
PERANAN PRAMUWISATA DALAM PERJALANAN WISATA

Oleh :

Artin Bayu Mukti

Staf Pengajar Program Diploma Kepariwisata Universitas Stikubank Semarang

ABSTRACT

Tourist guide is an important element in a tourism activity, especially in a tourism travel. Tourist guide is needed to give information about the tourism object visited. Tourists will have some troubles when they travel without accompanied by a tourist guide. A tourist guide is supposed to master the skill and wide knowledge about guiding technique. The success of the guidance will be highly dependant to the quality of a tourist guide.

Keywords : tourist guide, quality

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor andalan dalam meningkatkan pendapatan daerah maupun negara. Sektor pariwisata juga memiliki peranan yang penting dalam penyerapan tenaga kerja, hal ini dinyatakan dalam Undang – Undang Kepariwisata No. 9 tahun 1990 butir b (1990 : 1) bahwa : kepariwisataan mempunyai peranan penting untuk memperluas dan pemeratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, memperbesar pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat serta memupuk rasa cinta tanah air, memperkaya kebudayaan nasional dan memantapkan pembinaanya dalam rangka memperkuat jatidiri bangsa dan mempererat persahabatan antar bangsa”.

Dalam mewujudkan hal tersebut pemerintah Indonesia berupaya menggalakan kegiatan pembangunan kepariwisataan di setiap propinsi yang menjadi daerah tujuan wisata. Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah sebagai salah satu daerah tujuan wisata (DTW) di Indonesia memiliki potensi dan produk wisata yang unik dan beraneka ragam. Sebagian kota di Jawa Tengah telah dikenal oleh wisatawan mancanegara dan nusantara karena memiliki objek dan daya tarik wisata yang menarik serta pramuwisata yang handal. Dalam suatu perjalanan wisata selain adanya objek wisata yang menjadi tujuan perlu

adanya tenaga pemandu perjalanan wisata yang kita sebut pramuwisata dimana kedudukan pramuwisata ini adalah sebagai ujung tombak yang menentukan keberhasilan seluruh rangkaian pelayanan perjalanan wisata. Oleh karena itu peranan seorang pramuwisata sangat penting terutama dalam rangka memperkenalkan kepada wisatawan tentang objek dan daya tarik wisata yang mereka kunjungi.

TINJAUAN UMUM PRAMUWISATA

Pada Undang – Undang Republik Indonesia tentang Kepariwisata bab IV (pasal 9 : 1) butir c bahwa pramuwisata termasuk dalam jenis-jenis usaha jasa pariwisata. Hal ini menunjukkan bahwa jasa pramuwisata dibutuhkan dalam kegiatan pariwisata. Peranan pramuwisata dalam pariwisata adalah sebagai ujung tombak yang dapat menentukan keberhasilan sebuah pelayanan perjalanan wisata.

Pengertian pramuwisata menurut Oka. A. Yoeti, pramuwisata secara umum adalah seseorang yang dibayar untuk menemani wisatawan dalam perjalanan mengunjungi, melihat serta menyaksikan objek dan atraksi wisata Sedangkan dari sudut pandang wisatawan pramuwisata adalah seseorang yang bekerja pada suatu biro perjalanan atau suatu kantor pariwisata (Tourism Office) yang bertugas memberikan informasi, petunjuk dan advis secara langsung kepada wisatawan sebelum dan selama perjalanan berlangsung (2000 : 10).

Pengertian pramuwisata menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi NO : KM.82/PW.102/MPPT-88 tanggal 17 September 1988, yang dimaksud dengan pramuwisata adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk tentang objek wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan.

Dari beberapa pengertian diatas menunjukkan bahwa pramuwisata memiliki tugas yang cukup berat dalam rangka memberikan pelayanan dan informasi kepada wisatawan. Pramuwisata dituntut memiliki wawasan yang luas dan memiliki ketrampilan kerja yang menunjang tugas-tugasnya.

TUGAS – TUGAS PRAMUWISATA

Pramuwisata memiliki tugas yang harus diemban dengan penuh tanggung jawab dan keikhlasan. Tugas dan tanggung jawab pramuwisata menurut Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi NO : KM.82/PW.102/MPPT-88 tanggal 17 September 1988 adalah sebagai berikut :

1. Mengantar wisatawan, baik rombongan maupun perorangan yang mengadakan perjalanan dengan transportasi yang tersedia.

Tugas pramuwisata dalam hal ini adalah mengantar wisatawan. Seorang pramuwisata harus menguasai daerah yang sedang dikunjungi baik dalam perjalanan maupun selama di tempat tujuan. Pramuwisata harus mampu memberikan penjelasan hal – hal yang ditemui selama perjalanan berlangsung serta memberikan informasi yang akurat mengenai objek yang dikunjungi.

2. Memberikan penjelasan tentang rencana perjalanan dan objek wisata serta memberikan penjelasan mengenai dokumen perjalanan, akomodasi, transportasi dan fasilitas wisata lainnya. Dalam hal ini pramuwisata harus menjelaskan tentang jadwal perjalanan, tujuan perjalanan, jumlah objek wisata yang akan dikunjungi, memberikan informasi umum mengenai objek yang akan dikunjungi, memberikan informasi tentang dokumen perjalanan yang harus dibawa, informasi akomodasi, memberikan informasi transportasi yang digunakan selama perjalanan dan beberapa informasi mengenai fasilitas yang diberikan sesuai kebutuhan wisatawan.

3. Memberikan petunjuk tentang objek wisata.

Seorang pramuwisata harus memberikan informasi tentang objek wisata yang akan dikunjungi berupa informasi tentang bentuk objek wisata, hal – hal yang boleh dan dilarang untuk dilakukan, sehingga wisatawan nyaman dan tidak terjadi pelanggaran terhadap aturan yang telah diinformasikan sebelumnya.

4. Membantu pengurusan barang bawaan wisatawan.

Dalam tugasnya pramuwisata tidak hanya memberikan informasi tetapi juga memberikan semua pelayanan yang dibutuhkan oleh wisatawan seperti menguruskan barang bawaan, dalam hal ini apabila wisatawan mengalami kesulitan dengan barang bawaannya.

-
5. Memberikan pertolongan kepada wisatawan yang sakit, mendapat kecelakaan, kehilangan atau musibah lainnya.

Dalam hal ini seorang pramuwisata harus mempersiapkan diri untuk menghadapi situasi yang tidak terduga seperti memberikan pertolongan pertama kepada wisatawan yang dalam perjalanan mengalami sakit. Seorang pramuwisata harus cekatan dan mampu bertindak secara cepat apabila terjadi kecelakaan atau musibah di dalam perjalanan.

SISTEM TEKNIK PEMANDUAN WISATA

Dalam melaksanakan sebuah pemanduan wisata, seorang pramuwisata harus mengetahui Sistem Teknik Pemanduan yang terdiri dari 3 (tiga) sub sistem dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Sub Sistem Wisatawan

Tugas utama seorang pramuwisata adalah melayani wisatawan selama perjalanan wisata karena yang dilayani adalah manusia, maka akan dirasakan kesukaran dalam menentukan sejauh mana pelayanan dapat memuaskan tamu. Manusia memiliki sifat yang berbeda demikian pula dengan derajat kepuasan atas pelayanan yang diterimanya. Namun demikian seorang pramuwisata harus mampu menjadi pelayan wisatawan yang baik dalam ukuran pandangan secara umum untuk dapat memuaskan tamunya. Untuk itu pramuwisata harus mengetahui terlebih dahulu siapa dan bagaimana latar belakang wisatawan yang akan dipandunya. Dengan kata lain pramuwisata harus berusaha untuk dapat mengenal dan menyatu dengan wisatawan di dalam pekerjaannya. Strategi yang dipakai untuk memberikan pelayanan yang baik adalah pendekatan secara fisik dan psikologis terhadap wisatawan.

2. Sub Sistem Komunikasi

Sub sistem ini menentukan ketrampilan seorang pramuwisata dalam berkomunikasi dengan wisatawan, penguasaan ketrampilan akan nampak sekali dan merupakan performansi yang mudah diamati. Dilihat dari intisari tugas pramuwisata sebagai pembimbing perjalanan, sebagai pemberi informasi dan sebagai pemberi saran jelas sekali bahwa komunikasi merupakan sesuatu yang penting. Komunikasi dua arah dimana seorang pramuwisata memberikan informasi secara langsung kepada

wisatawan dan dilakukan dengan baik diharapkan akan menghasilkan respon positif dari wisatawan yang menerimanya. Komunikasi dapat diartikan sebagai transmisi dari informasi dan saling pengertian antara pramuwisata dengan wisatawan melalui simbol yang umum digunakan orang, baik secara lisan maupun tulisan. Simbol – simbol yang digunakan itu dapat berupa :

- a. bahasa tertulis atau lisan (diucapkan)
- b. gambar, potret, sketsa atau lambang
- c. benda/objek, sebagai peraga
- d. mimik, gerak muka yang memberikan isyarat
- e. gerak anggota tubuh atau tubuh itu sendiri

Simbol – simbol tersebut digunakan pada saat penyampaian informasi kepada wisatawan mengenai daerah yang akan dan sedang dikunjungi. Tujuan yang ingin dicapai dalam teknik pemanduan adalah agar wisatawan :

- a. dapat memahami maksud dari komunikasi sebab komunikasi harus memiliki arti.
- b. memperoleh pengetahuan dari komunikasi
- c. dapat melakukan sesuatu atas perintah komunikasi
- d. menerima ide atau saran yang disampaikan melalui komunikasi

3. Sub Sistem Pelayanan dan Kepemimpinan

Peranan pramuwisata yang paling berat adalah harus mampu berperan ganda yaitu sebagai pemimpin yang dapat menjadi panutan wisatawan selama perjalanan dan di sisi lain menjadi pelayan yang selama perjalanan sampai di tujuan. Keberhasilan pemanduan sangat tergantung kepada kemampuan pramuwisata dalam menonjolkan kepemimpinan dan memberikan pelayanan yang maksimal. Untuk dapat menunjukkan hal – hal tersebut seorang pramuwisata dituntut untuk mampu merasa sebagai pemimpin serta dapat memanfaatkannya untuk mencapai tujuan komunikasi yang diciptakan selama pemanduan. Adanya kepercayaan pada diri sendiri yang paling utama untuk dapat membangkitkan kemampuan kepemimpinan. Kepercayaan diri itu akan sangat dibantu apabila pramuwisata mempunyai kemampuan :

- a. Fisik sebagai pemimpin dalam pemanduan.

Kemampuan fisik sebagai pemimpin dalam pemanduan adalah bahwa seorang pramuwisata dalam melaksanakan tugasnya harus mempersiapkan fisik/jasmaninya yaitu penampilan diri yang segar, bersemangat dan selalu tampak gembira dalam mendampingi wisatawan, sebab hal itu merupakan salah satu kunci sukses dalam melaksanakan tugasnya.

Kondisi yang demikian hanya bisa dicapai jika kesehatan jasmani dan rohani dipelihara sebaik – baiknya. Kesehatan jasmani dan rohani seorang pramuwisata harus memperhatikan hal – hal sebagai berikut :

- 1). Penampilan Diri, hal – hal yang perlu disiapkan untuk mendukung penampilan diri adalah pakaian, kebersihan, sikap badan dan paras muka.
- 2). Bahasa dan kata-kata, bahasa adalah alat kita untuk berhubungan komunikasi antara satu dengan yang lainnya. Kesalahan memilih dan menggunakan kata-kata bisa menimbulkan salah pengertian.

b. Mental sebagai pemimpin dalam pemanduan

Persiapan mental serta rohani termasuk daya pikir sebagai pemimpin dalam pemanduan perlu dilakukan pramuwisata sebelum pemanduan. Persiapan – persiapan tersebut antara lain :

- 1). Apa, yang akan dihadapi dan dikerjakan. Apa masalah yang mungkin dan akan dihadapi. Pertanyaan ini dapat terus dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi.
- 2). Siapa, yang dihadapi dan dilayani dalam hal ini wisatawan karena perlu diketahui bahwa :
 - a). Wisatawan adalah orang yang paling penting di dalam usaha karena wisatawan memberikan usaha.
 - b). Wisatawan tidak tergantung kepada perusahaan anda, akan tetapi perusahaan tergantung pada mereka.
 - c). Wisatawan bukan berada di luar perusahaan anda, akan tetapi merupakan bagian dari perusahaan anda.
 - d). Wisatawan bersifat manusiawi dan bukan benda mati mereka juga mempunyai perasaan, emosi dan prasangka.

-
- e). Wisatawan bukan seseorang yang perlu diajak berdebat karena wisatawan akan selalu menganggap dirinya benar dengan alasan-alasannya.
- 3). Bilamana, hal ini menyangkut masalah waktu. Satu hal yang perlu mendapat perhatian adalah soal kewajiban untuk menepati waktu. Dengan memperhitungkan berbagai kemungkinan waktu harus direncanakan setepat tepatnya.
- 4). Dimana, pertanyaan ini erat hubungannya dengan pengenalan objek wisata, masyarakat dan daerahnya.
- 5). Bagaimana, menyangkut perencanaan pelaksanaan dilapangan.
- c. Penguasaan materi bagi kepentingan pemimpin dalam pemanduan
- Sebagai pemimpin dalam pemanduan, penguasaan materi merupakan hal yang penting bagi wisatawan. Sebelum memimpin perjalanan seorang pramuwisata harus mempersiapkan terlebih dahulu materi yang akan disampaikan kepada wisatawan yaitu dengan cara membaca informasi yang berkaitan dengan objek wisata yang akan dikunjungi dan menyusun format dalam menyampaikan informasi seperti pembuka, isi materi dan penutup.

Dari beberapa uraian tersebut dapat dilihat bahwa pekerjaan pramuwisata tidak semudah yang dibayangkan pekerjaan tersebut memerlukan pengetahuan dan ketrampilan khusus. Oleh sebab itu seorang pramuwisata berperan sangat penting di dalam mencapai keberhasilan tujuan dari suatu perjalanan wisata.

KARAKTERISTIK PRAMUWISATA

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi NO : KM.82/PW.102/MPPT-88 tanggal 17 September 1988 pada pasal 2 terdiri dari :

1. Pramuwisata Muda, yaitu pramuwisata yang bertugas pada satu daerah tingkat II di wilayah Daerah Tingkat I tempat sertifikat diberikan.
2. Pramuwisata Madya, yaitu pramuwisata yang bertugas di Wilayah Daerah Tingkat I tempat sertifikat diberikan.

Persyaratan pramuwisata tersebut tersebut tercantum pada psal 7 ayat 1 dan ayat 2 Peraturan Daerah Tingkat I Jawa Tengah Nomor : 11 Tahun 1995 sebagai berikut :

1. Untuk menjadi pramuwisata muda harus memenuhi persyaratan :

-
- a. Warga negara Indonesia
 - b. Umur serendah tendahnya 18 tahun
 - c. Berkelakuan baik
 - d. Pendidikan serendah – rendahnya SMA
 - e. Menguasai Bahasa Indonesia dan salah satu bahasa Asing dengan baik
 - f. Menguasai pengetahuan dan mampu menjelaskan secara mendalam mengenai Ilmu Bumi Pariwisata, Kependudukan, Pemerintahan, Sejarah dan Kebudayaan daerah Tingkat II tempat yang bersangkutan berdomosili dan daerah Tingkat I secara umum.
 - g. Lulus ujian yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah
2. Untuk menjadi pramuwisata madya harus memenuhi persyaratan :
- a. Warga negara Indonesia
 - b. Umur serendah tendahnya 22 tahun
 - c. Berkelakuan baik
 - d. Pendidikan serendah – rendahnya SMA
 - e. Menguasai Bahasa Indonesia dan salah satu bahasa Asing dengan baik
 - f. Memiliki kemampuan memandu rombongan wisatawan.
 - g. Memiliki sertifikat pramuwisata muda atau telah berpengalaman di bidang pramuwisata selama 3 tahun.
 - h. Menguasai pengetahuan dan mampu menjelaskan secara mendalam mengenai Ilmu Bumi Pariwisata, Kependudukan, Pemerintahan, Sejarah dan Kebudayaan daerah Tingkat II tempat yang bersangkutan berdomosili dan daerah Tingkat I secara umum.
 - h. Lulus ujian yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah

Apabila persyaratan tersebut telah terpenuhi maka dapat mengikuti pelatihan pramuwisata di Dinas Pariwisata Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Tengah. Pramuwisata yang telah mengikuti pelatihan dan lulus ujian yang diselenggarakan maka berhak mendapatkan sertifikat dan tanda pengenal sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah Propinsi Jawa Tengah NO : 11 tahun 1995 :

1. Sertifikat dan tanda pengenal sebagai ijin operasional diberikan kepada yang dinyatakan lulus dalam ujian pramuwisata.

-
2. Bentuk sertifikat dan tanda pengenal pramuwisata ditentukan oleh Perda.

Kriteria dalam penilaian terhadap pramuwisata yang mengikuti ujian adalah :

1. Pramuwisata harus memiliki mental yang kuat
2. Menguasai Bahasa Indonesia dan Bahasa Asing
3. Memiliki pengetahuan yang luas dan ketrampilan pemanduan
4. Berkepribadian dan perilaku baik.

Bentuk ujian yang diterapkan pada pelatihan pramuwisata yaitu berupa ujian tertulis dan ujian praktek. Ujian tertulis berupa pertanyaan mengenai materi yang diajarkan dan ujian praktek adalah memperagakan cara memandu wisata.

KESIMPULAN

Dengan melihat paparan diatas dapat diambil beberapa kesimpulan mengenai peranan pramuwisata dalam perjalanan wisata khususnya di Propinsi Jawa Tengah sebagai berikut :

1. Pramuwisata merupakan teman dalam perjalanan dalam kegiatan wisata yang dianggap serba tahu mengenai segala sesuatu yang berada di daerah tujuan wisata. Tugas yang diemban pramuwisata tidaklah mudah sebab pramuwisata memiliki peran ganda dalam melakukan pekerjaannya baik itu sebagai teman perjalanan dan pemimpin perjalanan. Tanpa adanya pramuwisata kegiatan perjalanan wisata tidak akan berjalan dengan baik sebab kedudukan pramuwisata merupakan ujung tombak yang dapat menentukan keberhasilan seluruh rangkaian pelayanan perjalanan wisata.
2. Untuk menjadi seorang pramuwisata yang profesional dituntut untuk menguasai dan memahami sistem teknik pemanduan yang merupakan landasan dasar tugas dari pramuwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Desky, MA. 2001. Pengantar Bisnis Biro Perjalanan. Yogyakarta. Adi Cita
- Oka A. Yoeti, Drs. 1999 Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional. Jakarta. PT. Pradnya Paramita

-
- Oka A. Yoeti, Drs. 2000 Guiding System, Suatu Pengantar Praktis. Jakarta. PT. Pradnya Paramita
- Oka A. Yoeti, Drs. 1999 Psikologi Pelayanan Wisata. Jakarta. PT. Pradnya Paramita
- Medlik, S. 1991. Managing Tourism. Redwoods Book. Get Britain.
- Soenarno Adi, Drs. MBA. 1996. Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan .Bandung.Angkasa