



pemandu wisata



TEORI DAN PRAKTIK

*City Sightseeing,
Excursion dan
Overland Tour*

ARIEF F. RACHMAN • HUSEN HUTAGALUNG • PATRICK SILANG

Pemandu Wisata: Teori dan Praktik
@ Arief F. Rachman - Husen Hutagalung - Patrick Silano

Pemandu Wisata: Teori dan Praktik
Arief F. Rachman - Husen Hutagalung - Patrick Silano

Ed. 1.-1/Jakarta: Media Bangsa, 2013
xviii, 220 hlm., 19 x 26 cm
ISBN: 978-602-77570-0-4

2.Pemandu-Pariwisata
I. Judul

MB_004_13

Hak cipta 2012, pada penulis
Cetakan ke-1, Januari 2013
Hak penerbitan pada Media Bangsa, Jakarta
Di Cetak oleh : Kendi Mas

Desain Cover:
Saptadi F. Robby

Editor:
Endang Rudiatin

Desain isi dan tata letak:
Witnasari

Diterbitkan oleh:
Penerbit Media Bangsa
Jl. Tutul VI Blok M No. 434 Pondok Bambu, Duren Sawit, Jakarta Timur,
Telp. 021-8604057, 021-94589897 email: mediabangsa08@gmail.com



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa bahwa penyusunan buku untuk teori dan praktik memandu wisata telah selesai. Penyusunan buku ini dipandang penting karena untuk memberikan pengayaan terhadap kebutuhan teori dan praktik memandu wisata.

Buku ini merupakan sebuah contoh dunia nyata dalam kerangka berpikir sebagai sebuah paket perjalanan wisata yang terbentuk oleh unsur-unsur di dalamnya, yaitu unsur wisatawan dan penyedia jasa usaha perjalanan wisata itu sendiri (akomodasi, transportasi, *tourist attraction*, pemanduan wisata, dan berbelanja).

Dengan demikian, kami berharap buku ini dapat memberikan manfaat bagi para siswa didik dan bahkan masyarakat umum yang berminat mengetahui dunia jasa industri pariwisata, khususnya pemanduan wisata.

Kami menyadari dalam penyusunan buku pengayaan ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu kami mohon kritik dan saran yang membangun.

Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, Desember 2012

Tim Penulis

PENDAHULUAN

Selamat datang di Praktik Memandu...! kami mengucapkan selamat kepada Anda yang ingin mengembangkan kemampuan dalam industri pariwisata, khususnya dalam bidang usaha perjalanan wisata.

Dalam buku ini Anda akan diperkenalkan dengan kemampuan tingkat dasar Praktik Memandu yang terfokus pada kemampuan dasar seorang pemandu wisata dengan materi *Transfer in* dan *Out* berikut dengan studi destinasi geografi pariwisata, sejarah dan budaya tentang Jakarta. Dengan demikian, diharapkan Anda mampu untuk mempraktikkan ilmu (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) yang telah dipelajari dalam Praktik Memandu (baik teori maupun praktik) dengan bekerja sebagai Pemandu Wisata untuk Jakarta City Tour.

Sebagai pengembangan dari tingkat dasar teori dan praktik memandu, selanjutnya Anda akan dibawa menuju tingkat lanjutan teori dan praktik memandu yang merupakan sebuah gambaran tentang pelaksanaan tour dalam bentuk *Multi-Day Tours*, yang merupakan perjalanan wisata yang memiliki multi dimensi informasi dan pelayanan yang akan menuntut seorang pemandu wisata berkemampuan lebih. Dengan demikian, semakin jelas terdapat perbedaan dengan praktik memandu tingkat dasar, baik dari sisi bentuk tur dan juga kemampuan seorang pemandu wisata.

Oleh karena itu, dengan berbekal kemampuan dasar dalam Praktik Memandu, Anda bisa melangkah menuju jenjang yang lebih tinggi, yaitu Praktik Memandu *Multi-day Tours*. Keberhasilan dan kemampuan Anda di Praktik Memandu Dasar (sebagai kemampuan dasar pemandu wisata) sangat diperlukan di tingkat selanjutnya. Jika Anda tidak mempunyai kemampuan dasar yang cukup, maka Anda akan semakin tertinggal jauh dan Anda akan merasakan Praktik Memandu *Multi-day Tours* sebagai beban belajar, bukannya sebagai kenikmatan belajar.

Sebagai contoh tentang Praktik Memandu *Multi-day Tours* adalah perbedaan wilayah geografi yang tidak hanya geografi Jakarta saja, tetapi mencakup geografi keseluruhan yang ada di Indonesia, inipun telah dibatasi hanya dengan materi geografi Jawa dan Bali.

Dengan semakin banyaknya wilayah geografi pariwisata maka akan semakin tinggi pula kemampuan untuk mengembangkan *knowledge*, *skill* dan *attitude* seorang mahasiswa.

Kemampuan untuk mengembangkan *knowledge* bagi mahasiswa adalah untuk mendukung informasi yang akan diberikan kepada peserta tur. *Knowledge* yang diberikan tidak hanya sebatas seperti di Kota Jakarta, tetapi lebih luas lagi. Sebagai ilustrasi adalah di Kota Jakarta kemungkinan Anda tidak begitu banyak memberikan informasi umum tentang flora dan fauna, gunung berapi dan perdesaan, sawah, hutan dan lainnya di wilayah sepanjang itinerary Jawa Bali, yang tidak ditemukan di Jakarta. Tetapi ketika Anda sudah memasuki arena Praktik Memandu *Multi-day Tours* maka Anda mutlak dituntut untuk bisa memberikan informasi yang lebih lengkap dibandingkan apa yang sudah dipelajari di Praktik Memandu Dasar. Hal ini adalah sebuah bukti ilustrasi bahwa kemampuan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan sangat penting di Praktik Memandu dan kunci dari kemampuan untuk menambah *knowledge* adalah dengan membaca.

Kemampuan untuk mengembangkan *skill* juga menjadi syarat di sini. *Skill* yang paling dasar adalah dapat berbicara bahasa asing (minimal bahasa Inggris). Semakin banyak seorang pemandu wisata melewati destinasi wisata, semakin banyak perbendaharaan kata yang akan digunakan dan harus diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris. Namun demikian, kemampuan bahasa tidak memberikan jaminan kesuksesan jika *skill* lain tidak dikembangkan juga, seperti *skill* untuk berbicara di depan orang banyak (*mass communication methode*).

Kemampuan mengembangkan *attitude* juga menjadi syarat mutlak karena dalam Praktik Memandu seorang pemandu wisata akan bekerja dengan peserta tur, *crew bus*, pihak suplier (hotel, restoran, tempat pertunjukan, airlines dan lainnya). Ditambah lagi dengan waktu bekerja tidak hanya satu hari, tetapi bisa berhari-hari (*Multi-Day Tours*). *Attitude* yang profesional dan sesuai dengan tuntutan pekerjaan sangat dibutuhkan dalam industri pariwisata yang bersifat *intangible*, yang agak sulit untuk mengetahui kepuasan konsumen jika produknya belum dinikmati secara keseluruhan.

Gambaran di atas merupakan sebuah kesempatan dan tantangan bagi Anda untuk memacu kemampuan pribadi Anda dalam pelaksanaan pemanduan wisata, khususnya dalam *Multi-Day Tours*. Akhirnya, kami mengucapkan selamat bergabung di Praktik Memandu dan selamat menikmati perjalanan studi ini.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| PENDAHULUAN | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR DAN DAFTAR TABEL | xv |
| BAB 1. PEMANDUAN WISATA | 1 |
| A. Industri Perjalanan Wisata | 1 |
| B. Menggunakan Jasa Penanganan Perjalanan Wisata | 2 |
| C. Tipe Pemandu Wisata | 3 |
| D. Pelaksana Perjalanan Wisata (<i>Tour Operator/Wholesalers</i>) | 5 |
| E. Daya Tarik Menjadi Pemandu Wisata | 6 |
| F. Kepribadian Seorang Pemandu Wisata | 8 |
| G. Menanggulangi Masalah di Perjalanan | 9 |
| BAB 2. GAMBARAN BIRO PERJALANAN WISATA DI INDONESIA | 13 |
| A. Biro Perjalanan Wisata di Indonesia | 13 |
| B. Bentuk Perjalanan Wisata (<i>Tours</i>) | 16 |
| C. Tenaga yang Diperlukan | 17 |
| D. Pengertian dan Batasan Profesi Pemandu Wisata | 18 |
| E. Tatakrama Pemandu Wisata | 21 |
| F. Macam-macam Tugas Pemandu Wisata | 23 |
| G. Itinerary | 25 |
| H. Pemanduan Wisata sebagai Proses Komunikasi | 25 |

| | | |
|--------|---|-----|
| BAB 3. | ENAM ELEMEN PAKET PERJALANAN WISATA | 29 |
| | A. Elemen Transportasi | 30 |
| | B. Elemen Akomodasi | 34 |
| | C. Elemen Tempat Makan (<i>Dining</i>) | 44 |
| | D. Elemen Tempat Wisata (<i>Tourist Attraction</i>) | 52 |
| | E. Elemen Pemanduan Wisata (<i>Sightseeing Tour/Guide Service</i>) | 56 |
| | F. Elemen Belanja (<i>Shopping/Souvenir</i>) | 58 |
| BAB 4. | MULTI-DAY TOURS | 61 |
| | A. Perlengkapan yang Perlu Disiapkan | 61 |
| | B. <i>Luggage dan Packing</i> | 67 |
| | C. Rutinitas (<i>Routines</i>) | 67 |
| BAB 5. | PEMANFAATAN GEOGRAFI UNTUK PARIWISATA | 75 |
| | A. Konsep Dasar Sebuah Destinasi | 75 |
| | B. Peta untuk Memahami Geografi | 82 |
| | C. Sumber Daya Geografi: Iklim untuk Pariwisata | 82 |
| | D. Iklim Dunia dan Penyesuaiannya untuk Pariwisata | 84 |
| | E. Sumber Daya Geografi Pantai dan Laut untuk Pariwisata | 86 |
| | F. Pemanfaatan Geografi Pariwisata <i>Wildlife</i> dan Lanskap | 87 |
| | G. Pemanfaatan Geografi Pariwisata Sejarah | 92 |
| | H. Pemanfaatan Geografi Pariwisata Budaya | 95 |
| | I. Pemanfaatan Sumber Daya Pariwisata Perkotaan | 97 |
| BAB 6. | ASPEK SPASIAL DAN MOTIVASI WISATAWAN, INDUSTRI PARIWISATA SERTA MASYARAKAT SETEMPAT | 103 |
| | A. Aspek Spasial dan Motivasi Wisatawan | 103 |
| | B. Motivasi Industri Pariwisata: <i>Multi-day Tour Jawa Bali Overland</i> | 113 |
| | C. Motivasi <i>Host Community</i> | 116 |
| | D. Tahap Pengembangan Daerah Tujuan Wisata dalam Aspek Spasial | 117 |
| BAB 7. | JAKARTA CITY SIGHTSEEING, BANDUNG EXCURSION DAN JAWA BALI OVERLAND TOUR | 127 |
| | A. <i>Jakarta City Sightseeing</i> | 127 |
| | B. <i>Transfer In dan Out</i> | 131 |

| | |
|--|-----|
| C. Jakarta City Sightseeing (<i>Passing Sight dan On-site Guiding</i>) | 133 |
| D. Jakarta-Puncak-Bandung <i>Excursion</i> | 139 |
| E. Jawa Bali <i>Overland Multi-day Tour</i> | 144 |
| GLOSSARY | 193 |
| DAFTAR PUSTAKA | 197 |
| LAMPIRAN | 199 |
| BIODATA PENULIS | 217 |

DAFTAR GAMBAR DAN DAFTAR TABEL

Daftar Gambar

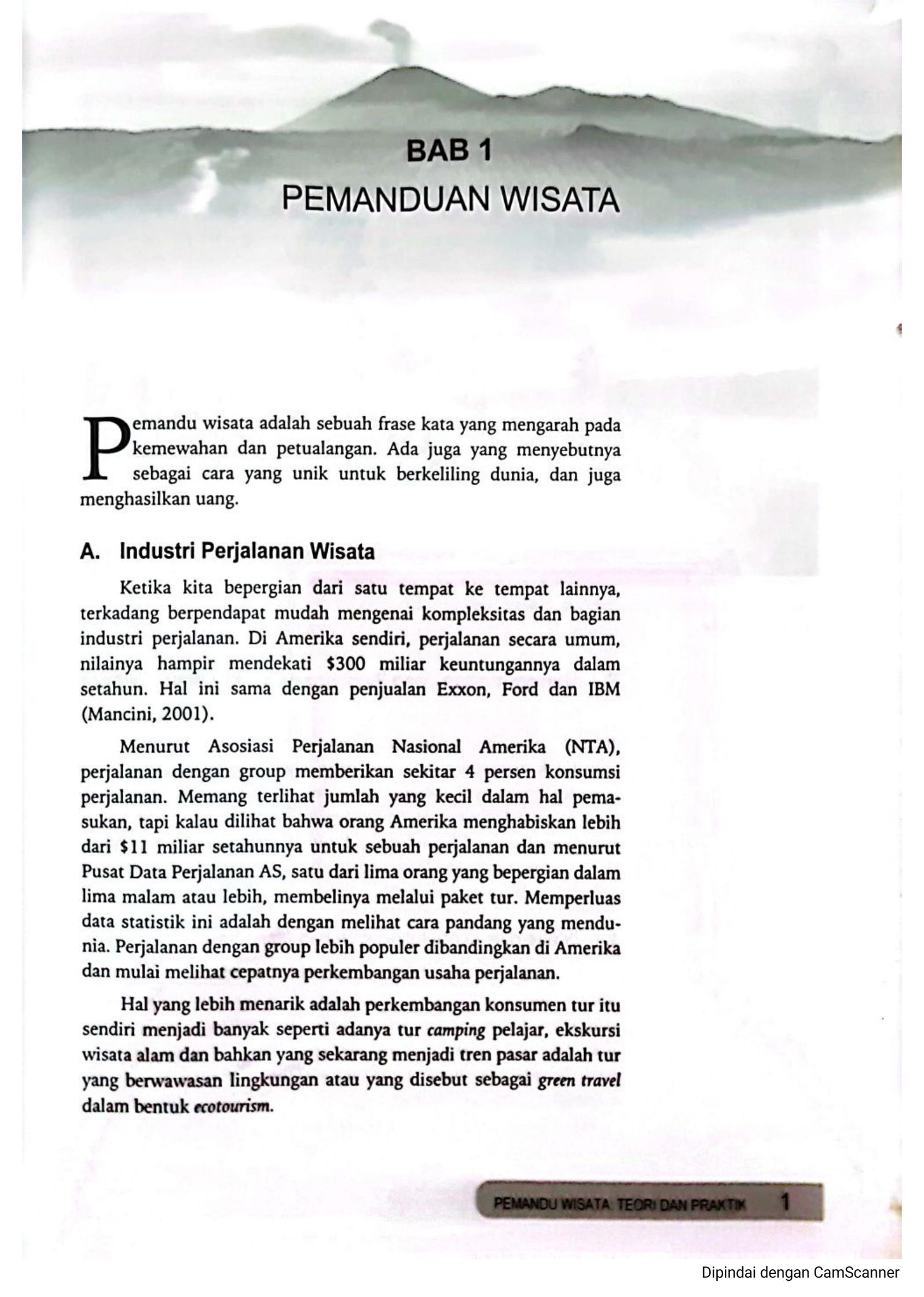
| | | |
|-------------|--|-----|
| Gambar 1.1. | Destinasi Pura Ulun Danu Bratan, Bali | 2 |
| Gambar 1.2. | Seorang Pemandu Wisata | 5 |
| Gambar 3.1. | Bus Pariwisata sebagai Salah Satu Transportasi Darat | 31 |
| Gambar 3.2. | Ferry Penyeberangan Ketapang-Gilimanuk | 32 |
| Gambar 3.3. | Hotel Kledung Pass, Kledung, Wonosobo | 35 |
| Gambar 3.4. | Makan malam seafood di Jimbaran | 49 |
| Gambar 3.5 | Pura Tanah Lot, Tabanan, Bali | 53 |
| Gambar 3.6. | Taman Nasional Bromo Tengger Semeru, Jawa Timur | 54 |
| Gambar 3.7. | Candi Prambanan, Yogyakarta | 55 |
| Gambar 3.8. | Tari Kecak, Sanggar Sahadewa, Batubulan, Gianyar | 56 |
| Gambar 3.9. | Pemandu wisata di dalam bus | 57 |
| Gambar 3.10 | Shopping di Batik Trusmi, Cirebon | 59 |
| Gambar 5.1 | Uluwatu, Badung, Bali | 89 |
| Gambar 5.2. | Taman Nasional Bromo Tengger Semeru | 91 |
| Gambar 5.3. | Desa Wisata Penglipuran, Bangli | 92 |
| Gambar 5.4. | Prasasti Surya Majapahit, Museum Trowulan | 94 |
| Gambar 5.5. | Pemandian Pura Tirta Empul, Tapak Siring, Bali | 96 |
| Gambar 5.6. | Kota Jakarta sebagai Wisata Urban | 98 |
| Gambar 7.1. | Landmark Kota Jakarta | 128 |
| Gambar 7.2. | Patung Aduzatua | 131 |
| Gambar 7.3. | Patung Garuda | 131 |

| | | |
|---------------|---|-----|
| Gambar 7.4. | Patung Dewa Mbis | 132 |
| Gambar 7.5. | Perkebunan Teh, Puncak | 139 |
| Gambar 7.6. | Tangga Menuju Kampung Naga, Tasikmalaya | 148 |
| Gambar 7.7. | Rumah Tradisional di Kampung Naga, Tasikmalaya | 149 |
| Gambar 7.8. | Pembuatan keramik Klampok, Banjarnegara | 151 |
| Gambar 7.9. | Komplek Candi Arjuna, Dieng | 153 |
| Gambar 7.10. | Pemanduan wisata di Candi Dieng | 153 |
| Gambar 7.11. | Kawah Sikidang, Dataran Tinggi Dieng | 154 |
| Gambar 7.12. | Telaga Warna, Dataran Tinggi Dieng | 155 |
| Gambar 7.13. | Candi Borobudur | 157 |
| Gambar 7.14. | Candi Mendut | 157 |
| Gambar 7.15. | Tugu Yogyakarta sebagai penunjuk arah dari Keraton ke arah puncak Gunung Merapi | 158 |
| Gambar 7. 16. | Kompleks Candi Prambanan | 159 |
| Gambar 7.17. | Keraton Yogyakarta | 160 |
| Gambar 7.18. | Taman Sari | 161 |
| Gambar 7.19. | Wayang Kulit di Wayang Swastigitha | 162 |
| Gambar 7.20. | Workshop Batik Kencana, Yogyakarta | 162 |
| Gambar 7.21. | Proses Pembuatan Silver di Kota Gede | 163 |
| Gambar 7.22. | Sendratari Ramayana di Kawasan Candi Prambanan | 165 |
| Gambar 7.23. | Sunrise Bromo dari Gunung Pananjakan | 169 |
| Gambar 7.24. | Gunung Bromo | 170 |
| Gambar 7.25. | Kaldera lautan Pasir Bromo dan aktivitas berkuda | 170 |
| Gambar 7.26. | Penggunaan Ferry di Pelabuhan Ketapang | 172 |
| Gambar 7.27. | Pura Taman Ayun | 173 |
| Gambar 7.28. | Pura Alas Kedaton | 174 |
| Gambar 7.29. | Pura Tanah Lot | 175 |
| Gambar 7.30. | Goa Gajah | 178 |
| Gambar 7.31. | Pura Tirta Empul | 179 |
| Gambar 7.32. | Sumber mata air Pura Tirta Empul | 180 |
| Gambar 7.33. | Gunung dan Danau Batur | 180 |
| Gambar 7.34. | Desa Tradisional Penglipuran | 182 |

| | |
|---|-----|
| Gambar 7.35. Kertagosha | 183 |
| Gambar 7.36. Kursi bagi raja beserta hakim | 183 |
| Gambar 7.37. Salah satu lukisan Kamasan di Kertagosha | 184 |
| Gambar 7.38. Salah satu koleksi di Museum Klungkung | 184 |
| Gambar 7.39. Pertunjukan Barong dan Rangda di Sahadewa, Batubulan | 186 |

Daftar Tabel

| | |
|--|-----|
| Tabel 3.1. Istilah Status Kamar | 40 |
| Tabel 6.1. Kebutuhan Psikologi Wisatawan | 106 |
| Tabel 6.2. <i>Life-cycle</i> Produk Wisata | 115 |



BAB 1

PEMANDUAN WISATA

Pemandu wisata adalah sebuah frase kata yang mengarah pada kemewahan dan petualangan. Ada juga yang menyebutnya sebagai cara yang unik untuk berkeliling dunia, dan juga menghasilkan uang.

A. Industri Perjalanan Wisata

Ketika kita bepergian dari satu tempat ke tempat lainnya, terkadang berpendapat mudah mengenai kompleksitas dan bagian industri perjalanan. Di Amerika sendiri, perjalanan secara umum, nilainya hampir mendekati \$300 miliar keuntungannya dalam setahun. Hal ini sama dengan penjualan Exxon, Ford dan IBM (Mancini, 2001).

Menurut Asosiasi Perjalanan Nasional Amerika (NTA), perjalanan dengan group memberikan sekitar 4 persen konsumsi perjalanan. Memang terlihat jumlah yang kecil dalam hal pemasukan, tapi kalau dilihat bahwa orang Amerika menghabiskan lebih dari \$11 miliar setahunnya untuk sebuah perjalanan dan menurut Pusat Data Perjalanan AS, satu dari lima orang yang bepergian dalam lima malam atau lebih, membelinya melalui paket tur. Memperluas data statistik ini adalah dengan melihat cara pandang yang mendunia. Perjalanan dengan group lebih populer dibandingkan di Amerika dan mulai melihat cepatnya perkembangan usaha perjalanan.

Hal yang lebih menarik adalah perkembangan konsumen tur itu sendiri menjadi banyak seperti adanya tur *camping* pelajar, ekskursi wisata alam dan bahkan yang sekarang menjadi tren pasar adalah tur yang berwawasan lingkungan atau yang disebut sebagai *green travel* dalam bentuk *ecotourism*.



Gambar 1.1. Destinasi Pura Ulun Danu Bratan, Bali.

Sumber : Dok. Pribadi

B. Menggunakan Jasa Penanganan Perjalanan Wisata

Beberapa orang berpendapat sama sekali tidak menyukai tour dengan berkelompok. Mereka berpendapat *group tour* adalah sesuatu yang tidak menyenangkan, yang membatasi kebebasan, pemaksaan terhadap teman seperjalanan dan bus yang tidak nyaman. Di lain pihak banyak orang Amerika yang tetap mencari pengalaman tour, sehingga jumlahnya hampir 11 juta orang Amerika yang memilih bepergian. Mengapa mereka memilih bepergian dengan group? Alasan tersebut bisa dilihat di bawah ini.

1. Bebas dari Kesulitan dan Bebas Mengambil Keputusan

Seorang wisatawan ketika sedang berlibur tidak ingin khawatir tentang segala sesuatunya. Tour yang terencana akan membantu wisatawan dari kesulitan. Sebuah tour yang terencana dengan baik akan mengatasi masalah yang dikhawatirkan wisatawan sebelum pergi berlibur, sehingga membuat wisatawan peserta *tur* merasa dimanjakan dan diperhatikan.

2. Keinginan untuk Menghemat Uang dan Waktu

Setiap orang ada yang pernah salah memilih hotel. Sebuah tour yang baik dan dipandu akan mengurangi pemakaian waktu yang terbuang begitu saja dan meyakinkan wisatawan untuk melihat semua yang penting dalam bentuk pola yang nyaman dan efisien. Lebih jauh, keuntungan menggunakan group tour bagi sebuah perusahaan membuktikan penghematan dalam biaya hotel, makan, dan atraksi wisata.

3. Kebersamaan Minat dengan Peserta Tur yang Lain

Beberapa survei mengindikasikan bahwa orang yang menghindari mengikuti tour kadang-kadang takut mereka akan mempunyai sedikit kesamaan dengan wisatawan. Kebanyakan, harga dan tujuan sebuah tour secara otomatis terlihat tingkat sosial-ekonomi dan ketertarikan seorang anggota group wisatawan. Dalam sebuah tour, biasanya terjadi interaksi yang lama di antara wisatawan.

4. Tur Mengandung Nilai Pendidikan

Tanpa seorang pemandu (atau sekurangnya buku panduan), Candi Borobudur tidak lebih dari sebuah tumpukan batu dan sebagai tempat rekreasi keluarga, bukan menjadi sebuah objek wisata pendidikan sejarah. Seorang pemandu yang terlatih dengan baik dapat memberikan penjelasan (*commentary*) hampir pada semua aspek seperti; sejarah, geografi, arsitektural, flora dan fauna. Bahkan seorang guide akan seperti ensiklopedia berjalan (*walking encyclopedia*).

5. Kurangnya Alternatif Pilihan

Dalam situasi yang tertentu, kebanyakan wisatawan berpendapat sebuah tour adalah pilihan yang tepat. Contohnya, sebuah pengelola perjalanan kadang-kadang membuka tempat di semua hotel yang dekat dengan acara khusus. Dengan cara ini peserta acara khusus yang ingin menikmati keadaan kota tempat acara itu berlangsung dapat memesan tour melalui counter yang dibuka di hotel. Seorang wisatawan yang berpendapat sebuah kawasan tujuan yang terlihat aneh, asing, tidak bersahabat dan bahkan berbahaya akan lebih nyaman jika bepergian dan membeli sebuah paket tour.

C. Tipe Pemandu Wisata

Mancini (2001), dalam bukunya "*Conducting Tours*" A Practical Guide, kata pemandu wisata menurut pendapat umum adalah

hampir semua orang yang memimpin perjalanan sebuah tour yang terbentuk dari sekumpulan orang, baik perjalanan singkat maupun lama. Sedangkan menurut industri perjalanan wisata pemandu wisata adalah seseorang yang memimpin sekelompok orang pada perjalanan pada waktu yang ditentukan. Adapun tipe pemandu wisata adalah sebagai berikut:

1. Pemandu Wisata di Tempat (*On-Site Guiding*)

Pemandu wisata di tempat lebih dikenal dalam industri pariwisata di Indonesia dengan sebutan *local guide*, seperti di museum, kebun Raya Bogor atau tempat yang lainnya. Namun demikian seorang pemandu wisata di tempat bisa juga berarti aktivitas pemanduan wisata yang dilakukan di tempat oleh seorang pemandu yang memimpin dari awal keberangkatan di dalam bus, di *tourist attraction* dan sampai kembali ke hotel.

2. Pemandu Wisata di Jalan (*City Sightseeing*)

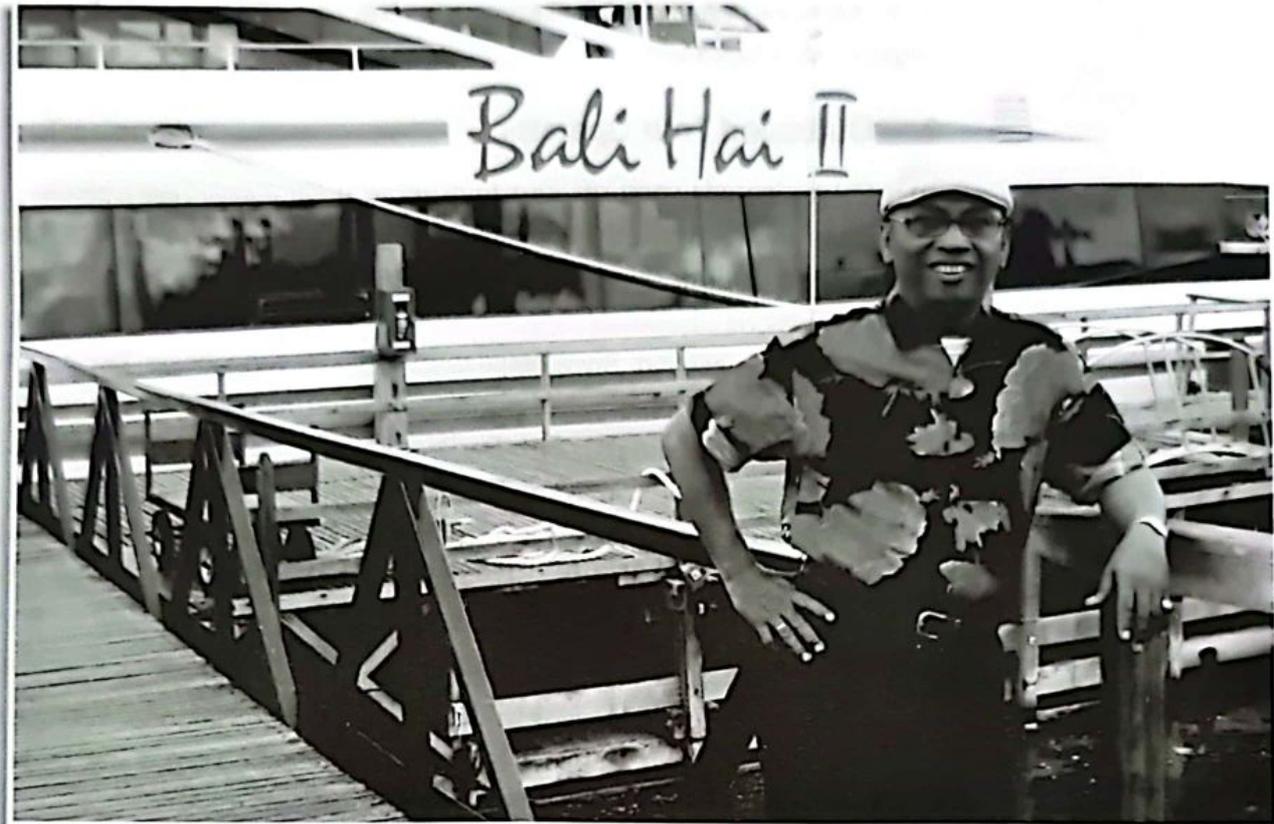
Pemandu wisata di jalan maksudnya adalah seorang pemandu yang melakukan aktivitas pemanduan wisata selama perjalanan itu berlangsung sampai kembali ke tempat pemberangkatan awal.

3. Tentang *Escort*

Seorang pemandu wisata bisa dikatakan seperti seorang guru; mereka menyampaikan informasi dengan akurat dan menyatukan suasana. Ada bentuk lain tentang pemandu wisata yang dikenal dengan *tour escort*, yaitu orang yang mengatur perjalanan sekelompok wisatawan dalam beberapa hari dan bertindak sebagai orang yang mengerti tentang psikologi wisatawan, penengah, diplomat, pemimpin kelompok dan yang juga menjembatani antara wisatawan dan kelompok masyarakat yang dikunjungi selama dalam perjalanan.

Nama lain bagi *tour escort* ini adalah *tour manager*, *tour leader*, *tour director*, *tour conductor*, *trip director* dan di Eropa dikenal juga dengan *tour courier*.

Namun pengertian *tour escort* sekarang ini (di beberapa negara) menjadi kurang baik karena adanya anggapan bahwa ini adalah menjadi pekerjaan bagi para wanita (*ladies escort*) yang selalu mendampingi tamunya kemanapun dan kapanpun. Tapi kenyataan inilah yang ada di lapangan. Khususnya di beberapa negara tujuan wisata terkenal di Asia, seperti di Thailand.



Gambar 1.2. Seorang Pemandu Wisata.

Sumber: Dok. Pribadi

D. Pelaksana Perjalanan Wisata (*Tour Operator/Wholesalers*)

Pelaksana Tour mempunyai hubungan dengan hotel, restoran, atraksi wisata, airlines, perusahaan bus dan perusahaan transportasi lainnya untuk membuat paket tour *multi-day*. Mereka kemudian menjual paket wisata kepada pelanggan baik secara langsung maupun travel agen. Ada dua macam *tour operator/wholesalers* secara garis besar, yaitu:

1. Inbound Tour Operator

Adalah sebuah sub-kategori sebuah *tour operator* yang mengkhususkan penanganan pada group wisatawan yang datang di kota tertentu, wilayah atau negara. Misalnya, Trisakti Tour & Travel, sebuah Biro Perjalanan Wisata yang menjual paket wisata di Indonesia dan menangani kedatangan wisatawan dari mancanegara yang datang ke Indonesia dengan berbagai pelayanan yang sudah dipesan. Dalam hal ini *Inbound Operator* mempunyai kemampuan untuk

menyediakan pemandu wisata yang berbahasa asing, sesuai dengan negara asal kedatangan.

2. Outbound Tour Operator

Selain itu ada yang disebut juga sebagai *Outbound Tour Operator*, sebagai sub-kategori yang lain, yang membawa rombongan wisatawan dari negara Indonesia (misal) ke negara lain, seperti Thailand. Sesampainya di Thailand, rombongan wisatawan ini disambut oleh *local agent*. Perusahaan Biro Perjalanan Wisata yang besar biasanya mempunyai kedua jenis paket perjalanan baik *Inbound* dan *Outbound Operator*. Contohnya adalah Biro Perjalanan Wisata Panorama World, Avia Tour, Dwi Daya Tour yang berkantor pusat di Jakarta.

3. Pelaksana Perjalanan Wisata dari Perusahaan Transportasi

Perusahaan transportasi bus membuat paket tur yang hampir sama dengan paket tour yang dibuat oleh Biro Perjalanan Wisata. Di Jakarta bisa dilihat dengan kemunculan Pahala Tour yang pada awalnya mempunyai bisnis utama di bidang transportasi.

Selain perusahaan transportasi bus, perusahaan transportasi lainnya seperti airlines juga bisa menjual paket tur yang biasanya dibuat dengan nama *Free 'n Easy Package*, yang termasuk tiket pesawat, hotel, biaya atraksi wisata dan sewa kendaraan. Dalam paket ini wisatawan berjalan sendiri, tidak dalam paket perjalanan wisata seperti group tur. Motivasi paket yang dibuat oleh beberapa airlines ini memang terlihat sebagai upaya untuk menguasai langsung pasar penumpang pesawat untuk mengisi *load factor* penerbangan airlines.

E. Daya Tarik Menjadi Pemandu Wisata

1. Kemewahan

Profesi sebagai pemandu wisata adalah sebuah profesi yang tinggi nilainya dan juga mewah. *Pertama*, pemandu wisata dibayar untuk berkeliling tempat yang paling indah di dunia, tinggal di hotel yang mewah (kadang di ruangan *suite*) dan menikmati makanan yang nikmat. *Kedua*, sejak pendamping perjalanan (*escort*) digunakan sebagai pemandu wisata lepas, mereka dapat memilih rute perjalanan yang mereka inginkan.

Dengan pakaian yang rapih, fokus perhatian untuk sebuah group dengan jumlah 30 orang, mempunyai keterampilan yang bermacam-

macam, seorang pemandu wisata menjadi pusat perhatian seperti selebriti baru bagi sebuah *group tour*.

2. Tantangan

Pemandu wisata membentuk karakter dan tantangan bagi kemampuan seseorang. Mengapa seorang pemandu wisata sangat sabar? Ini sebuah mekanisme pekerjaan yang menuntut pemandu wisata untuk bisa sabar, terutama dalam memenuhi perbedaan selera tentang perjalanan wisata walaupun wisatawan berada dalam paket tour yang sama. Secara umum, tantangan bagi pemandu wisata sangat bervariasi, namun demikian bisa di atasi karena mereka mempunyai kemampuan pendidikan yang berkualitas. Di antara pemandu wisata ada yang berprofesi sebagai seorang doktor, dosen, pengacara dan lainnya. Keunikan pemandu wisata dalam memimpin sekelompok orang adalah karena memimpin sebuah perjalanan yang bersifat dinamis sehingga dituntut untuk menjadi seorang yang mengetahui dan bisa melakukan banyak hal.

3. Gaji dan Keuntungan

Pemandu wisata mempunyai penghasilan yang baik sambil berkeliling dunia. Dalam hal pendapatan, dapat dibedakan dengan melihat status pemandu wisata tersebut. Bagi pemandu wisata yang berstatus karyawan tetap (*Payroll Guide*) biasanya bayarannya lebih kecil dari *freelance guide*. Hal ini disebabkan karena seorang pemandu wisata yang sudah profesional dan mempunyai nilai jual yang tinggi tidak mau terikat oleh satu perusahaan.

Keuntungan lain sebagai seorang pemandu wisata adalah adanya tambahan pendapatan, seperti *tipping* dan komisi serta melihat dunia luar dari kehidupan sehari-harinya tanpa harus membayar.

4. Suka Duka Pemandu Wisata

Menjadi pemandu wisata bisa dikatakan sebagai impian karier, tetapi sesuatu yang menakutkan dan tidak diharapkan akan muncul dengan cepat sehingga sebuah impian menjadi sebuah mimpi buruk.

Ada juga gambaran tentang pemandu wisata yang tidak menikah karena berkarier terus di perjalanan, dan ada juga yang menikah sehingga harus mempertimbangkan hubungan dengan keluarganya untuk menyesuaikan diri meninggalkan keluarga untuk bertugas. Seorang pemandu wisata sering melaksanakan tugasnya pada saat

waktu liburan tiba, sehingga tidak bisa berkumpul bersama keluarga dan jelas ini merupakan sebuah pengorbanan yang besar.

F. Kepribadian Seorang Pemandu Wisata

Secara umum, pemandu wisata harus mencintai orang, tidak peduli sejelek atau sebegus apapun yang mereka dapat. Mereka harus mencintai perjalanan dan mencintai tempat yang mereka kunjungi. Ada beberapa kepribadian yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata adalah sebagai berikut:

1. Kepribadian yang Mudah Bergaul

Pemandu wisata mempunyai cara dengan melakukan pendekatan positif, bersemangat dan terbuka untuk para wisatawan dan tugasnya. Mereka juga harus cepat menyukai orang dan berpenampilan baik, sehat dan *grooming*. Dalam berbicara menyenangkan dan bisa melihat kondisi wisatawan, apakah perlu humor atau ketegasan.

2. Bisa Mengambil Keputusan

Bisa mengatasi masalah dengan menentukan prioritas yang harus diketahui oleh seorang pemandu wisata. Kepemimpinan secara alamiah, meminta dengan cara yang baik, secara emosi terkendali, siap siaga setiap saat dan tenang dalam menghadapi tantangan serta dapat mengatasi masalah sebelum memuncak masalahnya.

3. Kemampuan Bersikap Kepada Orang Banyak

Keramahtamahan, sabar, sensitif, peduli, tidak egois, tidak mudah marah adalah sikap yang diharapkan untuk dimiliki oleh pemandu wisata dalam melaksanakan pekerjaan. Tidaklah heran kalau jabatan pemandu wisata diisi oleh orang yang sabar dan peduli seperti bekas suster, pekerja sosial dan ahli terapi.

4. Kemampuan Berorganisasi

Seorang pemandu wisata haruslah orang yang baik dalam mengatur. Pengaturan laporan, jadwal, batas waktu dan keuangan merupakan bagian yang menjadi satu dalam pekerjaan. Dalam pelaksanaannya, seorang pemandu wisata adalah memang seorang manajer yang melakukan fungsi dasar manajerial seperti *planning, organizing, actuating* dan *controlling* (POAC).

5. Kemampuan Meneliti

Seorang pemandu wisata harus mempelajari sejarah, geografi, tumbuhan dan hewan di wilayah yang dikunjungi. Intelegensi dan pendidikan menjadi sangat penting untuk mengiringi kesuksesan. Tetapi yang lebih penting adalah rasa peduli, pendekatan yang baik, dedikasi untuk memperoleh informasi yang benar dan masa kini. Pemandu wisata harus mampu memberikan informasi dengan jelas, meyakinkan dan dalam pola yang berbeda.

6. Beretika Baik

Profesi pemandu wisata harus seimbang dalam memberikan perhatian kepada wisatawan, terutama memberikan perhatian khusus kepada pelanggan yang loyal kepada perusahaan. Baik pelanggan maupun perusahaan perjalanan wisata bergantung kepada kejujuran dan integritas seorang pemandu wisata dalam perjalanan yang kadang-kadang lebih dari satu hari.

G. Menanggulangi Masalah di Perjalanan

Banyak hal yang terjadi selama di perjalanan walaupun banyak perencanaan tour yang dibuat dengan baik. Masalah yang muncul di perjalanan bisa karena faktor fenomena alam (bencana alam dan sejenisnya) ataupun muncul persoalan dari fenomena sosial, baik dari peserta tur, kru bus, masyarakat setempat, lalu lintas dan lainnya. Keadaan ini memang tidak pernah diperkirakan sebelumnya sehingga diperlukan penanganan yang khusus. Hal inilah yang akan menambah keunikan dinamika sebuah perjalanan wisata. Apakah Anda siap dengan semua yang akan terjadi pada roda perjalanan wisata? Pasti Anda bisa...!

Prinsip umum dalam pemanduan adalah menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan dalam menangani setiap masalah dengan efektif dan sikap yang bijak. Adapun hal yang menjadi prinsip umum itu adalah sebagai berikut:

1. Jangan Tergesa-gesa dan Menggunakan Akal Sehat

Adalah kaitannya dengan menghadapi situasi yang menantang selalu menggunakan akal sehat dan tidak panik bagi seorang pemandu wisata serta percaya diri.

2. Tetap Tenang

Panik adalah sesuatu yang tidak bagus, penuh keraguan, dan merasa selalu diawasi karena bersalah. Dalam sebuah tour memang tidak ada yang benar-benar lancar sesuai dengan keinginan dan sesuai dengan rencana.

3. Konsultasi Dengan Perusahaan

Jika menghadapi masalah, pemandu wisata dapat menghubungi perusahaan untuk mendapatkan saran pemecahan masalah. Ada juga perusahaan yang mempunyai buku panduan yang bisa dijadikan pegangan di perjalanan. Ada juga perusahaan yang mempunyai cabang di daerah tujuan wisata utama, seperti di Bali, sehingga bisa mendapatkan bantuan dan saran dengan standar yang sama dari cabang perusahaan tersebut.

4. Menggunakan Pihak Lain Sebagai Rekanan

Seorang pemandu wisata sering bekerja seorang diri. Tetapi sebenarnya dia dapat bekerja dengan rekanan yang bisa menolong ketika sebuah tour mendapatkan masalah. Rekanan itu di antaranya adalah perusahaan bus yang disewa, staf airlines, staf hotel, manajer restoran dan lainnya.

5. Cegah Masalah Sebelum Muncul

Mencegah masalah lebih baik daripada memecahkan masalah. Masalah dalam perjalanan wisata terjadi karena (misal) kurang memahami apa yang diinformasikan oleh seorang pemandu wisata. Untuk mencegah hal ini, maka pemandu wisata bisa berulang-ulang dalam memberikan informasi (metode komunikasi massa), terutama yang berkaitan dengan waktu keberangkatan dan sesuatu yang harus dipersiapkan peserta tur. Melakukan rekonfirmasi kepada peserta tur sehingga dapat diketahui sejauhmana mereka memahami apa yang pemandu wisata ucapkan dan memberikan kesempatan bertanya bagi yang belum jelas.

6. Membantu Klien Menghindari Masalah

Ada dua kategori musibah yang dapat mengganggu pengalaman dan kenikmatan berlibur dari peserta tur di perjalanan, yaitu; pencurian dan sakit.

7. Pencurian

Di belahan dunia manapun ketika seorang wisatawan dalam perjalanan dan berkunjung ke tujuan wisata selalu menjadi ancaman kejahatan seperti pencurian dan pencopetan, bukan hanya berbentuk uang saja, tetapi bisa juga dokumen perjalanan seperti paspor, tiket dan *travel check*. Untuk menghindari pencopetan di jalan, disarankan untuk tidak memakai perhiasan yang berlebihan dan membawa uang secukupnya.

Pemandu wisata harus mengingatkan peserta tur untuk berhati-hati selama di tempat tujuan wisata, tetapi tidak bermaksud untuk menakut-nakuti sehingga membuat peserta tur tidak mau turun dari bus.

8. Sakit

Sakit tidak selalu bisa dihindari dan bisa terjadi kapan saja. Peserta tur yang sedang dalam perjalanan wisata, jika tidak memperhatikan kesehatan dan menjaga kondisi tubuh bisa berakibat sakit. Apalagi perjalanan memakan waktu berhari-hari, melalui cuaca yang berbeda, seperti pantai, pegunungan dan perkotaan.

Penyebab utama peserta tur sakit di antaranya adalah keracunan makanan dan minuman. Hal ini karena mengkonsumsi sesuatu yang tidak steril dan tidak masuk ke dalam kategori *hygiene* dan sanitasi yang baik. Keracunan makanan bisa menyebabkan sakit perut, demam dan pusing bahkan bisa menyebabkan kematian.

Selanjutnya, alergi terhadap pemakaian kosmetik, parfum dan terkena *heatstroke* karena kepanasan. Dengan demikian, diperlukan obat untuk mengantisipasi alergi. Di Indonesia, penggunaan air kelapa untuk mengobati alergi cukup efektif. Namun demikian, obat pribadi dapat membantu peserta tur yang tiba-tiba sakit yang memang penyakit bawaan.

Anti serangga penting untuk dibawa di daerah tropik, contohnya di Kebun Raya Bogor, khususnya sejak ada penyakit yang dibawa oleh nyamuk. Penting bagi pemandu wisata untuk mengingatkan peserta tur untuk membawa anti serangga.

9. Kecelakaan dan Sakit Berbahaya

Perjalanan merupakan hal yang berisiko tinggi terhadap kecelakaan, baik itu perjalanan darat, laut dan udara. Sakit dalam perjalanan juga sering terjadi, apalagi sakitnya berisiko dan bisa

menyebabkan kematian misalnya, serangan jantung. Yang harus disiapkan oleh seorang pemandu wisata jika terjadi kecelakaan dan peserta tur yang sakit adalah melakukan pertolongan pertama (*first aid*). Untuk kejadian kecelakaan yang pertama harus segera menghubungi kepolisian setempat dan juga ambulans. Untuk penanganan sebelum dokter (*ambulance*) datang adalah korban diprioritaskan yang masih hidup dan sadar. Untuk kejadian penyakit yang kambuh adalah dengan memberikan pertolongan secepatnya dan segera menghubungi dokter.

Untuk bisa memberikan pertolongan pertama tentunya membutuhkan pendidikan dan pelatihan. Pembahasan mengenai pendidikan dan pelatihan pertolongan pertama (*first aid*) akan menjadi bahan ajar tersendiri.

10. Kematian

Tidak ada yang lebih merisaukan bagi para pemandu wisata dan peserta tur kecuali jika ada peserta tur yang meninggal. Hal ini jarang terjadi, tetapi jika ada, sebagai pemandu wisata harus melakukan langkah sebagai berikut:

- a. Memberitahukan secepatnya kepada polisi setempat.
- b. Meminta nasehat kepada konsultan perusahaan.
- c. Tetap menjaga keadaan jenazah sampai polisi atau konsultan hukum membuat laporan secara lengkap dan pihak yang berwenang telah mengambil alih keadaan jenazah. Perjalanan tur bisa saja berlanjut tanpa seorang pemandu wisata/*tour leader* untuk setengah hari, di bawah pimpinan sopir atau pemandu wisata lokal. Memberi perhatian lebih sensitif dan simpati kepada teman perjalanan yang telah meninggal.
- d. Menghubungi perusahaan tur sehingga mereka dapat menghubungi keluarga atau teman peserta tur yang meninggal dan diikuti dengan surat ungkapan turut berduka cita.
- e. Mengerjakan semua yang memungkinkan untuk membuat nyaman peserta tur yang masih mengikuti tur dan mengembalikan pikiran mereka ke suasana berlibur.