

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Masalah

Kabupaten Lampung Timur terletak di Provinsi Lampung, Indonesia. Lampung Timur merupakan salah satu kabupaten yang menjadi tiga titik emas dalam pembangunan pariwisata di Provinsi Lampung. Kabupaten ini memiliki potensi pariwisata beragam yang dapat dijadikan daya tarik wisata. Potensi pariwisata di Kabupaten Lampung Timur ialah wisata alam, wisata buatan, wisata budaya, dan wisata edukasi. Wisata alam di Kabupaten Lampung Timur meliputi keindahan perbukitan, danau dan pantai. Pantai yang cukup terkenal di Kabupaten Lampung Timur ialah Pantai Mutiara Baru disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Pantai Mutiara Baru

Pantai Mutiara Baru adalah suatu pantai yang berada di pesisir timur Provinsi Lampung. Letak Pantai Mutiara Baru di Desa Karya Makmur, Kecamatan Labuhan Maringgai, Kabupaten Lampung Timur. Pantai ini memiliki daya tarik berupa hamparan pasir nan luas dan terdapat cemara pantai di sekitarnya. Pesona Pantai Mutiara Baru dapat menarik minat wisatawan berkunjung. Berikut ini adalah data kunjungan wisatawan di Pantai Mutiara Baru.

Tabel 1. Kunjungan wisatawan di Pantai Mutiara Baru

Tahun	Jumlah Wisatawan
2019	11.327
2020	17.811
2021	18.002

Sumber: Dinas Pariwisata, Kepemudaan, dan Olahraga Kabupaten Lampung Timur (2022).

Tabel 1 menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan mengalami peningkatan dalam tiga tahun terakhir. Peningkatan kunjungan wisatawan menunjukkan tingginya mobilitas yang ada di Lampung Timur. Tingginya mobilitas yang terjadi diakibatkan oleh kunjungan wisatawan, baik lokal maupun luar daerah. Wisatawan lokal dapat menempuh waktu kurang lebih satu jam untuk menuju Pantai Mutiara Baru. Sedangkan wisatawan luar daerah Lampung Timur membutuhkan waktu kurang lebih dua hingga tiga jam. Mayoritas wisatawan yang akan berkunjung belum mengetahui lokasi Pantai Mutiara Baru. Wisatawan yang melakukan perjalanan wisata sebaiknya menggunakan jasa pemandu wisata.

Pemandu wisata atau pramuwisata adalah seseorang yang menemani, memberikan informasi dan melayani kebutuhan wisatawan. Menurut *World Federation of Tourist Guide Association* (2003), pemandu wisata atau disebut juga pramuwisata merupakan suatu profesi di bidang kepariwisataan yang bertugas untuk memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada wisatawan pada saat melakukan aktivitas wisatanya. Keberadaan pemandu wisata di suatu daya tarik wisata sangat membantu wisatawan dalam melakukan aktivitasnya. Pantai Mutiara Baru memiliki bibir pantai yang luas, terlebih lagi tidak disediakan papan peta lokasi sehingga wisatawan kesulitan mengetahui letak fasilitas yang terdapat disana.

Berdasarkan uraian latar belakang dan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa terdapat permasalahan pada wisatawan yang kurang paham terkait letak fasilitas di Pantai Mutiara Baru, maka laporan tugas akhir ini membahas “Peran Pemandu Wisata di Pantai Mutiara Baru Kecamatan Labuhan Maringgai Kabupaten Lampung Timur”.

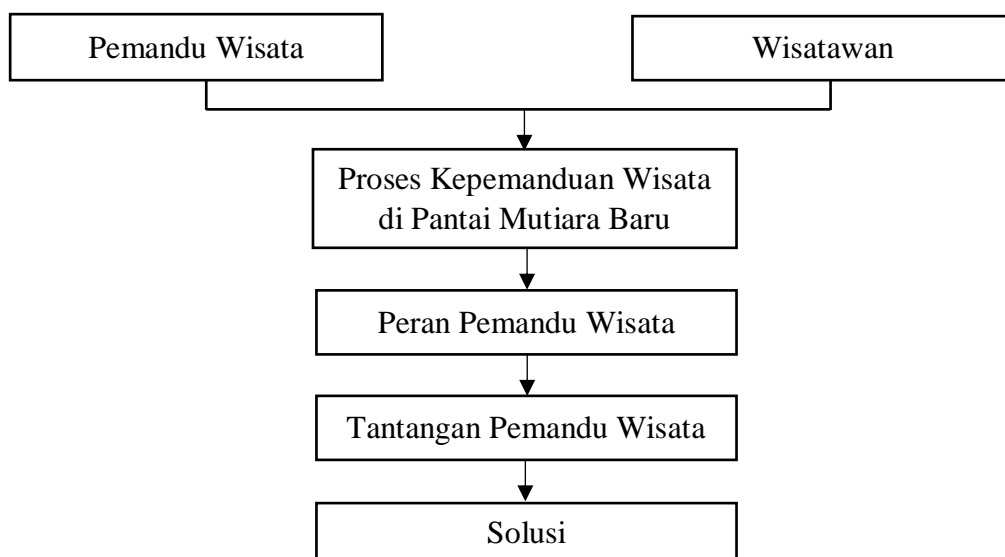
1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan peran pemandu wisata di Pantai Mutiara Baru.
2. Menganalisis tantangan pemandu wisata di Pantai Mutiara Baru.

1.3 Kerangka Pemikiran

Pantai Mutiara Baru merupakan daya tarik wisata alam yang memiliki hamparan pasir pantai nan luas. Hamparan pasir pantai yang luas dan tidak tersedianya papan peta lokasi membuat wisatawan kesulitan untuk mengetahui tata letak fasilitas serta informasi lain terkait Pantai Mutiara Baru. Wisatawan yang berkunjung ke Pantai Mutiara Baru dapat menggunakan jasa pemandu wisata yang telah disediakan oleh pihak pengelola. Pemandu wisata sebagai penyedia jasa pendampingan serta memberikan informasi yang dibutuhkan wisatawan saat melakukan perjalanan atau kegiatan wisata. Proses kepemanduan wisata dimulai pada saat wisatawan datang hingga beranjak pulang dari Pantai Mutiara Baru. Pemandu Wisata memiliki peran dalam memberikan informasi kepada wisatawan, mengarahkan perjalanan sesuai dengan *itinerary*, serta menentukan aksi saat kunjungan. Adapun tantangan bagi pemandu wisata seperti menghadapi berbagai macam karakter wisatawan dan bukan *9 to 5 job*, maka dari itu pemandu wisata harus menentukan tindakan untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut. Kerangka pemikiran mengenai peran pemandu wisata di Pantai Mutiara Baru Kecamatan Labuhan Maringgai Kabupaten Lampung Timur disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

1.4 Kontribusi

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Penulis

Menambah pengetahuan, memperluas wawasan, dan menerapkan ilmu yang didapat selama kuliah.

2. Pembaca

Memberikan informasi dan pengetahuan kepada pembaca mengenai peran pemandu wisata.

3. Pantai Mutiara Baru

Sebagai bahan masukan dan saran untuk membantu pengembangan kualitas pelayanan pemandu wisata.

4. Politeknik Negeri Lampung

Sebagai sumber informasi dan referensi untuk kegiatan akademik di Politeknik Negeri Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Peran Pemandu Wisata

Soekanto (2002), mendefinisikan peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan, maka ia menjalankan suatu peranan. Suatu organisasi terdapat tugas, kewajiban atau tanggung jawab yang diberikan kepada masing-masing orang oleh organisasi tersebut. Peran juga dapat diartikan sebagai suatu kumpulan perilaku tertentu yang ditampakkan oleh suatu jabatan tertentu. Karakter seseorang juga mampu mempengaruhi peran yang sedang dijalankan.

Sutarto (2009), mengemukakan bahwa peran itu terdiri dari tiga komponen, yaitu:

- a. Konsepsi peran, yaitu kepercayaan seseorang tentang apa yang dilakukan dengan suatu situasi tertentu.
- b. Harapan peran, yaitu harapan orang lain terhadap seseorang yang menduduki posisi tertentu mengenai bagaimana ia seharusnya bertindak.
- c. Pelaksanaan peran, yaitu perilaku sesungguhnya dari seseorang yang berada pada suatu posisi tertentu.

Pemandu wisata atau pramuwisata adalah seseorang yang menemani wisatawan dalam kegiatan berwisata serta memberikan informasi terkait daya tarik wisata dan memberikan bantuan selama perjalanan berlangsung dengan bayaran tertentu (Muhajir, 2005). Menurut Irawati (2013), Pemandu wisata ialah seseorang yang memimpin atau mengarahkan perjalanan sesuai dengan *itinerary* serta memberikan penjelasan informasi kepada wisatawan. Sedangkan Nuriata (2015), mengemukakan pramuwisata adalah orang yang mengambil peran dalam bertindak untuk menentukan alur saat kegiatan wisata berlangsung.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa peran pemandu wisata adalah hak dan kewajiban seseorang dalam memberikan informasi terkait daya tarik wisata, memimpin atau mengarahkan perjalanan, serta menentukan tindakan

saat tur. Pemandu wisata memiliki peran penting saat wisatawan melakukan perjalanan atau kegiatan wisata.

2.2 Penggolongan Pemandu Wisata

Suyitno (2005), menggolongkan pemandu berdasarkan pada tiga hal yaitu; ruang lingkup, status, dan karakteristik.

1. Berdasarkan ruang lingkup kegiatannya, yaitu:
 - a. *Transfer Guide*. Pemandu wisata yang bertugas menjemput wisatawan dari hotel atau mengantar wisatawan ke hotel lainnya.
 - b. *Walking Guide*. Pemandu wisata yang bertugas memandu wisatawan pada suatu perjalanan wisata.
 - c. *Local Guide*. Pemandu wisata yang bertugas memandu wisatawan pada daya tarik wisata tertentu.
 - d. *Common Guide*. Pemandu wisata yang bertugas melakukan kegiatan transfer maupun tur.
 - e. *Driver Guide*. Pemandu wisata sekaligus pengemudi yang bertugas mengantar wisatawan ke daya tarik wisata serta memberikan informasi yang dibutuhkan.
2. Berdasarkan status, yaitu:
 - a. *Payroll Guide*. Pemandu wisata yang bekerja tetap di perusahaan perjalanan.
 - b. *Free Lance Guide*. Pemandu wisata yang bekerja tanpa ikatan di perusahaan perjalanan.
 - c. *Member of Guide Association*. Pemandu wisata yang mempunyai status sebagai anggota dari suatu asosiasi pariwisata.
 - d. *Government Officials*. Pegawai pemerintah yang bertugas memberikan informasi terkait daya tarik wisata kepada tamu.
 - e. *Company Guide*. Pemandu wisata yang bertugas memberikan informasi kepada wisatawan tentang aktivitas dan daya tarik wisata.
3. Berdasarkan karakteristik wisatawan yang dipandu, yaitu:
 - a. *Individual Tourist Guide*. Pemandu wisata yang bertugas khusus memandu wisatawan individu.

- b. *Group Tour Guide*. Pemandu wisata yang bertugas memandu wisatawan rombongan.
- c. *Domestic Tourist Guide*. Pemandu wisata yang bertugas memandu wisatawan domestik.
- d. *Foreign Tourist Guide*. Pemandu wisata yang bertugas memandu wisatawan mancanegara.

2.3 Tugas Pokok dan Fungsi Pemandu Wisata

Nuriata (2015), mengemukakan tugas pokok dan fungsi pemandu wisata secara umum dapat disimpulkan ke dalam tiga tindakan pekerjaan, yaitu:

1. Memberikan informasi kepada wisatawan terkait semua hal yang berhubungan dengan perjalanan.
2. Mengarahkan perjalanan sesuai dengan *itinerary* yang telah dipersiapkan.
3. Menentukan tindakan setelah memperhatikan mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan tur.

Tugas pokok dan fungsi pemandu sesuai unit Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Pemandu Wisata (2017), yaitu:

1. Menyusun rencana perjalanan
 - a. Mengenali dan mengidentifikasi kondisi khusus destinasi wisata.
 - b. Mengidentifikasi wisatawan.
 - c. Mengenali kebutuhan khusus wisatawan.
2. Menyiapkan perangkat perjalanan
 - a. Mengidentifikasi perangkat perjalanan.
 - b. Memastikan perangkat perjalanan.
3. Menyiapkan informasi wisata
 - a. Menyusun informasi umum yang dibutuhkan wisatawan.
 - b. Menyusun informasi lokal yang dibutuhkan wisatawan.
4. Memberikan pelayanan penjemputan dan pengantaran
 - a. Melaksanakan penjemputan wisatawan.
 - b. Menyampaikan informasi pada saat kedatangan dan keberangkatan.
 - c. Mengantarkan wisatawan dari akomodasi ke tempat keberangkatan.

5. Mengomunikasikan informasi
 - a. Menyajikan informasi.
 - b. Melakukan interaksi dengan wisatawan.
6. Melakukan pemanduan di objek wisata
 - a. Melakukan penanganan wisatawan pada saat tiba di objek wisata.
 - b. Melakukan penanganan wisatawan saat pemanduan berlangsung.
 - c. Melakukan penanganan wisatawan pada saat pemanduan berakhir.
7. Memimpin perjalanan wisata
 - a. Melakukan pengendalian pergerakan wisatawan.
 - b. Menjaga nama baik dan moral wisatawan.
8. Melakukan interpretasi dalam pemanduan
 - a. Membuat persiapan interpretasi.
 - b. Menyajikan aktivitas interpretasi.
 - c. Mengakhiri aktivitas interpretasi.
9. Mengelola wisata yang diperpanjang waktunya
 - a. Melaksanakan perubahan perjalanan wisata.
 - b. Melakukan komunikasi dengan kolega.
10. Membuat laporan pemanduan wisata
 - a. Membuat laporan kegiatan.
 - b. Membuat laporan keuangan.
11. Menangani situasi konflik
 - a. Mengidentifikasi situasi konflik.
 - b. Mengatasi situasi konflik.
12. Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja
 - a. Menerapkan prosedur kesehatan, keselamatan dan keamanan di tempat kerja.
 - b. Menangani keadaan darurat.
 - c. Mempertahankan standar penampilan pribadi.
 - d. Memberikan umpan balik mengenai kesehatan, keselamatan dan keamanan.

13. Melakukan pertolongan pertama
 - a. Menilai dan menanggapi keadaan darurat yang membutuhkan pertolongan pertama.
 - b. Memantau keadaan.
 - c. Menyiapkan laporan kejadian.
14. Melakukan kerja sama dengan kolega dan wisatawan
 - a. Melakukan komunikasi di tempat kerja.
 - b. Menyediakan bantuan kepada wisatawan.
 - c. Memelihara standar kinerja pribadi.
 - d. Melakukan pekerjaan dalam satu tim.
15. Melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial yang berbeda
 - a. Melakukan komunikasi dengan wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang.
 - b. Menghadapi kesalahpahaman antar budaya.
16. Melakukan komunikasi melalui telepon
 - a. Menjawab telepon.
 - b. Melakukan panggilan telepon.
17. Melakukan prosedur administrasi
 - a. Memproses dokumen kantor.
 - b. Membuat naskah surat.
 - c. Memelihara sistem dokumen.
18. Mencari data di komputer
 - a. Membuka berkas (*file*).
 - b. Mendapatkan dan menyesuaikan data.
 - c. Menutup berkas dan keluar program (*exit*).
19. Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan pemandu wisata
 - a. Mencari informasi pada pariwisata.
 - b. Memperbaharui pengetahuan pariwisata.

2.4 Tantangan Pemandu Wisata

Menurut Warokka (2020), tantangan pemandu wisata terbagi menjadi tiga hal, yaitu:

1. Bukan 9 to 5 job

Seorang pemandu wisata memiliki jam pekerjaan tidak terjadwal selayaknya karyawan kantor yang mulai pukul 9 pagi hingga pukul 5 sore. Jam kerja pemandu wisata dapat lebih panjang dari 24 jam apabila menangani suatu tur lebih dari satu hari. Pemandu wisata harus siap dengan jam pekerjaan seperti itu.

2. Mobilitas tinggi

Mobilitas merupakan ciri khas dari pekerjaan seorang pemandu wisata. Pemandu wisata akan lebih sering di luar rumah, maka diperlukan kemauan dan stamina yang prima.

3. Menghadapi berbagai macam karakter

Pemandu wisata akan berhadapan dengan banyak orang dan berbagai karakter wisatawan yang dipandunya. Berbagai macam karakter wisatawan seperti sifat, perilaku dan kebutuhan akan menjadi tantangan bagi pemandu wisata saat proses pemanduan.

Menurut Koeswiryono (2020), tantangan pemandu wisata dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. Jauh dari rumah. Seorang pemandu wisata akan menghabiskan banyak waktu jauh dari rumah.
2. Bekerja sendiri. Pekerjaan pemandu wisata selalu berinteraksi dengan banyak orang, akan tetapi mereka bukanlah keluarga.
3. Jam kerja yang panjang. Mayoritas pemandu wisata bekerja lebih dari 8 jam dalam satu hari.

2.5 Jenis-Jenis Wisatawan

Menurut Yoeti (1985), wisatawan berdasarkan ruang lingkup perjalanannya terdapat enam jenis, yaitu:

- a. Wisatawan asing (*Foreign Tourist*). Seseorang yang melakukan perjalanan ke luar negeri ditandai dengan dokumen perjalanan dan status kewarganegaraan.
- b. Wisatawan asing domestik (*Domestic Foreign Tourist*). Orang asing yang melakukan perjalanan di suatu negara dan tinggal di negara tersebut.
- c. Wisatawan domestik (*Domestic Tourist*). Seseorang yang melakukan kegiatan berwisata di negaranya sendiri.
- d. Wisatawan asing asli (*Indigenous Foreign Tourist*). Warga negara yang bekerja di luar negeri dan melakukan perjalanan wisata di negaranya.
- e. Wisatawan transit (*Transit Tourist*). Wisatawan yang melakukan perjalanan wisata ke suatu negara dengan menggunakan pesawat udara atau kapal laut yang mengharuskan mereka berhenti sejenak di negara lain dan melanjutkan kembali perjalanan wisatanya.
- f. Wisatawan bisnis (*Business Tourist*). Seseorang yang berkunjung untuk kepentingan bisnis dan melakukan kegiatan berwisata setelah pekerjaannya selesai.

Cohen (1972), menjelaskan bahwa terdapat enam jenis wisatawan berdasarkan perilakunya, yaitu:

- a. *The Organized Mass Tourist*. Wisatawan ini akan mengikuti setiap kegiatan yang sudah terjadwal dalam itinerary dan selalu dipandu oleh pemandu wisata selama perjalanan.
- b. *The Individual Mass Tourist*. Wisatawan yang memilih berlibur secara mandiri dengan membeli paket liburan di suatu biro perjalanan.
- c. *The Explorer*. Wisatawan yang mengatur sendiri perjalanan atau kegiatan wisatanya.
- d. *The Drifter*. Wisatawan yang tidak merencanakan kegiatan wisata sebelumnya dan memilih secara langsung mengenai tujuan wisata.

2.6 Daya Tarik Wisata

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009, daya tarik wisata adalah sebagai salah satu yang mempunyai keunikan, kemudahan, dan nilai yang berwujud keanekaragaman, kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau kunjungan wisatawan. Yoeti (2006), menyatakan bahwa daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk mengunjungi suatu wisata tertentu. Dahuri *et al.* (2004), pariwisata pesisir atau pantai merupakan daya tarik wisata alam yang kegiatannya meliputi : berjemur, berenang, berselancar, menyelam, *snorkling*, dan berjalan-jalan berkeliling untuk menikmati keindahan pantai

Daya tarik wisata adalah sesuatu yang memiliki daya tarik untuk dilihat dan dinikmati yang layak dijual ke pasar wisata (Zaenuri, 2012). Daya tarik produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan pedagang/penjual untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, dikonsumsi, pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan (Tjiptono, 2009). Produk wisata merupakan sebuah paket yang tidak hanya tentang keindahan atau *eksotisme* suatu tempat wisata, tapi dalam arti yang lebih luas. Produk wisata mencakup daya tarik, fasilitas dalam saat berwisata, dan juga akses menuju tempat wisata tersebut (Ali, 2015).

Menurut Basiya dan Rozak (2012), daya tarik tempat tujuan wisata merupakan motivasi utama bagi pengunjung untuk melakukan kunjungan wisata. Menurut mereka destinasi wisata dikelompokkan menjadi lima daya tarik, yaitu:

- a. Daya tarik wisata alam (*natural attraction*) yang meliputi pemandangan alam daratan, pemandangan alam lautan, pantai, iklim atau cuaca.
- b. Daya tarik wisata berupa arsitektur bangunan (*building attraction*) yang meliputi bangunan dan arsitektur bersejarah, bangunan dan arsitektur modern, arkeologi.
- c. Daya tarik wisata yang dikelola khusus (*manage visitor attractions*), yang meliputi tempat peninggalan kawasan industri seperti yang ada di Inggris, *Theme Park* di Amerika, *Darling Harbour* di Australia.

- d. Daya tarik wisata budaya (*cultural attraction*) yang meliputi teater, museum, tempat bersejarah, adat istiadat, tempat-tempat religius, peristiwa-peristiwa khusus seperti festival dan drama bersejarah (*pageants*), dan *heritage* seperti warisan peninggalan budaya.
- e. Daya tarik wisata sosial seperti gaya hidup penduduk di tempat tujuan wisata.