

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sebuah perjalanan dari satu tempat ke tempat lainnya dan bersifat sementara, dimana kegiatan ini dilakukan dengan baik secara perorangan maupun kelompok, dan juga sebagai suatu upaya untuk mencari keserasian dan juga kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial budaya, ilmu dan juga alam (Kodhyat, 2013).

Potensi wisata di Jawa Timur sangat beragam mulai dari wisata alam, wisata religi, wisata edukasi, dan wisata wahana hiburan. Wisata unggulan Jawa Timur antara lain Gunung Bromo, Pantai Plengkung, Gunung Semeru, serta wisata hiburan seperti Wisata Bahari Lamongan dan Jatim Park. Dengan banyaknya wisata yang berada di Jawa Timur, maka berbagai tempat wisata memiliki beragam keunggulan, salah satunya wisata Gunung Bromo yang terletak di Desa Ngadisari, Kecamatan Sukapura, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur.



Gambar 1 Gunung Bromo.
Sumber: Tour Manager Akcaya (2022).

Wisata Gunung Bromo adalah salah satu tempat wisata di Indonesia yang menjadi primadona bagi wisatawan baik dalam negeri maupun luar negeri. Gunung Bromo memiliki ketinggian sekitar 2392 MDPL. Kawah Gunung Bromo menjadi obyek utama yang sering dikunjungi oleh wisatawan asing maupun lokal.

Gunung Bromo juga dikenal dengan *sunrise* dan *sunset*-nya yang sangat indah. Berikut ini adalah data kunjungan wisatawan di Gunung Bromo.

Tabel 1 Data kunjungan wisatawan di Gunung Bromo.

Data Kunjungan Wisatawan di Gunung Bromo			
Tahun	Dalam Negeri	Mancanegara	Total
2019	669.422	21.409	690.831
2020	193.733	2.658	196.268
2021	138.695	240	138.935
2022	310.418	8.501	318.919

Sumber: Dinas Kepemudaan Olahraga, dan Pariwisata Probolinggo (2022).

Peningkatan kunjungan wisatawan menunjukkan tingginya mobilitas yang ada di Wisata Gunung Bromo. Tingginya mobilitas yang terjadi diakibatkan oleh kunjungan wisatawan, baik lokal maupun luar daerah. Wisatawan lokal dapat menempuh waktu kurang lebih satu jam untuk menuju Wisata Gunung Bromo. Sedangkan wisatawan luar daerah membutuhkan waktu kurang lebih dua hingga tiga jam. Mayoritas wisatawan yang akan berkunjung belum mengetahui lokasi Wisata Gunung Bromo. Wisatawan yang melakukan perjalanan wisata sebaiknya menggunakan jasa pemandu wisata.

Pemandu wisata merupakan seorang yang memberi penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan dan traveller lainnya tentang segala sesuatu yang akan dilihat dan disaksikan pada saat berkunjung ke suatu objek, tempat atau daerah wisata tertentu (Irawati, 2013). Sedangkan Nuriata (2015), mengemukakan pramuwisata adalah orang yang mengambil peran dalam bertindak untuk menentukan alur saat kegiatan wisata berlangsung. Pemandu wisata bisa kita dapatkan di biro perjalanan wisata yang menyediakan jasa pelayanan perjalanan wisata.

Biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa perjalanan wisata dan kelengkapan perjalanannya. Salah satu *travel agent* yang menyediakan pemandu wisata di Jawa Timur yaitu Akcaya Tour & Travel, berlokasi di Jalan M.T. Haryono VI/B No. 949, Kota Malang merupakan salah satu anggota organisasi ASITA (*Association of the Indonesian Tour and Travel*

Agencies). Akcaya Tour & Travel melayani beberapa kegiatan pariwisata, salah satunya paket wisata Gunung Bromo yang terletak di Kabupaten Probolinggo.

Kegiatan kepeemanduan akan berlangsung dengan baik jika memiliki pemandu wisata yang ahli dan memiliki kompetensi pada bidangnya karena tugas dari seorang pemandu wisata adalah bertanggung jawab untuk mengatur dan memfasilitasi seluruh rangkaian kegiatan, mulai dari merencanakan dan mempersiapkan kegiatan hingga melakukan evaluasi *post* kegiatan. Selain itu, pemandu wisata juga bertanggung jawab untuk memastikan kegiatan berlangsung dengan aman dan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Melihat pentingnya peran pemandu wisata di biro perjalanan wisata Akcaya Tour & Travel, maka penulis tertarik untuk mendeskripsikan tentang “Peran Pemandu Wisata Pada Paket Wisata Gunung Bromo pada biro perjalanan wisata Akcaya Tour & Travel”.

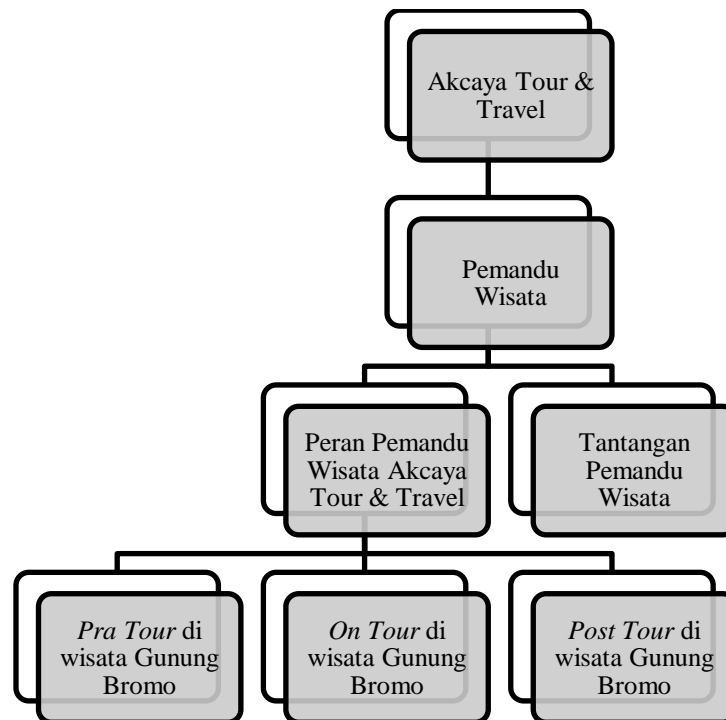
1.2 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan peran Pemandu Wisata pada paket wisata Gunung Bromo di biro perjalanan wisata Akcaya Tour & Travel.
2. Menganalisis tantangan Pemandu Wisata pada paket wisata Gunung Bromo di biro perjalanan wisata Akcaya Tour & Travel.

1.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menitikberatkan pada peran pemandu wisata Akcaya Tour & Travel pada paket wisata Gunung Bromo untuk mendeskripsikan peran pemandu wisata serta menganalisis tantangan pemandu wisata sesuai kerangka pemikiran:



Gambar 2 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. Akcaya Tour & Travel

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 Peran Pemandu Wisata

2.1.1 Definisi Peran

Peran didasarkan pada preskripsi dan harapan peran yang menerangkan apa yang individu harus lakukan dalam suatu situasi tertentu agar dapat memenuhi harapan mereka sendiri atau harapan orang lain menyangkut peran tersebut (Andarmoyo, 2012). Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil (Kozier, 2008). Peran juga dapat diartikan sebagai suatu kumpulan perilaku tertentu yang ditampakkan oleh suatu jabatan tertentu. Karakter seseorang juga mampu mempengaruhi peran yang sedang dijalankan.

Menurut (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 beradapada suatu posisi tertentu.

2.1.2 Definisi Pemandu Wisata

Pemandu wisata merupakan seorang yang memberi penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan dan traveller lainnya tentang segala sesuatu yang akan dilihat dan disaksikan pada saat berkunjung ke suatu objek, tempat atau daerah wisata tertentu (Irawati, 2013). 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 memberikan informasi terkait daya tarik wisata, memimpin atau mengarahkan perjalanan, serta menentukan tindakan saat *tour*. Pemandu wisata memiliki peran penting saat wisatawan melakukan perjalanan wisata.

2.1.3Penggolongan Pemandu Wisata

Jenis pramuwisata dapat dikelompokan berdasarkan sudut pandang yang dibagi menjadi tiga yaitu berdasarkan kegiatan, dan karakteristik wisatawan (Udoyono, 2008).

1. Berdasarkan ruang lingkup kegiatannya

- a. *Transfer guide* adalah menjemput wisatawan di bandara, pelabuhan, stasiun atau terminal menuju ke hotel hotel atau sebaliknya.
- b. *Walking guide/Tour Guide* adalah yang memandu wisatawan dalam suatu *tour* yang dilakukan dengan cara berjalan kaki.
- c. *Local/expert guide* adalah pramuwisata memandu wisatawan pada suatu obyek atau atraksi wisata tertentu, misalnya museum, wisata agro, river rafting, goa, gedung bersejarah, dan lain-lain.
- d. *Common guide* adalah pramuwisata yang dapat melaku kan kegiatan baik transfer maupun tour.
- e. *Driver guide* adalah pengemudi yang sekaligus berperan sebagai Pramuwisata. Pramuwisata ini bertugas mengantarkan wisatawan ke obyek 7 atau atraksi wisata yang dikehendaki dan memberikan informasi yang diperlukan.

2. Berdasarkan status

- a. *Payroll guide* adalah pramuwisata yang berstatus sebagai pegawai tetap perusahaan perjalanan wisata, mendapat gaji tetap di samping komisi dan tip yang diterima dari wisatawan.

- b. *Part timer/Free lance guide* adalah pramuwisata yang bekerja pada suatu perusahaan perjalanan untuk kegiatan tertentu dan dibayar untuk tiap pekerjaan yang dilakukan, serta tidak terikat oleh suatu perusahaan.
 - c. *Member of guide association* adalah pramuwisata yang bersatus sebagai peserta dari suatu asosiasi dan melakukan kegiatannya sesuai dengan tugas yang diberikan oleh asosiasi tersebut. Sebagai contoh anggota himpunan pramuwisata indonesia (HPI).
 - d. *Government officials* adalah pegawai pemerintah yang bertugas untuk memberikan informasi kepada tamu tentang aktivitas, gedung, atau suatu wilayah tentu.
 - e. *Company guide* adalah karyawan sebuah perusahaan yang bertugas memberikan penjelasan kepada tamu tentang aktivitas atau obyek perusahaan.
3. Berdasarkan karakteristik wisatawan yang dipandu
- a. *Individual Tourist Guide* adalah pramuwisata yang khusus memandu wisatawan individu.
 - b. *Group Tour Guide Group* adalah pramuwisata yang khusus memandu wisatawan rombongan.
 - c. *Domestic Tourist Guide* adalah pramuwisata yang memandu wisatawan nusantara atau domestik.
 - d. *Foreign Tourist Guide* adalah pramuwisata yang memandu wisatawan mancanegara.

2.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Pemandu Wisata

Prosedur pemandu wisata berkaitan satu sama lain, dengan kata lain keberhasilan melaksanakan suatu prosedur ke prosedur selanjutnya, sama halnya dengan prosedur-prosedur yang dilakukan seorang pemandu wisata dalam melakukan perjalanan, Menurut Restanti Evita Desi (2019) menjelaskan prosedur-prosedur dalam kegiatan *tour*, sebagai berikut:

1. *Pra Tour*

Pra tour adalah kegiatan-kegiatan yang harus dipersiapkan sebelum *tour* dimulai. Sebaiknya kegiatan ini dilakukan jauh sebelum *tour* dimulai. Berikut hal – hal yang harus dipersiapkan oleh pemandu wisata:

- a) Dokumen (*guide order*, surat tugas pemandu wisata).
- b) Catatan yang perlu diperhatikan dalam operasional.
- c) Daftar peserta.
- d) Susunan program tour.
- e) P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan).
- f) Peta lokasi.
- g) Nomor telepon penting.
- h) *Personal grooming*.
- i) Panyetujuan expenses keuangan.

2. *On Tour*

On Tour adalah suatu perjalanan wisata yang memperlihatkan warna kegiatan wisata. Kegiatan–kegiatan yang dilakukan oleh pemandu wisata selama perjalanan adalah:

- a) Memperkenalkan diri dan tim ketika pertama kali bertemu dengan tamu secara sopan.
- b) Semangat dalam berkerja.
- c) Mematuhi tata tertib yang berlaku ditempat wisata.
- d) Menguasai bahasa asing.
- e) Tidak merokok dan tidak menggunakan narkotika.
- f) *Guiding*.
- g) Menciptakan suasana yang nyaman untuk tamu.

- h) Pemahaman materi.
- i) Mengetahui tempat-tempat wisata terkini yang diminati oleh wisatawan.
- j) Memahami tempat wisata yang dikunjungi.

3. *Post Tour*

Post tour adalah kegiatan yang dilakukan setelah *tour* selesai. Meskipun kegiatan *tour* selesai, tugas pemandu wisata belumlah selesai. Berikut hal-hal yang dilakukan pemandu wisata setelah *tour* selesai:

- a) Ucapan terimakasih kepada wisatawan.
- b) Mengantarkan wisatawan kembali ke penginapan.
- c) Memberikan informasi jika terjadi masalah yang menyebabkan keterlambatan kepulangan.
- d) Membuat laporan keuangan disertai bukti pengeluaran.
- e) Mengevaluasi kegiatan perjalanan wisata dan memperbaiki kekurangannya.

2.2 Tantangan Pemandu Wisata

Tantangan pemandu wisata terbagi menjadi tiga hal (Warokka, 2018), 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.

2.3 Jenis-Jenis Wisatawan

Menurut Ismayanti (2010), mengidentifikasi empat jenis wisatawan yaitu:

- a. Wisatawan Massal kelompok atau *Organized Mass Tourist*
- b. Wisatawan Massal Individu atau *Individual Mass Tourist*
- c. Penjelajah atau *Explorer*
- d. Petualang atau *Drifter*

Berdasarkan kepentingan dari masing-masing wisatawan selama perjalanan wisata berlangsung, menurut Karyono (1997), wisatawan dapat di kelompokkan sebagai berikut:

1. *Domestic Tourist* (Wisatawan Nusantara). Seorang atau sekelompok warga negara dari suatu negara yang dalam melakukan perjalanan wisatanya bertempat di dalam negaranya sendiri tanpa melewati perbatasan negaranya. Misalnya warga negara Indonesia yang melakukan perjalanan ke Lombok atau ke Raja Ampat.
2. *Foreign Tourist* (Wisatawan Asing). Orang asing yang memasuki suatu negara lain yang bukan negara asalnya untuk melakukan kegiatan atau perjalanan wisata. Misalnya wisatawan asal Thailand yang mengunjungi Danau Toba yang terletak di negara Indonesia.

3. *Indigeneos Foregin Tourist*. Seorang warga negara suatu negara tertentu yang bekerja di luar negeri, lalu saat pulang ke negara asalnya dia melakukan perjalanan wisata. Misalnya warga negara Indonesia yang bekerja sebagai konsultan di Jerman lalu saat liburan kembali ke Indonesia untuk melakukan perjalanan wisata di Bali.
4. *Domestic Foreign Tourist*. Orang asing yang tinggal sementara di suatu negara yang bukan tempat asalnya untuk melaksanakan tugas, dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negara yang dia tinggali. Misalnya staff kedutaan Australia yang melakukan perjalanan wisata saat waktu cuti di wilayah negara Indonesia.
5. *Business Tourist*. Seseorang atau sekelompok orang yang sedang melakukan perjalanan bisnis untuk tujuan primernya, namun setelah tujuan utamanya selesai mereka melakukan perjalanan wisata sebagai tujuan sekundernya.

2.4 Definisi Paket Wisata

Paket wisata merupakan perpaduan beberapa produk wisata, minimal dua produk, yang dikenal menjadi satu kesatuan harga yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Sementara itu produk wisata mempunyai pengertian totalitas pengalaman seorang wisatawan sejak ia meninggalkan suatu tempat sampai kembali lagi ke tempat ia berangkat (Desky, 2001). Paket wisata adalah perjalanan yang dibuat oleh biro perjalanan wisata yang meliputi transportasi, akomodasi, serta konsumsi dalam satu harga (Ismayanti, 2010).

2.4.1 Jenis Paket Wisata

Terdapat berbagai macam jenis paket wisata yang ditawarkan kepada wisatawan berdasarkan bentuknya, agar sesuai dengan kebutuhan wisatawan dan memberikan pelayanan yang memuaskan. Menurut Nuriata (2015) terdapat jenis paket wisata yang disesuaikan menurut usia wisatawan. Berikut merupakan dua jenis paket wisata berdasarkan umur wisatawan:

1. *Elderly tour* adalah suatu perjalanan wisata yang pesertanya merupakan lansia dengan dilengkapi berbagai fasilitas yang cocok bagi lansia. Paket wisata ini biasanya dilakukan didalam ruangan dan tidak terlalu banyak kegiatan namun bersifat *rileks/santai*.
2. *Youth tour* adalah suatu perjalanan wisata yang pesertanya merupakan remaja dengan fasilitas dan kegiatan yang penuh dengan pengalaman dan memacu adrenalin. Paket wisata ini biasanya dilakukan diluar ruangan.

Sedangkan jenis paket wisata berdasarkan jumlah wisata menurut Suwantoro (2004), yaitu:

1. *Individual tour* yaitu wisata yang dilakukan oleh satu orang/sendiri.
2. *Family group* yaitu wisata yang dilakukan oleh anggota keluarga.
3. *Group tour* yaitu wisata yang dilakukan oleh suatu grup dengan minimal peserta sepuluh orang dan dipimpin oleh satu orang.

2.5 Biro Perjalanan Wisata

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang pendaftaran usaha pariwisata bahwa usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata. Usaha pariwisata atau biro perjalanan wisata menyediakan layanan dan fasilitas dalam perencanaan, pengaturan, dan penjualan paket perjalanan dan tur kepada individu atau kelompok yang ingin bepergian. Tugas utama biro perjalanan wisata adalah membantu pelanggan dalam merencanakan perjalanan mereka dengan menyediakan informasi tentang destinasi, tiket pesawat, reservasi hotel, transportasi darat, *tour*, dan kegiatan lainnya. Mereka dapat memberikan saran tentang tujuan wisata, mengurus visa dan 17 dokumen perjalanan, serta memberikan informasi mengenai kebijakan perjalanan, kesehatan, dan keamanan.

Menurut Utama (2014), biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang menyelenggarakan kegiatan paket wisata dan agen perjalanan. Kegiatan usaha biro perjalanan wisata:

1. Menyusun dan menjual paket wisata luar negeri atas dasar permintaan.
2. Menyenggarakan atau menjual pelayaran wisata (*cruise*)
3. Menyusun dan menjual paket wisata dalam negeri kepada umum atau atas dasar permintaan.
4. Menyenggarakan pemanduan wisata.
5. Menyediakan fasilitas untuk wisatawan.
6. Menjual tiket/karcis sarana angkutan, dan lain-lain.
7. Mengadakan pemesanan sarana wisata.

Mengurus dokumen-dokumen perjalanan sesuai dengan peraturan yang berlaku.