Anggaran Dasar Rumah Tangga (ADRT) kami, siapa saja boleh menjadi pemandu wisata. Nanti ketika ia daftar di Dewan Perwakilan Cabang Himpunan Pemandu wisata Indonesia di mana saja, akan diseleksi. Minimal punya kemampuan satu bahasa asing. Yohanes sendiri memiliki kemampuan berbahasa asing yaitu bahasa Inggris.

##### b. Punya pemahaman terhadap budaya luar

Bekerja sebagai pemandu wisata bukan berarti hanya akan memandu wisatawan dalam negeri saja, oleh sebab itu pemandu wisata yang kamu pilih harus memiliki pengetahuan dan pemahaman budaya luar negeri. Misalnya saja kebiasaan masyarakat dan beberapa kata dasarnya. Bagi pemandu wisata resmi, sebelum mendapatkan lisensi, mereka akan mendapatkan pembekalan tentang pemahaman budaya asing melalui Dinas Pariwisata atau HPI. "Kami semua sudah dibekali dengan pendidikan Cross

Culture Understanding (CCR)," kata Yohanes menambahkan. Bahkan dalam praktiknya, sebelum memandu mereka bahkan menerapkan *'tale of tape'* wisatawan atau tamu. Mereka akan mencari tahu tingkat kesehatan, pendidikan, hingga latar belakang kehidupan sosial tamunya, agar lebih mudah menyesuaikan diri

**c. Bersikap sopan dan santun**

Dari tutur kata dan tingkah pola, pemandu wisata harus mampu menunjukkan pembawaan yang sopan. Untuk itu pilihlah pemandu wisata yang mampu memperlakukan tamunya sesuai dengan adat dan istiadat serta norma-norma umum yang berlaku. Hal ini berguna agar kamu dapat merasa aman dan nyaman, sehingga perjalanan pun terasa lebih menyenangkan.

**d. Menguasai medan**

Mengenal tempat dan medan yang dituju wajib hukumnya bagi seorang pemandu wisata. Dengan ini, mereka akan mampu mengantarkan tamu ke tempat yang ingin dituju. Selain itu, dengan memahami medan yang akan dijalani, pemandu wisata akan mampu membantu tamunya dalam mempersiapkan perjalanan sebelum hari-H tiba apabila ternyata trek atau tempat yang dituju membutuhkan persiapan lebih. Hal ini jugalah yang umumnya menjadi kelebihan pemandu yang juga penduduk lokal. Mereka tahu tempat-tempat yang *'happening'* dan wajib dikunjungi, serta tahu tempat-tempat tersembunyi yang tidak boleh dilewatkan. Sehingga tidak jarang pemandu jenis ini akan lebih banyak diminati para tamu. Karena terkadang mereka bisa memberikam rekomendasi tempat yang lebih bagus dibandingkan area wisata kebanyakan

**e. Berwawasan luas**

Berwawasan luas adalah salah satu kemampuan yang mesti dimiliki oleh pemandu wisata. Sebab dengan mengetahui hal ini, mereka dapat memuaskan keingintahuan tamu yang diantar. Kamu bisa mengetahuinya dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait destinasi wisata yang ingin kamu kunjungi sebelum melakukan reservasi

**f. Kuat secara mental dan fisik**

Kuat dalam artian tangguh secara fisik maupun mental. Menghadapi berbagai tipe tamu dalam berbagai perjalanan yang berbeda tentu saja bisa



menguras emosi. Berbagai tipe seperti baik hati, menyebalkan, lamban, agresif, pemalu, dan sebagainya harus mampu mereka hadapi dengan tenang. Karena kepuasan pelanggan adalah salah satu hal yang harus diberikan oleh pemandu wisata bagi para pengguna jasanya. Sedangkan tangguh dari segi fisik berguna agar ia memiliki kekuatan untuk memandu para tamu untuk menikmati keindahan alam yang disajikan di tempat tersebut. Kamu pasti tidak mau kan dipandu *hiking* oleh orang yang cepat *ngos-ngosan*?

**g. Berpenampilan menarik.**

Wajah tampan atau tinggi semampai bukanlah hal yang wajib hukumnya. Tetapi terlihat *good looking* karena berpenampilan baik dan bersih. Menggunakan pakaian yang sesuai, senada, bersih, dan rapi juga sudah mampu menunjukkan penampilan yang menarik di depan orang lain. Pemandu wisata yang memiliki penampilan yang baik juga pasti tidak akan membuatmu berpikir dua hingga tiga kali untuk dipandu, karena dari penampilannya saja mereka sudah mampu meyakinkan tamu yang akan ia antar.

**5. Sumber-sumber Informasi Akurat Kepemanduwisataan**

Berdasarkan penciptaanya, terdapat tiga jenis sumber informasi, yaitu :

- a. **Sumber primer (*primary sources*)**, merupakan informasi yang berasal dari penemuan baru atau ilmu pengetahuan baru. Sumber primer disebut juga informasi yang berasal dari asalnya, yang dihasilkan penulis atau peneliti. Sumber primer, ada yang diterbitkan dan ada yang tidak diterbitkan. Contoh sumber primer yang diterbitkan adalah Laporan penelitian, Paten, Prosiding, Skripsi, Tesis, Disertasi (jika diterbitkan sebagai artikel atau buku). Contoh sumber primer yang tidakditerbitkan adalah: berkas pribadi, berkas lembaga, buku harian, memo, lukisan, skripsi, tesis, disertasi
- b. **Sumber sekunder (*secondary sources*)**, merupakan penilaian, ringkasan ataukritikan terhadap suatu karya atau penelitian seseorang. Informasi tentangsumber primer yang disusun secara sistematis supaya mudah diakses. Contoh sumber sekunder adalah :buku, jurnal, majalah, ulasan (*reviews*), essay, antologi

- c. **Sumber tersier** (*tertiary sources*), merupakan memuat informasi berupa saringan, rangkuman atau kumpulan dari sumber primer dan sekunder. Contoh sumber tersier adalah: indeks, abstrak, almanac, ensiklopedia, bibliografi

## **6. Sistem Informasi Pariwisata.**

Pengertian Sistem informasi pariwisata Sistem Informasi Pariwisata adalah sistem yang menyajikan informasi-informasi mengenai suatu objek wisata, kawasan wisata ataupun wahana-wahana di suatu objek/kawasan wisata. Sistem ini juga menyajikan tentang beberapa informasi yang menunjang kegiatan kepariwisataan seperti akomodasi, transportasi, tiket, hotel.

Bagian-bagian dari system informasi pariwisata:

- a. Promosi oleh negara/daerah
- b. Asosiasi pariwisata
- c. Travel information centers
- d. Promosi oleh perusahaan
- e. Pengetahuan pekerja pariwisata
- f. Brosur, newslettel,
- g. Penampilan daerah pariwisata:
- h. Wisatawan lainnya
- i. Wisatawan yang selalu datang

### **Manfaat menggunakan internet dalam system informasi pariwisata:**

- a. Memudahkan untuk mengakses
- b. Dapat memberikan informasi yang lengkap kepada konsumen
- c. Dapat menjangkau luas di berbagai dunia
- d. Data-data yang dibutuhkan untuk perencanaan pariwisata

### **Data Rencana Pengembangan:**

- a. Kebijakan pembangunan, arah pembangunan & pengembangan wilayah; wilayah perencanaan & wilayah yg lebih luas (mikro-makro).

- b. Karakteristik kepariwisataan di daerah; ideologi, politik, sosial-budaya, hukum, ekonomi, pertahanan dan keamanan.
- c. Ketersediaan daya tarik wisata, aksesibilitas, fasilitas dan komunitas, regulasi & kebijakan, sumber daya manusia, manajemen, dan
- d. Informasi Segmen Pasar: Wisman dan/ atau Wisnus

**Data Wisatawan:**

- a. Jumlah Kunjungan (wisnus, wisman)
- b. Jumlah Perjalanan (wisnus, , wisman)
- c. Jumlah Pengeluaran (wisnus, wisman Pendapatan Devisa (wisman)
- d. Profil Wisatawan:
- e. Tinjauan Geografis: daerah asal & tujuan Wisata;
- f. Tinjauan Demografis : jenis kelamin, umur, pekerjaan, dsb;
- g. Tinjauan Psikografis: minat, tujuan, dan sasaran berwisata;
- h. Tinjauan Perilaku: kepuasan & pengalaman berwisata.

**Data Industri Pariwisata:**

- a. Database Hotel & Akomodasi
- b. Database Agen & Biro Perjalanan Wisata
- c. Database Usaha Jasa Makan & Minum
- d. Database Jasa Konsultan Database Jasa Transportasi

**Data Destinasi Pariwisata:**

- a. Fokus (tematik/ clustering)
- b. Lokus
- c. Daya Tarik (alam, budaya, minat khusus)
- d. Fasilitas (hotel, restoran, biro perjalanan dsb)
- e. Aksesibilitas (transportasi)
- f. Komunitas (penduduk yang berada disekitar daya tarik wisata)
- g. Kebijakan & Regulasi

- h. Manajemen Destinasi
- i. Komunikasi & Informasi

**Analisis:**

- a. Kebijakan pembangunan yang ada (sektoral & regional)
- b. Potensi kewilayahan; untuk mengetahui potensi wilayah dalam mendukung pengembangan pariwisata
- c. Aspek ketersediaan (*supply*) dan perhitungan kebutuhan pengembangan
- d. Aspek pasar dan proyeksi wisatawan

**Hasil Analisis:**

- a. Pengembangan Pemasaran
- b. Pengembangan Destinasi Pariwisata
- c. Pengembangan Sumber Daya Manusia
- d. Pengembangan Kelembagaan
- e. Pengembangan Tata Ruang Pariwisata
- f. Pengembangan Lingkungan (alam & budaya)
- g. Pengembangan Investasi
- h. Perumusan diarahkan pada tujuan & sasaran pembangunan yang akan dicapai. Hasil Pengumpulan, pengolahan dan pemanfaatan data ditampilkan melalui website.

**Jenis dan Macam Pariwisata:**

**Berdasarkan pengaruh terhadap neraca pembayaran:**

- a. *In tourism* merupakan kegiatan kepariwisataan yang ditandai dengan gejala masuknya wisatawan asing ke suatu negara (memasukan devisa negara) .
- b. *Outgoing tourism* merupakan kegiatan kepariwisataan yang ditandai dengan gejala keluarnya warga negara sendiri berpergian keluar negeri sebagai wisatawan.

### **Berdasarkan alasan dan tujuan perjalanan ·**

- a. *Business tourism* merupakan pengunjung datang untuk tujuan usaha, dinas, kongres, seminar, convection, simposium, dll. ·
- b. *Vacation tourism* merupakan orang yang melakukan perjalanan terdiri dari orang-orang yang berlibur, cuti, dll ·
- c. *Education tourism* merupakan pengunjung untuk tujuan study atau mempelajari suatu bidang ilmu pengetahuan.

### **Contoh-contoh Sistem Informasi Pariwisata:**

#### **a. Pariwisata berbasis TI**

Bahwa dunia pariwisata adalah menjadi salah satu bidang garapan pemerintah daerah dalam implementasi e-government untuk mempublikasikan atau memasarkan potensi wisata di daerah. Berbasis Ti dalam hal ini adanya suatu sistem informasi manajemen berbasis pada pengelolaan data elektronik. Sejalan dengan meningkatnya kesejahteraan rakyat maka kebutuhan untuk berlibur meningkat. Untuk mrncapaaai tujuan tersebut diperlukan informasi tentang tujuan wisata, objek wisata, yang menarik, sarana yang tersedia seperti transportasi untuk mencapai tujuan wisata, produk wisata dan lain sebagainya.

#### **b. Sistem informasi pariwisata menggunakan *mobile technology***

Penggunaan *mobile technology* pada pariwisata lebih difokuskan pendekatannya pada java 2 *platform*. (1) java 2 platform, enterprise edition (J2EE), untuk aplikasi enterprise (server backend applications), (2) java 2 platform, standar edition (J2SE), untuk aplikasi desktop, (3) java 2 platform, micro edition (J2ME), untuk embedded dan costumer device teknologi java yang lain, (4) java card. Connected limited device configuration (CLDC) adalah yang didukung aplikasi J2ME. J2ME mempunyai 2 configuration yaitu ;

- 1) Connected device configuration (CDC)
- 2) Connected limited device configuration (CLDC). Mobile phone termasuk dalam CLDC.

Hubungan kerjasama ini lebih didekatkan dengan GPS (global positioning system), yang akan mempermudah para wisatawan dalam menemukan informasi dan fitur layanan dari sebuah hotel atau tempat wisata.

### C. Latihan

Kerjakan soal-soal latihan berikut ini secara tepat!

1. Jelaskan pengertian dan perannya antara pemandu wisata, penterjemah (*interpreter*), penerima tamu (*hostess*), dan pengawal atau pendamping (*escortist*) dalam dunia kepariwisataan
2. Uraikan secara singkat tentang penggolongan pemandu wisata berdasarkan lingkup kegiatannya, statusnya, dan karakteristik wisatawan yang dipandunya!
3. Jelaskan peranan dan persyaratan yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata yang profesional!
4. Sebutkan minimal 3 macam isi kode etik pemandu wisata Indonesia ditetapkan melalui Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pemandu Wisata Indonesia dengan Keputusan Nomor 07/MUNAS.I/X/1988!
5. Jelaskan bagaimana hubungan pemandu wisata dengan perusahaan dan organisasi terkait!
6. Jelaskan secara singkat tentang pengetahuan apa saja yang perlu dimiliki oleh pemandu wisata!
7. Sumber informasi seperti apa yang diperlukan pemandu wisata dan bagaimana pemandu wisata melakukan pembaruan informasi?
8. Jelaskan bagaimana tips menjadi pemandu wisata (*tour guide*) handal!
9. Jelaskan hal-hal yang perlu dipertimbangkan sebelum pilih pemandu wisata!
10. Jelaskan secara singkat tentang sumber-sumber informasi, pembaruan informasi dan sistem informasi pariwisata!

## *Modul-7*

# ADMINISTRASI KEPEMANDUAN WISATA

### A. Tujuan Pembelajaran

Setelah mempelajari diktat ini, peserta didik diharapkan mampu memiliki kemampuan-kemampuan sebagai berikut:

1. Mencatat pemasukan dan pengeluaran dalam ruang lingkup perjalanan wisata.
2. Menyimpan seluruh dokumen yang dianggap perlu terkait perjalanan wisata.
3. Membuat regulasi terkait administrasi untuk para wisatawan terkait perjalanan wisata.
4. Membuat laporan terkait kunjungan wisata untuk menjadi dokumentasi internal ataupun diberikan pada pemangku kepentingan lainnya.

### B. Uraian Materi

1. Mencatat pemasukan dan pengeluaran dalam ruang lingkup perjalanan wisata.
  - a. Mencatat pemasukan secara cermat dan rinci.
    - i. Menggunakan teknologi pendukung seperti Microsoft Excel atau aplikasi lainnya yang berguna mencatat neraca.
      1. Pastikan untuk memiliki laptop atau PC.
      2. Pastikan dalam sistem kepeemanduan wisata tersebut, terdapat salah satu staf atau rekan kerja yang menguasai Microsoft Excel.
      3. Pastikan dalam sistem kepeemanduan wisata tersebut, terdapat salah satu staf atau rekan kerja yang menguasai aplikasi lain untuk pencatatan neraca.
    - ii. Membuat tanda terima pada setiap pembayaran yang masuk.
      1. Pastikan untuk mengeluarkan kuitansi pada setiap menerima pembayaran.

2. Selain kuitansi, juga sebaiknya mengeluarkan struk/ bon baik yang sifatnya fisik, maupun digital (untuk pembayaran melalui *online*).
- b. Mencatat pengeluaran secara cermat dan rinci.
    - i. Menggunakan teknologi pendukung seperti Microsoft Excel atau aplikasi lainnya yang berguna mencatat neraca.
      1. Pastikan untuk memiliki laptop atau PC.
      2. Pastikan dalam sistem kependudukan wisata tersebut, terdapat salah satu staf atau rekan kerja yang menguasai Microsoft Excel.
      3. Pastikan dalam sistem kependudukan wisata tersebut, terdapat salah satu staf atau rekan kerja yang menguasai aplikasi lain untuk pencatatan neraca.
    - ii. Menyimpan bukti pembayaran secara rapi.
      1. Simpanlah setiap struk atau kuitansi dengan pendokumentasian yang rapi dan aman.
      2. Untuk lebih mengamankan pendokumentasian, lakukan pemindaian (*scan*) dan simpan bukti tersebut dalam laptop atau gawai lainnya.
  2. Menyimpan seluruh dokumen yang dianggap perlu terkait perjalanan wisata.
    - a. Mengumpulkan atau memastikan tanda pengenal dari para wisatawan.
      - i. Pemandu wisata menyimpan fotokopi tanda pengenal dari para wisatawan seperti KTP atau SIM.
      - ii. Pada kaitannya dengan kunjungan ke luar negeri, pemandu wisata menyimpan fotokopi paspor atau sekurang-kurangnya turut memastikan bahwa paspor dipegang dengan baik oleh para wisatawan.
    - b. Mempunyai surat izin atau tanda persetujuan dari pihak yang menjadi tujuan wisata.
      - i. Pada tujuan wisata tertentu, para wisatawan, dibantu oleh pemandu wisata, harus mengajukan izin atau sekurang-kurangnya



pemberitahuan terlebih dahulu, terutama jika kaitannya dengan rombongan besar.

1. Tidak seluruh kunjungan wisata memerlukan hal ini. Namun pada konteks rombongan besar, hal semacam ini harus dipertimbangkan, minimal dalam bentuk pemberitahuan, untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan.
  - ii. Jika pihak yang mewakili tujuan wisata sudah memberikan balasan dan isinya konfirmasi positif, maka pemandu wisata harus menyimpan dokumen tersebut dan dibawa terutama ketika akan memasuki kawasan tujuan wisata.
- c. Mempunyai surat izin atau tanda persetujuan dari pihak berwenang di daerah yang menjadi tujuan wisata.
- i. Pada kunjungan wisata tertentu, terutama yang melibatkan rombongan besar, pihak pemandu wisata mengurus izin ke kepolisian atau pemerintah setempat.
    1. Tidak seluruh kunjungan wisata memerlukan hal ini. Namun pada konteks rombongan besar, hal semacam ini harus dipertimbangkan, minimal dalam bentuk pemberitahuan, untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan.
    - ii. Jika para wisatawannya berasal dari luar negeri, maka izin ke kepolisian atau pemerintah setempat adalah suatu keharusan dan pemandu wisata harus mempunyai cukup waktu untuk mengurusnya.
      1. Kehadiran wisatawan asing dalam jumlah banyak biasanya memerlukan pengondisian keamanan tertentu.
      2. Ini merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam hal keamanan wisatawan asing yang datang ke Indonesia.
      3. Jika terjadi hal-hal yang kurang baik, maka pemandu wisata bisa menyerahkan tanggung jawab pada pihak keamanan (tergantung kasusnya).

- iii. Kaitannya dengan butir 2 (dua) di atas, dokumen-dokumen para wisatawan, dalam hal ini terutama *scan* paspor, harus disertakan dalam pengurusan surat izin.
  - iv. Jika pihak kepolisian dan pemerintah setempat sudah memberikan izin, maka pemandu wisata harus menyimpan dokumen tersebut dan dibawa terutama ketika akan memasuki kawasan tujuan wisata.
- d. Menyimpan dokumen perjalanan lainnya.
- i. Jika ada wisatawan yang mempunyai riwayat sakit tertentu, maka pemandu wisata sebaiknya menyimpan salinan dari surat medis atau pernyataan sakit tersebut.
    - 1. Sarankan juga untuk terus membawa obat-obatan pribadinya.
    - 2. Harus secara aktif berkomunikasi dengan pemandu wisata terkait apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan.
  - ii. Simpanlah potongan tiket masuk kawasan wisata sebagai bukti yang sewaktu-waktu bisa diperlukan.
    - 1. Potongan tiket tidak harus dikumpulkan dari seluruh rombongan wisatawan yang masuk, cukup beberapa saja.
    - 2. Potongan tiket sebaiknya diberi nomor untuk lebih merapikan administrasi.
  - iii. Jika wisatawan ada yang datang dari lokasi cukup jauh, maka simpanlah salinan atau *scan* bukti penggunaan moda transportasi yang digunakannya untuk mencapai tempat berkumpul.
    - 1. Wisatawan yang datang menuju tempat berkumpul bisa dengan pesawat, kapal laut, kereta api, atau transportasi lainnya. Bukti penggunaan moda transportasi tersebut dapat menjadi data yang sewaktu-waktu diperlukan.
    - 2. Salinan atau *scan* tersebut cukup digunakan untuk kepentingan kepemanduan wisata saja dan disimpan secara internal.
3. Membuat regulasi terkait administrasi untuk para wisatawan terkait perjalanan wisata.

- a. Membuat sistem pembayaran terkait kependudukan wisata untuk kunjungan wisata.
  - i. Pembayaran tunai.
    - 1. Pembayaran tunai artinya dilakukan langsung di kantor kependudukan wisata.
  - ii. Pembayaran secara *online*.
    - 1. Pembayaran secara *online* artinya pembayaran melalui ATM ke nomor rekening resmi kependudukan wisata dengan terlebih dahulu fiturnya dipilih melalui aplikasi (jika ada).
- b. Membuat sistem administrasi yang memungkinkan pihak kependudukan wisata untuk mengembalikan atau menghanguskan pembayaran.
  - i. Pengembalian pembayaran
    - 1. Pengembalian pembayaran bisa dilakukan jika para wisatawan yang sudah membayar, melakukan pembatalan kunjungan pada paling lambat H-1 sampai H-3 (tergantung kebijaksanaan masing-masing).
    - 2. Pengembalian pembayaran juga bisa dilakukan jika keadaan memang *force majeure* (bencana alam, kecelakaan, dan sebagainya sesuai kebijaksanaan masing-masing kependudukan wisata).
    - 3. Teknis pengembalian pembayaran bisa langsung melalui ATM ke rekening wisatawan yang melakukan pembatalan atau dibatalkan, dan biasanya tidak dikembalikan seratus persen (tergantung keadaan).
  - ii. Penghangusan pembayaran
    - 1. Pembayaran dianggap hangus atau tidak ada pengembalian jika wisatawan melakukan pembatalan di hari H atau tidak ada pemberitahuan sama sekali.
- c. Membuat perjanjian tertulis secara jelas sebelum memulai transaksi dan kunjungan wisata.
  - i. Kontrak tertulis

1. Berisi tentang syarat dan ketentuan dalam hal pengembalian atau penghangusan dari pembayaran.
4. Membuat laporan terkait kunjungan wisata untuk menjadi dokumentasi internal ataupun diberikan pada pemangku kepentingan lainnya.
    - a. Sistematika laporan.
      - i. Pendahuluan
        1. Bagian ini menerangkan tentang kondisi pariwisata terkini dan peran pemandu wisata dalam perkembangan pariwisata.
        2. Bagian ini menerangkan tentang tujuan wisata yang dimaksud secara garis besar.
      - ii. Deskripsi Tujuan Wisata
        1. Bagian ini menerangkan tentang wilayah tempat tujuan wisata yang dimaksud, seperti desa, kota, kabupaten, atau propinsi, dan garis besar keadaannya.
        2. Bagian ini menerangkan tentang tujuan wisata yang dimaksud secara rinci, termasuk foto-foto dan informasi tentangnya.
      - iii. Kunjungan Wisatawan
        1. Bagian ini menerangkan tentang jumlah wisatawan yang datang ke tempat tujuan wisata tersebut dalam beberapa tahun terakhir.
        2. Bagian ini menerangkan tentang jumlah wisatawan yang datang ke tempat tujuan wisata tersebut di bawah pengelolaan ke pemanduan wisata yang kita kelola.
      - iv. Umpan Balik / Respons
        1. Umpan balik / respons yang pertama adalah tanggapan-tanggapan dari para wisatawan terkait kunjungan wisatanya. Umpan balik / respons ini bisa dimasukkan dalam bentuk angket atau hasil wawancara.
        2. Umpan balik / respons yang kedua adalah tanggapan-tanggapan dari warga sekitar seputar kerjasamanya dengan pemanduan wisata yang kita kelola. Umpan

balik / respons ini bisa dimasukkan dalam bentuk angket atau hasil wawancara.

v. Saran dan Masukan

1. Saran dan masukan ini umumnya ditujukan untuk pengelola tujuan wisata agar lebih baik lagi ke depannya.
2. Saran dan masukan juga bisa ditujukan pada pemerintah setempat atau pihak berwenang lainnya dari wilayah tempat lokasi tujuan wisata tersebut.

b. Jenis-jenis laporan.

i. Laporan tertulis

1. Laporan tertulis ini dibuat secara formal dan lengkap, tebalnya kurang lebih 10 (sepuluh) sampai 20 (dua puluh) halaman.
2. Laporan tertulis dijilid rapi dan indah.

ii. Laporan singkat (*highlight*)

1. Laporan singkat ini bisa dalam bentuk video *highlight* atau cuplikan tentang aktivitas kunjungan wisata kurang lebih 1 (satu) hingga 5 (lima) menit.
2. Video tersebut diunggah ke Youtube atau disimpan untuk dokumentasi yang diperlukan sewaktu-waktu.

c. Kemungkinan pihak yang dituju untuk laporan ini.

i. Pihak internal kepeemanduan wisata

1. Dapat digunakan sebagai portfolio atau dokumentasi yang diperlukan sewaktu-waktu.
2. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi.

ii. Para wisatawan

1. Dapat digunakan sebagai bentuk profesionalisme kepeemanduan wisata.
2. Disarankan tidak diberikan yang tertulis, tapi yang dalam bentuk video *highlight*.

iii. Pengelola tempat wisata

1. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi.
2. Dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan.

iv. Pemerintah setempat

1. Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi
2. Dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan.

## C. Latihan

1. Saat berkunjung ke suatu tempat wisata, ternyata warga setempat menolak kedatangan rombongan yang kita bawa karena alasan tertentu. Kira-kira langkah apa yang bisa dilakukan sebagai pemandu wisata untuk mengatasi hal tersebut (buatlah beberapa kemungkinan alasan penolakan warga setempat)!
2. Bagaimana langkah-langkah yang harus dilakukan dalam pengurusan izin keamanan untuk 30 (tiga puluh) rombongan turis dari Jerman yang akan datang dan berkunjung keliling Bandung?
3. Buatlah laporan tertulis sederhana terkait dengan kunjungan wisata ke Museum Geologi Bandung dengan membawa seribu wisatawan dari sekolah dasar di Jawa Timur!
4. Buatlah contoh angket yang digunakan untuk memperoleh umpan balik / respons terkait kunjungan ke Kasultanan Kacirebonan dari pihak-pihak sebagai berikut:
  - a. Wisatawan
  - b. Warga setempat
5. Buatlah daftar pertanyaan wawancara yang digunakan untuk memperoleh umpan balik / respons terkait kunjungan ke Gedung Sate dari pihak-pihak sebagai berikut:
  - a. Wisatawan
  - b. Pemerintah Propinsi
6. Kira-kira unsur apa saja yang dimasukkan dalam sebuah video *highlight* satu menit untuk kepentingan laporan singkat?
7. Kira-kira bagaimana regulasi yang harus dijalankan jika wisatawan tidak dapat datang untuk kunjungan wisata karena pesawat yang ditumpanginya mengalami *delay* sehingga tidak dapat berkumpul dengan rombongan? Jika wisatawan tersebut meminta pengembalian biaya seutuhnya, bagaimana tanggapan kita sebagai pemandu wisata?

8. Apa yang harus dilakukan oleh pemandu wisata jika salah seorang wisatawan tiba-tiba mengalami sakit yang kambuh?
9. Apakah pihak kependudukan wisata tetap dapat melakukan penghitungan neraca pemasukan dan pengeluaran jika tidak mempunyai laptop dan PC (yang artinya juga tidak ada Microsoft Excel dan aplikasi lainnya)?
10. Langkah apa yang harus dilakukan oleh pihak kependudukan wisata jika ternyata ada masalah pada sistem pembayaran melalui ATM yang dilakukan oleh wisatawan?
11. Buatlah contoh surat izin atau pemberitahuan untuk datang ke Observatorium Bosscha membawa 30 (tiga puluh) orang rombongan dari sebuah universitas di Medan!

## ***Modul-8***

# **PENGETAHUAN DIGITAL KEPEMANDUAN WISATA**

### **A. Tujuan Pembelajaran**

Setelah mempelajari diktat ini, peserta didik diharapkan mampu memiliki kemampuan-kemampuan sebagai berikut:

1. Penguasaan media digital yang menunjang kemudahan wisata terutama dari segi informasi dan administrasi.
2. Memilih titik-titik penting dalam lokasi wisata untuk menjadi sarana promosi yang diunggah di media digital.
3. Mendokumentasikan kunjungan wisata untuk disebarakan melalui media digital.
4. Memanfaatkan media digital untuk berkoordinasi dengan para wisatawan.

### **B. Uraian Materi**

1. Penguasaan media digital yang menunjang kemudahan wisata terutama dari segi informasi dan administrasi.
  - a. Penguasaan aplikasi kemudahan berwisata.
    - i. Unduhlah aplikasi seperti Traveloka, TripAdvisor, Tiket.com, Agoda, dan sebagainya.
      1. Untuk mengunduhnya, pastikan terlebih dahulu memori gawai mempunyai kapasitas yang cukup.
      2. Jika memori gawai tidak terlalu besar, maka unduhlah satu aplikasi terlebih dahulu. Jika sudah selesai dikuasai, setelah itu aplikasi sudah bisa dihapus dan lakukan pengunduhan atau instalasi aplikasi berikutnya.
    - ii. Kuasai cara mengoperasikan dari masing-masing aplikasi tersebut.
      1. Pada dasarnya antara satu aplikasi dengan aplikasi yang lainnya, sepanjang masih mempunyai tema yang sama, mempunyai kemiripan satu sama lain (meski tidak selalu identik).



2. Luangkan waktu sekitar satu jam setiap hari untuk secara khusus mempelajari setiap aplikasi sampai menguasai.
  3. Jika ada permasalahan dalam proses penguasaan tersebut, dapat dicari jalan keluarnya melalui pertanyaan yang diajukan melalui Google atau langsung melalui fitur kontak pada aplikasi yang bersangkutan.
- iii. Buatlah percobaan dengan melakukan *booking* serta pembayaran pada macam-macam fitur seperti hotel, bus dan *shuttle*, penerbangan, kereta api, dan sebagainya.
1. Untuk melakukan *booking* ini, memang agar lebih riil, harus benar-benar mengeluarkan biaya untuk *booking*. Pastikan saldo cukup untuk melakukan *booking* tersebut.
  2. Pastikan untuk mempunyai saldo di rekening bank-bank tertentu karena biasanya aplikasi terhubung dengan sejumlah bank. Jika tidak ada, pembayaran masih bisa dilakukan melalui mini market atau kartu kredit.
- iv. Kenali juga prosedur seperti pembatalan, *refund*, *re-schedule*, dan sebagainya.
1. Sebagai simulasi, dapat dicoba untuk secara sengaja membatalkan pesanan yang dilakukan oleh sendiri, dan melihat bagaimana regulasi pengembalian dana (*refund*) dilakukan. Jika memang tidak ada pengembalian dana, maka harus diperhatikan terkait regulasi yang biasanya telah disepakati sejak awal.
  2. Sebagai simulasi, dapat dicoba juga untuk melakukan penjadwalan ulang (*re-schedule*) pada jadwal *booking* yang sudah ditentukan sebelumnya, untuk juga melihat bagaimana syarat dan ketentuannya.
- b. Penguasaan situs dan media sosial yang mempromosikan tujuan wisata.
- i. Jelajahi situs dan media sosial seperti Facebook, Instagram, Twitter, Youtube, dan lainnya, yang sekiranya memuat informasi tentang tujuan wisata yang dimaksud oleh wisatawan.

1. Sebelum memandu para wisatawan, ada baiknya melalui fitur mesin pencari seperti Google, mengetikkan kata kunci terkait tujuan wisata, dan mengunjungi sejumlah situs terkait tujuan wisata tersebut.
  2. Dalam mengunjungi situs-situs yang terkait dengan tujuan wisata tersebut, perhatikan sejumlah foto maupun informasi terkait agar memperoleh referensi yang dapat disesuaikan dengan ekspektasi para wisatawan.
  3. Terkait media sosial, terlebih dahulu unduh sejumlah media sosial yang sudah sangat umum seperti Facebook, Instagram, Twitter, dan lainnya, serta baiknya mempunyai akun di dalamnya.
  4. Masukkan kata kunci terkait tujuan wisata yang sekiranya akan dituju dan lihat bagaimana foto serta informasi lainnya ditampilkan melalui media sosial tersebut. Pelajari secukupnya agar memperoleh referensi yang dapat disesuaikan dengan ekspektasi para wisatawan.
- ii. Pelajari bagaimana hal-hal tentang tujuan wisata tersebut ditampilkan dalam situs dan media sosial, baik dari segi gambar maupun teksnya, agar dapat melakukan klarifikasi informasi dengan yang ada di lapangan.
1. Ini ditujukan untuk mengantisipasi adanya ketidakpuasan dari para wisatawan yang menemukan bahwa realitas dari tujuan wisata ternyata berbeda dengan apa yang ditampilkan di situs dan media sosial.
  2. Penting untuk mempersiapkan penjelasan yang masuk akal dan dapat diterima.
- iii. Pelajari dengan baik terkait fitur pengambilan gambar, video, unggah, unduh, dalam situs dan media sosial tersebut.
1. Setiap situs dan media sosial memiliki cara tersendiri dalam melakukan *posting* dan sebaiknya masing-masingnya dikuasai secara cukup.

2. Setiap situs dan media sosial memiliki karakteristik khasnya sendiri yang membuat konten di dalamnya diapresiasi secara berbeda. Misalnya, gambar yang diunggah di Youtube dengan yang di Instagram akan diapresiasi secara berbeda oleh pengguna media sosial.
- iv. Hindari melakukan *posting* hal-hal yang dianggap kurang senonoh, tidak pantas, atau membahayakan bagi para wisatawan maupun tujuan wisatanya.
  1. Hati-hati dengan konten sensitif seperti perbuatan yang tidak sesuai dengan norma-norma setempat ataupun yang tidak layak dilihat oleh publik.
  2. Jangan *posting* yang mencontohkan hal kurang baik seperti buang sampah sembarangan, merusak lokasi wisata, atau menunjukkan perbuatan kurang menghormati.
2. Memilih titik-titik penting dalam lokasi wisata untuk menjadi sarana promosi yang diunggah di media digital.
  - a. Mengenali ciri khas dari sebuah tujuan wisata.
    - i. Melakukan survei secara mendalam terkait apa yang menjadi daya tarik dari tujuan wisata tersebut, baik dari segi alam, lingkungan, cagar budaya, ataupun masyarakatnya.
      1. Survei dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, atau studi literatur dari berbagai sumber.
      2. Observasi berarti melakukan pengamatan langsung pada tujuan wisata.
      3. Wawancara berarti mencari sejumlah informan yang dianggap representatif terkait tujuan wisata, untuk kemudian dilakukan tanya jawab secukupnya.
      4. Studi literatur berarti mencari informasi melalui internet atau buku bacaan terkait ciri khas sebuah tujuan wisata.
    - ii. Memahami kultur serta regulasi dari hal-hal terkait daya tarik tersebut, agar kegiatan promosi tetap dalam koridor peraturan masyarakat maupun hukum.

1. Melakukan riset terhadap representasi warga yang tinggal di daerah tujuan wisata.
  2. Melakukan riset terhadap pemerintahan yang membawahi daerah tujuan wisata.
- b. Mempromosikan ciri khas dari tujuan wisata tersebut dengan foto, video, dan teks.
- i. Menyewa fotografer dan videografer profesional untuk memfoto dan merekam ciri khas dari tujuan wisata tersebut.
    1. Fotografer dan videografer yang dipilih untuk disewa sebaiknya yang sudah terlatih dalam mengabadikan dan merekam suatu objek wisata.
    2. Pilihlah fotografer dan videografer yang kreatif dan eksploratif, yang mau mempelajari tentang objek yang dipotretnya sehingga hasilnya unik dan menarik.
  - ii. Mengunggah foto dan video yang telah difoto dan direkam tersebut pada media digital untuk disebarluaskan pada publik setelah dibubuhi teks secukupnya.
    1. Unggahan sebaiknya dibubuhi teks (*caption*) yang menarik dan mengundang. Kadang tidak perlu secara gamblang mendeskripsikan gambar yang diunggah, tapi bisa juga bercerita hal yang lain, misalnya, tentang sejarah wilayah tersebut.
    2. Dalam media sosial tertentu, penting untuk membubuhkan tagar atau *hashtag* sehingga lebih banyak lagi orang yang dapat menjangkau konten tersebut.
  - iii. Kegiatan memfoto dan merekam bisa dilakukan langsung oleh pemandu wisata (tanpa melibatkan fotografer dan videografer profesional) selama tetap dapat melakukan promosi secara tepat sasaran.
    1. Tidak seluruh konten harus menunjukkan keindahan yang dibuat berdasarkan suatu kreasi dan eksplorasi. Ada konten yang lebih baik jika dibiarkan “amatir” sehingga justru lebih tampak alamiah.

2. Meski demikian, “amatir” juga harus tetap memerhatikan kaidah dalam pemberian informasi, sehingga tetap terasa konteksnya.
3. Mendokumentasikan kunjungan wisata untuk disebarakan melalui media digital.
  - a. Memahami bahwa aktivitas pendokumentasian merupakan hal penting dalam tujuan wisatawan datang ke objek wisata.
    - i. Mengerti cara mengoperasikan alat perekam.
      1. Alat perekam ini dapat berupa kamera untuk mengambil gambar, mengambil video, atau gabungan dari keduanya.
      2. Alat perekam ini dapat berupa gawai yang juga bisa berfungsi mengambil gambar dan video, yang mana harus dikenali juga berdasarkan tipe dari gawai tersebut.
    - ii. Aktif terlibat dalam upaya pendokumentasian yang dilakukan oleh para wisatawan.
      1. Jika ada wisatawan, baik yang sendiri maupun berkelompok, ingin mendokumentasikan dirinya, maka libatkan diri untuk membantu mengambil gambar atau merekam.
      2. Jika dalam kelompok ada lebih dari satu orang yang memberikan gawainya untuk mengambil gambar atau merekam, maka penuhi satu per satu secara sabar dan teliti.
  - b. Mengunggah ke media sosial.
    - i. Mencari media sosial yang tepat untuk mengunggah dokumentasi yang dilakukan di tujuan wisata (Youtube, Facebook, Instagram, Twitter, dan lainnya).
      1. Terdapat perbedaan karakteristik antara masing-masing media sosial terkait dengan bagaimana kontennya nanti dilihat dan dioperasikan. Pengunggahan video pada Youtube dan Instagram, hasilnya akan berbeda satu sama lain. Begitupun pada Facebook dan Twitter.
      2. Setelah diunggah, sebarakan juga informasi unggahan tersebut secara lintas media sosial. Misalnya, unggahan di

Youtube, dipromosikan juga di Instagram, unggahan di Facebook, dipromosikan juga di Twitter, dan lain sebagainya.

- ii. Mencari format konten yang inovatif dan kreatif untuk diunggah (format *vlog*, *feature*, dan sebagainya).
  1. *Vlog* adalah cara yang cukup mutakhir untuk bisa mendokumentasikan tujuan wisata yang kemudian dikombinasikan dengan opini pribadi.
  2. *Feature* artinya menjadikan tujuan wisata bisa menjadi wacana yang tidak lekang oleh waktu oleh sebab pemaparan informasi yang dibuat sedemikian rupa agar punya nilai pengetahuan yang universal.
4. Memanfaatkan media digital untuk berkoordinasi dengan para wisatawan.
  - a. Bertukar pesan melalui surat elektronik (*e-mail*).
    - i. Berlaku secara komunikatif atas pesan-pesan yang diterima dari para wisatawan terkait dengan kunjungan wisata.
      1. Menggunakan bahasa yang baik dan komunikatif.
      2. Melampirkan informasi yang perlu melalui *e-mail*.
      3. Mencantumkan nomor telepon yang bisa dihubungi untuk koordinasi yang lebih cepat tapi sekaligus tidak terlalu formal.
    - b. Mengkomunikasikan segala sesuatu melalui aplikasi.
      - i. Membuat Whatsapp Group untuk mengatur koordinasi antara pemandu, para wisatawan, dan antara satu wisatawan dengan wisatawan lainnya.
        1. Kumpulkan nomor telepon para wisatawan sebelum memulai perjalanan.
        2. Buatlah Whatsapp Group melalui aplikasi Whatsapp untuk mengkoordinasikan sesuatu baik sebelum, ketika, maupun sesudah perjalanan.
        3. Pastikan seluruh wisatawan memiliki fitur ini dan senantiasa aktif. Beri usul agar sebisa mungkin mengganti

kartu ponsel dengan wilayah setempat, terutama jika pergi ke luar negeri.

ii. Mengirimkan foto dan video promosi maupun dokumentasi terkait tujuan wisata untuk memberikan informasi.

1. Foto dan video terkait tujuan wisata bisa dikirimkan di waktu-waktu yang sudah dipertimbangkan, untuk memberikan informasi tambahan.

2. Foto dan video yang berisi dokumentasi dapat juga diunggah di Whatsapp Group sebagai kenang-kenangan.

c. Mengatasi tersesat melalui fitur GPS

i. Melakukan *sharing location* dengan Google Map terkait dengan tujuan wisata.

1. Pastikan pemandu wisata melakukan *sharing location* pada para wisatawan sebelum melakukan perjalanan, agar sama-sama dapat dilakukan konfirmasi lokasi.

2. Pastikan selama melakukan kunjungan wisata, fitur GPS diaktifkan agar pemandu wisata dapat melacak para wisatawan saat melakukan kunjungan wisata untuk mengantisipasi ada yang tersesat.

3. Pastikan pemandu wisata cukup menguasai lingkungan di sekeliling tujuan wisata untuk dapat memberi informasi tambahan melalui Google Map hal-hal terkait misalnya tempat kuliner, mini market, toilet, tempat cinderamata, dan lain sebagainya.

ii. Melakukan *sharing location* bagi wisatawan yang tersesat agar segera dijemput di titik yang dimaksud.

1. Pada saat perjalanan, terutama yang bersifat rombongan, terkadang ada momen salah satu atau beberapa orang terpisah dari rombongan dan tersesat. Dengan fitur GPS, orang-orang yang terpisah tersebut harus segera mengirimkan lokasinya agar dapat dijemput oleh pemandu wisata di titik yang dimaksud.

### C. Latihan

1. Ketika dalam sebuah kunjungan wisata, seorang wisatawan menyatakan kehilangan ponselnya di lokasi tersebut. Sebagai pemandu wisata, langkah-langkah apa yang bisa dilakukan untuk membantu menemukannya?
2. Seorang wisatawan menyatakan rasa kecewanya setelah menemukan bahwa lingkungan dari tujuan wisata ternyata sangat berbeda dengan yang dipromosikan melalui media sosial. Sebagai pemandu wisata, kira-kira bagaimana cara menjelaskan yang baik pada wisatawan tersebut?
3. Seorang wisatawan yang sudah melakukan *booking* melalui Traveloka terhadap hotel di tujuan wisata, mendadak batal datang oleh sebab alasan *force majeure*. Ia meminta pada pemandu wisata untuk membantu menguruskan *refund* terkait pembatalannya tersebut. Sebagai pemandu wisata, apakah bisa melakukan hal tersebut? Jika bisa, sebutkan alasannya, dan jika tidak bisa, sebutkan alasannya.
4. Seorang wisatawan melakukan ekspresi ketidaknyamanan melalui *e-mail* karena pihak pemandu wisata telat melakukan balasan selama kurang lebih tiga hari. Bagaimana kalimat yang sekiranya baik dan komunikatif dalam menjawab pesan tersebut?
5. Seorang wisatawan terpisah dari rombongan dan diindikasikan tersesat di tujuan wisata. Setelah GPS milik yang bersangkutan diperiksa, ternyata tidak aktif sehingga tidak bisa dilacak lokasinya. Sebagai pemandu wisata, kira-kira langkah apa yang sebaiknya dilakukan untuk menemukan wisatawan yang terpisah tersebut?
6. Buatlah kalimat promosi sebanyak lima buah untuk mempromosikan Pantai Pangandaran pada para wisatawan dan kelimanya dituangkan di media sosial Twitter yang hanya memuat 140 karakter!
7. Ketika membuat Whatsapp Group, sudah otomatis bahwa pemandu wisata akan menjadi administrator dari grup tersebut. Buatlah pernyataan yang sekiranya mengatur segala hal terkait *posting* di grup agar tidak terjadi salah paham dan hal-hal yang dianggap keluar dari konteks!
8. Buatlah contoh teks keterangan (*caption*) untuk mengilustrasikan tujuan wisata berikut ini dalam fitur Instagram (2200 karakter):
  - a. Tangkuban Parahu
  - b. Istana Maimun
  - c. Malioboro
  - d. Danau Toba
  - e. Jembatan Cinta (pulau Tidung)



## Daftar Pustaka

- Artson, Travel City: Persiapan Jelajah & Review 30 Destinasi di Asia Tenggara, 2012, PT. Gramedia Utama, Jakarta.
- Bambang, Udoyono, Sukses Menjadi Pemandu wisata Profesional, 2008, Ksaint Blanc, Bekasi.
- Labaihang, B.J., Technical Guiding Training: “Hutan Dan Konservasi”, 2017
- Rompis, Jefry, Sekretaris DPD HPI Sulawesi Utara, Materi Pelatihan Pemandu wisata: Etika & SOP Pemandu wisata, 2017
- Lembaga Administrasi Negara, 2008. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia.
- Modul Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan Tingkat III. Pitana, I Gede, 2002.
- Pidato Pengukuhan Guru Besar Tetap Dalam Bidang Sosial Pariwisata Pada jurusan Sosial Ekonomi Fakultas Pertanian Universitas Udayanan.
- Swedo, Suzanne, Adventure Travel Tips: Advice for the Adventure of a Lifetime, 2001, Falcon Publishing, Connecticut.
- UJP Jilid 2, U.E Wardani, dkk
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Departemen Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia.
- Wardhani UE, dkk, *Karakteristik Sumber Daya Manusia Dalam Industri Pariwisata (BSE)*, Jakarta. Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, 2008
- Wardhani, UE, dkk. *Usaha Jasa Pariwisata Jilid 2*. Jakarta. Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, 2008
- Yoeti, Oka A., Tours and Travel Management, Cetakan kelima, 1997, PT. Pradnya Paramitha, Jakarta.

## **PP-PAUD DAN DIKMAS JAWA BARAT**

Jalan Jayagiri Nomor 63 Lembang, Kabupaten Bandung Barat  
Telepon (022) 2786017, Faksimile 2787474, Kode Pos 40391



@pppauddikmasjabar



PP PAUD dan Dikmas Jawa Barat