

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pariwisata menjadi salah satu sektor penunjang pendapatan terbesar di Indonesia untuk meningkatkan perekonomian negara. Indonesia memiliki banyak sekali potensi yang dapat dijadikan sebagai daya tarik wisata untuk mendapatkan minat wisatawan. Sebagai pusat bisnis, politik, dan kebudayaan tak heran jika Jakarta menjadi salah satu kota yang terdapat banyak sekali destinasi dan daya tarik wisata. Jakarta merupakan salah satu kota yang memiliki banyak budaya yang bisa dilestarikan dan banyak peninggalan dari zaman terdahulu yang dapat menarik minat wisatawan lokal maupun mancanegara untuk berkunjung. Jakarta Barat adalah salah satu kota di antara 5 kota administrasi yang berada di Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia. Kota Jakarta Barat memiliki potensi pariwisata yang beraneka ragam yang dapat dijadikan daya tarik wisata. Potensi pariwisata di Kota Jakarta Barat adalah wisata buatan, wisata budaya, dan wisata edukasi. Wisata edukasi dan budaya di Kota Jakarta Barat meliputi Museum, Taman Pintar, Kidzania, dan lain – lain.

Pariwisata budaya adalah salah satu jenis pariwisata yang menjadikan budaya sebagai daya tarik utama (Nafila, 2013). Pengunjung akan puas dengan pemandangan, tempat-tempat bersejarah sekaligus museum, representasi nilai dan sistem hidup masyarakat lokal, seni baik seni pertunjukan atau pun seni lainnya, serta kuliner khas dari masyarakat asli atau masyarakat lokal. Wisata budaya berbasis edukasi di Jakarta salah satunya terdapat museum. Menurut Peraturan Pemerintah No. 66 Tahun 2015 Museum adalah Lembaga yang berfungsi melindungi, mengembangkan, memanfaatkan koleksi, dan mengkomunikasikannya kepada masyarakat. Museum Tekstil Jakarta adalah museum yang berada di Jalan K.S Tubun, Tanah abang. Jakarta Barat. Museum ini memiliki daya tarik dengan beberapa gedung yang menampilkan jenis jenis tekstil yang berbeda seperti Kain Batik dari seluruh provinsi di Indonesia, jenis – jenis wastra dari seluruh Indonesia, alat tenun, alat dan bahan untuk membuat batik, dan juga terdapat tempat untuk *workshop* membuat batik yang bisa dilakukan oleh

seluruh wisatawan. Berikut adalah data pengunjung Museum Tekstil Jakarta pada 4 bulan terakhir.

**Tabel 1.** Data Pengunjung Museum Tekstil Jakarta 4 bulan terakhir

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Wisatawan</b>
September	1.925
Oktober	2.893
November	3.929
Desember	4.416
<b>Jumlah</b>	<b>13.163</b>

Sumber : Museum Tekstil Jakarta, 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan peningkatan kunjungan wisatawan dalam 4 bulan terakhir, sehingga dengan meningkatnya minat wisatawan sehingga hal tersebut harus diimbangi dengan adanya pemandu wisata, agar informasi mengenai koleksi Museum Tekstil Jakarta tersampaikan dengan baik. Berkunjung ke Museum tidak akan lengkap jika tidak adanya pemandu wisata. Jika tidak terdapat pemandu wisata akan terdapat banyak masalah yang timbul, seperti minimnya informasi tentang koleksi dan perjalanan wisatawan yang belum mengetahui tentang letak atau denah lokasi. Pemandu wisata adalah orang pertama yang diajak bicara oleh wisatawan dan seringkali melihat pemandu wisata sebagai wakil atau representasi dari suatu tempat (Cole, 2008). 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 museum sangat membantu wisatawan dalam melakukan aktivitas atau kunjungannya. Pekerjaan yang dilakukan oleh pemandu wisata di museum harus sesuai dengan prosedur yang sudah berlaku. Maka dari itu pemandu wisata sebelumnya harus bersertifikasi atau memiliki sertifikat terkait kepemanduan yang akan dilakukan agar pemandu wisata mempunyai dasar-dasar untuk memandu wisatawan baik perorangan maupun rombongan dan baik wisatawan lokal maupun mancanegara. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, penulis menemukan bahwa penerapan standar kompetensi kerja nasional indonesia bidang kepemanduan museum pada pemandu wisata di Museum Tekstil Jakarta masih belum sepenuhnya diterapkan.

Dari penjelasan latar belakang tersebut dan berdasarkan pengamatan yang

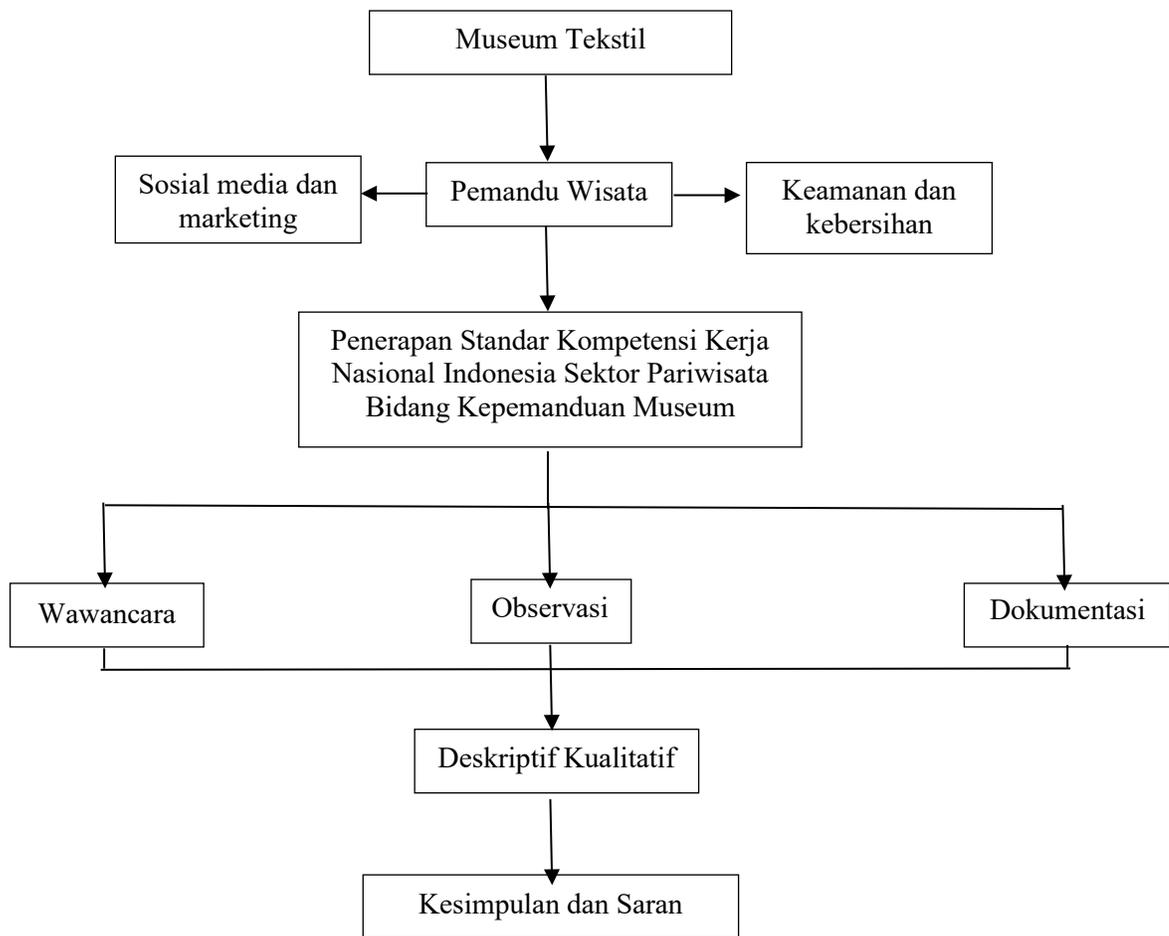
dilakukan penulis saat melakukan Praktik Kerja Lapang (PKL) maka penulis tertarik membahas mengenai masalah di atas dengan judul **”Penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Bidang Kepemanduan Museum pada Pemandu Wisata di Museum Tekstil Jakarta”**

## **1.2 Tujuan**

Tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Museum Tahun 2009 pada pemandu wisata yang ada di Museum Tekstil Jakarta.

## **1.3 Kerangka Pemikiran**

Museum Tekstil Jakarta merupakan wisata budaya yang menyajikan koleksi kain dari seluruh Indonesia. Pemandu wisata memiliki peran penting dalam memberikan informasi terkait pemberian informasi koleksi kepada wisatawan dan mengarahkan perjalanan sesuai, maka dari itu pemandu wisata harus sepenuhnya menjalankan pekerjaan sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Museum. Secara lebih ringkas, tahapan kerangka pemikiran dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran  
Sumber : Penulis (2023)

#### **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. Museum Tekstil Jakarta

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 Wisata Budaya

Menurut Nafila (2013), Pariwisata budaya adalah salah satu jenis pariwisata yang menjadikan budaya sebagai daya tarik utama. Dimana di dalam pariwisata budaya ini wisatawan akan dipandu untuk disamping mengenali sekaligus memahami budaya dan kearifan pada komunitas lokal tersebut. Disamping itu, pengunjung akan dimanjakan dengan pemandangan, tempat-tempat bersejarah sekaligus museum, representasi nilai dan sistem hidup masyarakat lokal, seni (baik seni pertunjukan atau pun seni lainnya), serta kuliner khas dari masyarakat asli atau masyarakat lokal yang bersangkutan. Nafila, (2013) mengemukakan bahwa pariwisata budaya mencakup semua aspek dalam perjalanan untuk saling mempelajari gaya hidup maupun pemikiran. Definisi ini lebih mengarah pada tujuan pengunjung/atau wisatawan mengunjungi wisata budaya lebih pada untuk memahami hakikat dan membandingkannya dengan kondisi budaya yang dimilikinya sebagai sebuah pemahaman baru, tentunya disamping adanya nilai estetika yang terkandung di dalamnya. Jadi secara harfiah wisata budaya adalah suatu pariwisata yang menjadikan kekayaan budaya atau sesuatu yang bersejarah sebagai daya tarik untuk mendatangkan wisatawan. 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.  
Museum

## 2.2 Museum

Museum berasal dari kata latin "*Mouseion*", yaitu kuil untuk sembilan Dewa Muze, anak-anak Dewa Zeus yang tugas utamanya adalah menghibur. Menurut Peraturan Pemerintah (PP) No. 19 Tahun 1995, museum adalah lembaga, tempat penyimpanan, perawatan, pengamanan, dan pemanfaatan benda bukti materil hasil budaya manusia, alam dan lingkungannya guna menunjang upaya perlindungan dan pelestarian kekayaan budaya bangsa. Jadi secara garis besar Museum memiliki peranan aktif sebagai cagar atau tempat perlindungan dan pelestarian budaya.

Sebagai tempat pelestarian atau tempat perlindungan museum harus sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah, yaitu:

1. Tempat Penyimpanan, Museum biasanya menjadi tempat penyimpanan yang meliputi kekuatan
  - a. Pengumpulan barang untuk menjadi koleksi melalui hibah, imbalan jasa, titipan atau hasil kegiatan lain sesuai ketentuan peraturan perundangan yang berlaku
  - b. Pencatatan koleksi ke dalam buku registrasi dan inventarisasi
  - c. Sistem penomoran koleksi
  - d. Penataan koleksi di dalam ruang atau gedung pameran maupun di luar ruangan pameran dan ruangan gudang koleksi bagi koleksi pada kondisi tertentu.
2. Kegiatan Perawatan, di museum kegiatan perawatan meliputi kegiatan untuk mencegah dan menanggulangi kerusakan koleksi yang dilakukan oleh tenaga ahli. Perawatan tersebut dapat dilakukan baik didalam maupun diluar ruangan. Untuk mencegah kerusakan koleksi dapat dibuat duplikat dan dijaga keasliannya agar koleksi tersebut tetap dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi yang lengkap.

3. Kegiatan Pengamanan, di museum kegiatan pengamanan meliputi kegiatan perlindungan untuk menjaga koleksi dari gangguan atau kerusakan yang disebabkan oleh faktor alam dan ulah manusia. Untuk melakukan kegiatan pengamanan, pengelola museum melakukan beberapa upaya, diantaranya melengkapi sarana dan prasarana pengamanan, mengatur tata tertib pengunjung seperti koleksi yang dipamerkan tidak boleh disentuh dan tidak boleh difotomenggunakan cahaya, dan menyediakan tenaga pengawas atau keamanan museum.

### **2.3 Pemandu Wisata**

Menurut Tanjung (2015), Pramuwisata adalah seseorang yang memiliki keterampilan khusus meliputi bahasa asing, pengetahuan tentang sejarah, kondisi sosial, politik, ekonomi, dan budaya Indonesia, pengetahuan tentang tempat-tempat wisata di Indonesia dan luar negeri, memiliki sikap mental yang positif untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan baik asing maupun domestic. Sedangkan menurut Sampelan (2015), Pramuwisata adalah seseorang yang memiliki kesenangan travelling, memiliki minat pada masalah kebudayaan tradisional Indonesia, memiliki kesenangan bergaul dengan orang asing memiliki ketrampilan bahasa asing yang bagus paling tidak satu, memiliki kesehatan fisik dan mental yang prima, memiliki niat untuk memberikan pelayanan yang prima kepada wisatawan, memiliki selera humor, memiliki pengetahuan yang luas dalam hal sosial, budaya, ekonomi, bisnis, politik dan lain-lain (Naufal, 2019).

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. Sebuah perjalanan sangat membutuhkan peran pemandu wisata agar wisatawan yang sangat ingin mengetahui tentang banyak hal terhadap wisata atau daya tarik yang mereka datangi mendapat banyak informasi terkait wisata atau daya tarik tersebut.

### 2.3.1 Penggolongan Pemandu Wisata

Menurut Suyitno (2005), pemandu wisata dapat dikelompokkan sesuai dengan sudut pandang berikut ini:

1. Berdasarkan ruang lingkup kegiatannya, yaitu:
  - a. *Transfer Guide*. Pemandu wisata yang kegiatannya menjemput wisatawan menuju ke hotel atau sebaliknya mengantar wisatawan dari satu hotel ke hotel lainnya.
  - b. *Walking Guide/Escort Guide/Tour Guide*. Pemandu wisata yang kegiatannya memandu dalam suatu tour.
  - c. *Local/Expert Guide*. Pemandu wisata yang kegiatannya khusus memandu wisatawan pada suatu objek atau atraksi wisata tertentu.
  - d. *Common Guide*. Pemandu wisata yang dapat melakukan kegiatan baik transfer maupun tur.
  - e. *Driver Guide*. Pengemudi yang sekaligus berperan sebagai pemandu wisata. Pemandu wisata yang bertugas mengantar wisatawan ke objek atau atraksi wisata yang dikehendaki sekaligus memberikan informasi yang diperlukan.
2. Berdasarkan Status, yaitu:
  - a. *Payroll Guide*. Bekerja tetap di suatu perusahaan perjalanan.
  - b. *Part timer/Free lance Guide*. Bekerja pada suatu perusahaan perjalanan serta tidak terikat oleh perusahaan perjalanan tertentu.
  - c. *Member of guide Association*. Berstatus sebagai peserta dari suatu asosiasi pramuwisata.
  - d. *Government Officials*. Pegawai pemerintah yang bertugas untuk memberikan informasi kepada tamu tentang suatu aktivitas, objek, atau suatu wilayah tertentu.
  - e. *Company Guide*. Karyawan sebuah perusahaan yang bertugas memberikan penjelasan kepada tamu tentang aktivitas atau objek perusahaan.
3. Berdasarkan karakteristik wisatawan yang dipandu, yaitu:
  - a. *Individual Tourist Guide*. Pemandu wisata yang khusus memandu wisatawan individu.

- b. *Group Tour Guide*. Pemandu wisata yang khusus memandu wisatawan rombongan.
- c. *Domestik Tourist Guide*. Pemandu wisata yang memandu wisatawan nusantara/domestik.
- d. *Foreign Tourist Guide*. Pemandu wisata yang memandu wisatawan mancanegara

### 2.3.2 Fungsi dan Tugas Pokok Pemandu Wisata

Fungsi Pemandu Wisata menurut Nuriata (2015), fungsi pemandu wisata secara umum dapat disimpulkan kedalam tiga tindakan pekerjaan yaitu:

1. Memberi informasi tentang segala hal yang menyangkut perjalanan wisata.
2. Mengarahkan perjalanan sesuai dengan *itinerary* dan fasilitas yang telah dipersiapkan.
3. Memutuskan tindakan setelah memperhatikan mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan tour.

Pada intinya adalah fungsi pemandu wisata yaitu sebagai pembimbing wisatawan dari sebelum datangnya wisatawan atau *pra-tour*, saat *tour*, dan saat *tour* berakhir atau *post tour*.

- a) *Pra-tour* adalah kegiatan yang dilakukan sebelum saat tour berlangsung, kegiatan *pra-tour* biasanya meliputi kegiatan penerimaan reservasi, pembuatan *itinerary*, dan penyambutan tamu.
- b) *On-tour* adalah kegiatan yang dipandu oleh *Tour Leader* atau *Tour Guide* yang sudah disediakan untuk pemberian informasi saat tour berlangsung agar sesuai dengan *itinerary* yang tersedia.
- c) *Post-tour* adalah kegiatan setelah berakhirnya tour berlangsung, kegiatan *post-tour* biasanya meliputi pengantaran wisatawan, pemberian *gift* atau *souvenir*, dan proses administrasi.

## 2.4 Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan/atau keahlian

serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan. SKKNI dikembangkan melalui konsultasi dengan industri terkait, untuk memastikan kesesuaian kebutuhan di tempat kerja. SKKNI digunakan terutama untuk merancang dan mengimplementasikan pelatihan kerja, melakukan asesmen (penilaian) keluaran pelatihan, serta asesmen tingkat keterampilan dan keahlian terkini yang dimiliki oleh seseorang. SKKNI ditetapkan oleh Menteri Ketenagakerjaan. SKKNI adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek Pengetahuan (*knowledge*), Keterampilan dan/atau Keahlian (*skills*) serta Sikap kerja (*attitude*) yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Beberapa model penyusunan standar kompetensi:

- a. *Model Occupational Skills Standard* (MOSS) adalah model penyusunan standar kompetensi berdasarkan okupasi atau jabatan. Model ini kurang sesuai apabila diterapkan di Indonesia karena terdapat variasi pekerjaan pada jabatan yang sama.
- b. *Regional Model Competency Standard* (RMCS) adalah model penyusunan standar kompetensi yang diperkenalkan oleh *International Labor Organization* (ILO), yang pengembangannya menggunakan pendekatan fungsi dari proses kerja suatu kegiatan usaha/industri sejenis.

Yang digunakan dalam penyusunan SKKNI adalah RMCS, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional dan dipertegas pada Keputusan Direktur Jenderal Pembinaan Pelatihan dan Produktivitas Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor KEP. 217/LATTAS/XII/2012. Penyusunan dokumen SKKNI harus mengacu pada format yang ditetapkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan melalui Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.

Tujuan penyusunan/penyempurnaan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Pemandu Museum ini antara lain sebagai acuan bagi penyusun kebijakan dan sebagai persyaratan minimal bagi pelaku pemandu wisata serta

sebagailangkah langkah pengembangan SDM di bidang Museum. Dengan melalui perumusan dan kesepakatan tentang persyaratan minimal yang harus dipenuhi suatu bidang kerja tertentu dan dokumen yang disusun secara formal dapat dipergunakan sebagai acuan dalam :

1. Menyediakan Standar Kompetensi Kerja Nasional yang komprehensif yang diperlukan oleh tenaga kerja/ calon tenaga kerja, industri, masyarakat umum dan pemerintah yang berkecimpung pada Pemandu Museum.
2. Meningkatkan kualitas dan kapasitas SDM bidang Kepemanduan Museum
3. Sebagai acuan dalam rekrutmen tenaga kerja untuk menjadi Pemandu Museum
4. Menyediakan dasar untuk menyelenggarakan DIKLAT yang tepat.

Kegunaan SKKNI:

- a. Sebagai acuan pendidikan/pelatihan berbasis kompetensi.
- b. Sebagai acuan pelaksanaan uji kompetensi (sertifikasi kompetensi).
- c. Sebagai acuan untuk menstrukturkan perusahaan
- d. Sebagai acuan penyusunan SOP Perusahaan

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Museum Tahun (2009), yaitu :

1. Bekerjasama dengan mitra kerja dan pengunjung
  - a. Berkomunikasi di tempat kerja
  - b. Menyediakan bantuan kepada pengunjung di dalam dan di luar museum
  - c. Memelihara standar kinerja pribadi
  - d. Bekerja dalam satu tim
2. Bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda
  - a. Komunikasi dengan pengunjung dan mitra kerja dari berbagai latar belakang
  - b. Menghadapi kesalah pahaman antar-budaya
3. Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan (k3) di tempat kerja
  - a. Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja
  - b. Mengantisipasi dan menangani keadaan darurat

- c. Memperhatikan penampilan pribadi
  - d. Memberikan umpan balik mengenai kesehatan, keselamatan, dan keamanan
4. Mengimplementasikan dasar-dasar kependamuan museum
    - a. Menerapkan prinsip *edutainment* :
    - b. Menerapkan pengetahuan tentang museum :
    - c. Mengembangkan pengetahuan dan keterampilan
  5. Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan kebudayaan dan kepariwisataan
    - a. Mencari informasi tentang budaya dan pariwisata
    - b. Memperbarui pengetahuan budaya dan pariwisata
  6. Mengembangkan pengetahuan tentang koleksi dan tata pameran museum
    - a. Mengumpulkan informasi koleksi dan tata pameran
    - b. Mengolah informasi koleksi dan tata pameran
    - c. Memutakhirkan pengetahuan tentang koleksi dan tata pameran
  7. Menyajikan informasi tentang koleksi dan tata pameran museum
    - a. Menyiapkan informasi koleksi dan tata pameran untuk disampaikan kepada pengunjung
    - b. Menyajikan informasi koleksi dan tata pameran kepada pengunjung
    - c. Berinteraksi dengan pengunjung
  8. Melakukan kegiatan interpretatif
    - a. Menyiapkan aktifitas
    - b. Menyajikan aktifitas yang bersifat penafsiran
    - c. Mengakhiri aktifitas
  9. Memandu rombongan pengunjung
    - a. Mengkoordinasikan alur kunjungan
    - b. Membangun motivasi dan kebersamaan
  10. Berkomunikasi melalui telepon sesuai etika kantor
    - a. Menjawab telepon
    - b. Melakukan panggilan telepon

11. Melakukan prosedur administrasi
  - a. Memproses dokumen kantor
  - b. Membuat naskah surat
  - c. Memelihara sistem dokumen
12. Mencari dan mendapatkan data komputer
  - a. Membuka berkas (*file*)
  - b. Mendapatkan dan menyesuaikan data
  - c. Menutup berkas dan keluar program (*exit*)
13. Membuat dokumen di dalam komputer
  - a. Membuat berkas komputer
  - b. Membuat dokumen dari penulisan atau teks lisan
  - c. Mencetak dan mengirim dokumen
  - d. Menyimpan, keluar, dan mematikan
14. Berkomunikasi secara lisan dalam bahasa inggris pada tingkatoperasional dasar
  - a. Berkomunikasi dengan pengunjung dan kolega mengenaihal-hal yang berkaitan dengan kegiatan dasar dan sehari-hari ditempat kerja serta kegiatan pelayanan pengunjung
  - b. Berbicara melalui telepon
15. Membaca dalam bahasa inggris pada tingkat operasional dasar
  - a. Mengenali tanda-tanda umum yang digunakan pada usaha wisata budaya pariwisata
  - b. Membaca teks instruksional sederhana
  - c. Membaca diagram sederhana
16. Menulis dalam bahasa inggris pada tingkat operasional dasar
  - a. Menulis dokumen dasar dan sehari-haridi tempat kerja
  - b. Melengkapi formulir standar
  - c. Menulis petunjuk dan instruksi dasar dan sehari-hari

### 2.4.1 Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) diartikan sebagai proses yang dilaksanakan secara rutin, misalnya selalu tersedianya masukan (input) pelayanan seperti obat-obatan, alat-alat yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan, dan sebagainya (Bustami, 2011). Menurut Atmoko (2011) pengertian Standar Operasional Prosedur merupakan Suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator -indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Menurut Kusumaningrum et al., (2019) Bagi dunia kerja, *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah petunjuk bagi pegawai untuk melaksanakan pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan. SOP adalah serangkaian instruksi yang menggambarkan pendokumentasian dari kegiatan yang dilakukan secara berulang pada sebuah organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015)

Jadi SOP atau Standar Operasional Prosedur adalah suatu acuan atau pedoman perusahaan yang berkaitan dengan tugas pokok pekerja untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. sebagai contoh salah satu *Standard Operating Procedure* (SOP) Pemandu wisata di PT. Cahaya Madinah Asshidiq dapat dilihat pada Gambar 2 berikut.

No.Dokumen : SOP/OPS/02	<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b>	
Tgl Berlaku : 12 Februari 2021		
Status Revisi : 00		
Halaman : 1/1		
SOP Pelayanan bagi wisatawan oleh tenaga pemandu wisata		
Departemen : OPERASIONAL		

1. **TUJUAN**  
Untuk mengatur tata cara penanganan wisatawan pada saat kegiatan wisata.
2. **CAKUPAN**  
Tour Guide dan Tour Leader
3. **DOKUMEN**
4. **RINCIAN PROSEDUR**

No.	KEGIATAN	TANGGUNG JAWAB
4.1	<b>INTERAKSI UMUM :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggapi dan dekati pengunjung dengan segera.</li> <li>2. Beri salam dan perkenalan singkat</li> <li>3. Ajukan pertanyaan untuk mengetahui kebutuhan</li> <li>4. Penuhi kebutuhan pengunjung atau bila perlu alihkan ke staf lain</li> <li>5. Bila perlu jelaskan jasa-jasa yang ada</li> <li>6. Ucapkan terimakasih (bila mungkin dengan nama) dan ajukan apakah ia membutuhkan bantuan yang lain atau tidak</li> </ol>	Tour Guide / Tour Leader
4.2	<b>Melayani Tamu lebih dari satu secara bersamaan</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggapi, sesegera mungkin tamu yang sedang menunggu</li> <li>2. Cari saat jeda yang tepat dengan tamu pertama, ucapkan permissi dan tanyakan pada pengunjung kedua apa yang dapat anda bantu</li> <li>3. Tanggapi permintaan pengunjung kedua dan segera kembali kepada yang pertama</li> <li>4. Lakukan langkah ini berulang-ulang diantara pengunjung tersebut sampai interaksi selesai</li> </ol>	Tour Guide / Tour Leader
4.3	<b>Menangani Perselisihan Harga</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dengarkan komplain pengunjung tanpa memotong</li> <li>2. Ringkaskan masalahnya dari sudut pandang pengunjung dan tanggapi dengan empati (membangun pengertian)</li> <li>3. Bertanyalah kepada pengunjung untuk mendapatkan informasi tambahan.</li> <li>4. Jelaskan alasan dari biaya yang ditawarkan dan bila mungkin perlihatkan bukti pembayarannya.</li> <li>5. Bila pengunjung puas, mulailah transaksi</li> <li>6. Bila pengunjung tetap tidak puas, ringkas masalahnya dari sudut pandang pengunjung dan beritahu kepada supervisor.</li> </ol>	Tour Guide / Tour Leader
4.4	<b>Bila Jasa yang diinginkan tidak tersedia</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memohon maaf karena tidak dapat menyajikan jasa yang diinginkan dan jelaskan mengapa tidak tersedia.</li> <li>2. Dengan tanpa memotong dan jelaskan bahwa anda memahami bahwa ia kecewa.</li> <li>3. Sajikan alternatif. Bila pengunjung tetap tidak puas, beritahu masalahnya pada supervisor anda dari sudut</li> </ol>	Tour Guide / Tour Leader

	pandang tamu.	
4.5	<b>Gaya Bahasa</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Spesifik</i> : Jangan sampai kata-kata kita miliki beberapa arti sehingga pengunjung bingung akan maknanya. Kata-kata yang spesifik akan memberi gambaran yang tajam</li> <li>2. <i>Aktif</i> : Hindari sebanyak mungkin kata-kata pasif. Kata-kata aktif akan “menarik” fantasi peserta ke arah topik kita</li> <li>3. <i>Kongkrit</i> : kata-kata kita harus menunjukkan suatu benda atau kejadian yang nyata. Kata-kata yang kongkrit membuat peserta lebih yakin akan apa yang kita bawaan</li> <li>4. <i>Akrab</i> : Anda bukan sedang berpidato, gunakan bahasa informal seperti berbicara dengan teman-teman anda, Situasi yang akrab membuat suasana yang nyaman dan menghibur.</li> </ol>	Tour Guide / Tour Leader
4.6	<b>Alur</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretasi yang baik adalah perpaduan antara spontanitas dan keteraturan . Anda harus tampak spontan agar pegunjung merasakan suasana yang rileks. Alur interpretasi yang paling mudah digunakan dan manjur adalah Pendahuluan, Isi dan Penutup.</li> </ol>	Tour Guide / Tour Leader
4.7	<b>Bahasa Tubuh</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Ekspresi Wajah</i> : Para ahli menyatakan 50% pemahaman muncul dari komunikasi melalui ekpresi wajah bukan kata-kata.</li> <li>2. <i>Postur dan Gerakan Tubuh</i> : Postur yang rileks tapi tegap menunjukan kepercayaan diri. Setiap gerakan kita harus menimbulkan makna bagi pengunjung. Bila kita gugup secara tidak sengaja muncul gerakan-gerakan yang akan merusak konsentrasi misal mengoyang-goyang tubuh, bersandar di meja, menyembunyikan tangan, memegang baju dll.</li> </ol>	Tour Guide / Tour Leader
4.8	<b>Alat Bantu</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kita dapat menggunakan berbagai alat bantu sebagai sarana komunikasi nonverbal. Alat bantu ini dapat meningkatkan keingintahuan kalau digunakan dengan tepat. Dan dapat menimbulkan kesan profesional</li> </ol>	Tour Guide / Tour Leader
4.9	<b>Angkat Tema Tertentu untuk Menyampaikan Sebuah Pesan</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingatlah Prinsip Tilden yang kelima. Semua yang diungkapkan dalam interpretasi harus berada dalam kesatuan. Dengan mengungkapkan fakta-fakta kebenaran, inilah yang kita sebut dengan tema. Fakta yang kita ungkapkan sudah kita pilih dengan baik untuk mengilustrasikan tema kita.</li> </ol>	Tour Guide / Tour Leader
4.10	<b>Suasana</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suasana yang tepat sangat mendukung interpretasi, misal : kita bicara obat-obatan tradisional, kita buat tata ruangan yg tradisional, bau-bauan dll. Sikap dan cara bicara kita juga harus diperhatikan, berbicara yang sopan dan tidak menyinggung perasaan wisatawan sangat mutlak dilakukan. Terakhir, Suasana harus mulai diciptakan sejak awal kegiatan.</li> </ol>	Tour Guide / Tour Leader
4.11	<b>Pertanyaan</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan pertanyaan untuk melibatkan pengunjung. Bertanya adalah keahlian yang sangat berguna untuk</li> </ol>	Tour Guide / Tour Leader

	menambah daya tarik Interpretasi kita. Pertanyaan dapat kita gunakan untuk: Merangsang ketertarikan, Membantu mengorganisasi program, Merangsang pemikiran kreatif, Menekankan hal-hal yang penting.	
4.12	<p><b>Humor</b></p> <p>1. Humor adalah pemanis dalam interpretasi dapat meningkatkan komunikasi dan daya tarik. Humor harus berhubungan dengan tema pembicaraan. Bukan hanya sekedar untuk membuat pengunjung tertawa. Jangan menggunakan humor yang menyinggung, humor harus dimunculkan secara halus, ia harus dirasakan menjadi bagian integral dari uraian</p>	Tour Guide / Tour Leader
4.13	Pelayanan yang baik adalah promosi yang efektif, karena pengunjung yang puas hampir pasti akan menceritakan kepada teman-temannya. Pelayanan yang baik membuat pengunjung kembali lagi. Kita tidak menginginkan pertemuan dengan tamu hanya terjadi satu kali.	Tour Guide / Tour Leader

Menyetujui,  
PT. CAHAYA MADINAH ASSHIDIQ

**Abu Bakar Sidik**  
Direktur Utama

Gambar 2. SOP PT CAHAYA MADINAH ASSHIDIQ

Sumber : <https://www.scribd.com/document/500902911/SOP-PELAYANAN-BAGI-WISATAWAN-OLEH-TENAGA-PEMANDU-WISATA-1#>

[KARYA ILMIAH MAHASISWA PEJALANAN WISATA]