

PENINGKATAN KOMPETENSI PEMANDU WISATA LOKAL WISATA SARIBU GONJONG MELALUI PELATIHAN TEKNIK KEPEMANDUAN

EDI NOVRA, RIKO RIYANDA, SASMIRA

Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat,
eddinovra01@gmail.com, riyanda.fisip@gmail.com, mrasasmira1717@gmail.com

Abstract: *An important component in tourism activities is a tour guide or better known as a tour guide. A tour guide is someone whose job is to lead a tour and provide for the needs of tourists. Tour guides must have competence in the form of knowledge, skills and experience as well as behaviors that must be owned, internalized, and mastered by tour guides in developing professional of good service to visiting tourists. Because it is not only related to service but also related to tourist satisfaction. The purpose of this research is to increase the knowledge of local tour guides about guiding techniques and identify effective form of guiding techniques to increase the competence of local tour guides. Because it is only related to service but also related to tourist satisfaction. The purpose of this research is to increase the knowledge of local tour guides about guiding techniques and identify effective form of guiding techniques to increase the competence of local tour guides. This type of research is qualitative with the action method with the object of research being local tour guides in Sarugo tourism village. The informants for this research were Ninik Mamak, Wali Jorong, Pokdarwis, and local tour guides in Sarugo Tourism Village. The result showed that local tour guides in the Saribu Gonjong Tourism village had worked as local tour guides but did not quality the competence standards and the importance of holding training and inviting competent resource person to improve the competence of local guides.*

Keywords: *improvement of competence, tour guide, tourism village*

Abstrak: Salah satu komponen penting dalam kegiatan pariwisata adalah pramuwisata atau yang lebih dikenal dengan pemandu wisata. Pemandu wisata adalah seseorang yang bertugas untuk memimpin sebuah perjalanan wisata dan menyediakan kebutuhan wisatawan. Pemandu wisata harus memiliki kompetensi berupa pengetahuan, keterampilan dan pengalaman serta perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh pemandu wisata dalam mengembangkan profesionalitas pelayanan yang baik terhadap wisatawan yang berkunjung, karena tidak hanya berkaitan dengan pelayanan tapi juga berkaitan dengan kepuasan wisatawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan pemandu wisata lokal tentang teknik kepemanduan dan mengidentifikasi bentuk teknik pemanduan yang efektif untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata lokal. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan metode tindakan dengan objek penelitian adalah pemandu wisata lokal di Kampung Wisata Sarugo. Informan dari penelitian ini adalah Ninik Mamak, Wali Jorong, Pokdarwis, dan pemandu wisata lokal di Kampung Wisata Sarugo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemandu wisata lokal di Kampung Wisata Saribu Gonjong telah bekerja sebagai pemandu wisata lokal namun belum sesuai dengan standar kompetensi. Dan pentingnya mengadakan pelatihan dan mendatangkan narasumber yang berkompeten untuk melakukan peningkatan kompetensi pemandu wisata lokal.

Kata Kunci: Peningkatan kompetensi, Pemandu wisata lokal, Kampung wisata.

A.Pendahuluan

Salah satu komponen penting dalam kegiatan pariwisata adalah pramuwisata, dalam bahasa Inggris disebut *tour guide* atau yang lebih kita kenal dengan sebutan pemandu wisata. Pemandu wisata adalah seseorang yang bertugas untuk memimpin sebuah perjalanan wisata dan menyediakan kebutuhan wisatawan. Sebagai seorang pemandu wisata yang profesional, maka setiap informasi yang disampaikan harus baik dan benar serta bersifat informatif dan terkini. Oleh karena itu seorang pemandu wisata harus terus menerus meningkatkan pengetahuannya dan memperbaharui informasi yang didapatkannya dengan membaca referensi terkait. Informasi yang menarik akan menjadi nilai tambah agar

wisatawan mendapatkan pengalaman yang mengesankan pada saat berkunjung ke suatu destinasi wisata.

Kepuasan wisatawan tentu sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu destinasi wisata. Kepuasan wisatawan dalam pelayanan dapat tercipta dengan adanya sistem pelayanan yang optimal, dan adanya peningkatan kualitas daya tarik destinasi wisata. Saat ini mulai berkembang wisata alternatif di berbagai wilayah Provinsi Sumatera Barat, salah satunya dengan dibentuknya desa wisata. Salah satu desa yang diterapkan menjadi desa wisata oleh Pemerintah Kabupaten 50 Kota adalah Desa Wisata Kampung Saribu Gonjong atau biasa disebut juga dengan Kampung Sarugo yang berlokasi di Jorong Sungai Dadok, Kenagarian Koto Tinggi, Kecamatan Gunung Orneh, Kabupaten 50 Kota, Provinsi Sumatera Barat.

Keunikan dari Kampung Wisata Sarugo yaitu memiliki arsitektur yang klasik serta memiliki filosofi yang tinggi, yang mana Rumah Gadang di Kampung Wisata Sarugo hampir seluruh bangunannya menghadap ke arah kiblat, dan jumlah gonjong di setiap rumah ada 5 yang mencerminkan rukun Islam. Dengan keunikan tersebut tercatat tahun 2020 Kampung Sarugo masuk ke dalam Anugerah Pesona Indonesia (API) 2020 dengan kategori “Kampung Adat”. Dan pada tahun 2021, Kampung Wisata Sarugo kembali mendapat penghargaan juara 4 kategori “*Homestay*” pada ajang ADWI (Anugerah Desa Wisata) 2021. Dengan pencapaian tersebut semakin menjadikan Kampung Wisata Sarugo dikenal oleh masyarakat luas dan makin memiliki potensi untuk lebih maju. Menurut data yang penulis dapatkan, jumlah kunjungan wisatawan ke kampung Wisata Saribu Gonjong tahun 2019-2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kampung Wisata Sarugo Tahun 2019-2023

No	Bulan	Tahun					Wisnu	Wisman
		2019	2020	2021	2022	2023		
1.	Januari	-	60	135	181	-	376	-
2.	Februari	-	128	119	143	-	390	-
3.	Maret	-	116	523	111	-	748	4
4.	April	-	-	92	-	1441	1553	-
5.	Mei	-	-	184	-	280	464	-
6.	Juni	-	112	214	-	-	326	-
7.	Juli	-	265	116	-	-	381	-
8.	Agustus	-	253	423	-	-	676	-
9.	September	19	180	254	-	-	453	-
10.	Oktober	77	93	143	-	-	313	-
11.	November	71	120	226	-	-	417	-
12.	Desember	78	133	343	-	-	554	-

Berdasarkan data kunjungan wisatawan tersebut, dapat kita lihat banyak wisatawan dari tahun ke tahun yang datang mengunjungi Kampung Wisata Sarugo. Kampung Sarugo adalah desa wisata berbasis budaya yang terkenal dengan wisata seribu gonjongnya, karena keunikannya itu banyak kunjungan wisatawan ke kampung Sarugo. Keberadaan pemandu wisata lokal di Kampung Saribu Gonjong sudah mulai berkembang disaat lokasi wisata ini mulai populer dikenal publik, pemandu wisata lokal di Kampung Serinu Gonjong telah berjalan dengan baik dan mulai mengikuti standar kompetensi yang ada, walaupun secara keseluruhan pemandu wisata lokal yang ada belum memahaminya secara menyeluruh karena minimnya pembekalan dan pelatihan yang didapatkan. Hal ini menurut penulis sangat perlu mendapatkan perhatian, dan perlu dilakukannya peningkatan kompetensi berupa pemberian pelatihan teknik pemanduan sesuai dengan SKKNI Pemandu Wisata. Tujuan peningkatannya kompetensi atau standar pertimbangan bagi proses rekrutmen, seleksi, perencanaan, evaluasi kinerja dan pengembangan sumber daya manusia lainnya.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian dan pengembangan (*Research and Development*). Penelitian ini dengan mengadaptasi model pengembangan ADDIE. Menurut (Sugiono, 2015) model pengembangan ADDIE terdiri dari lima tahapan yang meliputi analisis (*analysis*), desain (*design*), pengembangan (*development*), implementasi (*implementation*), dan evaluasi (*evaluation*). Untuk memperoleh hasil data yang dibutuhkan penelitian ini dimulai dari April sampai dengan Agustus 2023. Sedangkan dalam tahap model pembangunan dengan tindakan menganalisa dan mendesain model pengembangan peningkatan kompetensi Pemandu Wisata Lokal Wisata Saribu Gonjong melalui pelatihan teknik kemanduan. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pedoman wawancara dan pedoman observasi. Pedoman wawancara dan pedoman observasi menggunakan kisi-kisi instrumen berikut ini:

Tabel 2
 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub-Indikator
Dimensi dan Indikator program pelatihan. Sumber: Danim dalam Amran dan Kholihah (2017)	Pelatih	Sumber daya utama yang menentukan program pelatihan
	Peserta pelatihan	Memiliki kemampuan mental dan fisik
	Materi Pelatihan	Sesuai dengan kebutuhan pekerjaan
	Media Pelatihan	Media yang digunakan untuk mendukung jalan pelatihan
	Metode pelatihan	Menggunakan metode off the Job training yaitu menggunakan metode kuliah (ceramah). Materi pelatihan disampaikan oleh penyelia atau tutor melalui komunikasi dua arah yang bertujuan memberikan pengetahuan
Kompetensi Pemandu Wisata Lokal Melalui Teknik Kepemanduan Berdasarkan SKKNI Pemandu Wisata	Mengawali Kepemanduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Salam pembuka 2.Perkenalan nama perusahaan rekan kerja dan diri sendiri 3.Cek nama wisatawan 4.Jelaskan itinerary 5.Beri kesempatan bertanya
	Melaksanakan Kepemanduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Pelayanan informasi dengan posisi berdiri dengan sikap kaki yang tepat 2.Jelaskan informasi dengan jelas 3.Tanggap akan kondisi wisatawan 4.Mengajak wisatawan menghargai waktu 5.Mendahulukan wisatawan yang berkepentingan 6.Memotivasi wisatawan 7.Tanggapan akan kondisi darurat 8.Konfirmasi restoran untuk memastikan kesiapan
	Mengakhiri Kepemanduan	<ol style="list-style-type: none"> 1.Kumpulkan seluruh peserta tour 2.Berikan informasi jika tour segera berakhir 3.Beri kesempatan bertanya 4.Sampaikan rasa terima kasih perusahaan dan seluruh rekan kerja 5.Ingatkan barang bawaan 6.Berikan salam perpisahan dengan harapan bertemu kembali

Sumber: Danim dalam (Amran and Emmi Kholilah 2017)

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan menggunakan empat tahap yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. (Sugiono, 2019)

C.Hasil dan Pembahasan

Metode dan Tahapan Pelatihan.

Tindakan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan memberikan pelatihan kepada pemandu wisata lokal di Kampung Wisata Saribu Gonjong. Metode pelatihan ini adalah metode *off the Job Training* (metode kuliah). Metode presentasi bertujuan untuk memberikan pembekalan kepada pemandu wisata lokal seputar pengetahuan mengenai teknik kepemanduan yang baik dan benar sesuai standar kompetensi.

Adapun hasil dari pelaksanaan pelatihan teknik kepemanduan yaitu:

- 1.Peserta pelatihan berjumlah 15 orang yang merupakan pemandu wisata lokal yang aktif
- 2.Peserta pelatihan mendapatkan materi tentang lingkup pemandu wisata dan teknik kepemanduan berupa cara mengawali, melaksanakan dan mengakhiri kegiatan kepemanduan
- 3.Metode yang digunakan dalam pelaksanaan pelatihan peningkatan kompetensi pemandu wisata lokal yaitu dengan metode kuliah (lecture) yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan mengenai teknik kepemanduan sesuai standar kompetensi.

Proses pelatihan sendiri dilakukan dalam beberapa tahap diantaranya:

- 1)Tahapan persiapan. Persiapan dilakukan dengan berkoordinasi dengan pengurus Pokdarwis, bahwa penulis ingin memberikan pelatihan kepada pemandu wisata lokal yang ada di Kampung Wisata Sarugo.
- 2)Tahap pelaksanaan, Melakukan wawancara bersama pemandu wisata, pengurus Pokdarwis, tokoh masyarakat dan wisatawan yang datang mengenai kinerja pemandu wisata lokal. Perlu dilakukannya pemberian pelatihan kepada pemandu wisata lokal yang ada mengenai teknik kepemanduan wisata yang baik dan benar sesuai dengan standar kompetensi.

Program Pelatihan

Konsep pelaksanaan pelatihan dengan memberikan konsep pelatihan dengan materi tentang lingkup pemandu wisata, dan pelatihan dengan materi tentang teknik kepemanduan, adapun tujuan dari pelatihan adalah meningkatkan pengetahuan pemandu wisata, meningkatkan kualitas kerja dan meningkatkan semangat kerja. Adapun yang menjadi program pelatihan peningkatan kompetensi pemandu wisata lokal dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.

Program pelatihan peningkatan kompetensi pemandu wisata lokal

No	Waktu dan tempat pelatihan	Peserta Pelatihan	Materi Pelatihan	Media Pelatihan	Metode Pelatihan
1.	Sabtu, 8 Juli 2023 (13.30-14.30)	Pemandu Wisata Lokal	Lingkup Pemandu Wisata	Lisan	Metode off the job training (metode kuliah)
2.	Sabtu, 8 Juli 2023 (14.30-16.00)	Pemandu Wisata Lokal	Teknik Kepemanduan Wisata	Lisan	Metode off the job training (metode kuliah)
3.	Sabtu, 8 Juli 2023	Pemandu Wisata lokal	Sesi tanya jawab	Lisan	Metode off the job training (metode kuliah)

Hasil *pre tes* dan *post test* pemandu wisata lokal sebelum dan sesudah diadakannya pelatihan menunjukkan peningkatan angka yang cukup signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelatihan ini memberikan dampak yang cukup baik dalam kesiapan

wisatawan menjadi pemandu wisata di Wisata Saribu Gonjong. Data dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4. Hasil pre test dan *post* pelatihan

No	Nama	<i>Pre-test</i>	<i>Post-test</i>
1.	Aconk: Ceka	55	85
2.	Ella Rindani Putri	65	80
3.	Fella Septiana	75	95
4.	Figo Fernando	80	95
5.	Kasih Adryani	65	85
6.	Nurul Adha	65	90
7.	Rici Candra	75	95
8.	Musri	60	85
9.	Roma	60	80
10.	Taufik No Friandi	80	100
11.	Zahra Hernita	50	85
12.	Fatir	65	-
13.	Rizki	80	-
14.	Yulia Nifrizon	65	-
15.	Zilbasariko	80	-

Sebelum penerapan pelatihan *Off the Job Training* tentang Pemandu Wisata dan Teknik Kepemanduan dengan metode kuliah (*lecturer*): a) Sebanyak 15 orang pemandu wisata lokal yang aktif melakukan *pre test* dengan tujuan untuk melihat sejauh mana pengetahuan pemandu wisata lokal tentang kepemanduan sebelum diadakannya pelatihan; dan b) Sebelum diberikan pelatihan pemandu wisata lokal dan wisatawan belum optimalnya pengetahuan pemandu wisata lokal seperti penjelasan mengenai objek yang dijelaskan, kualitas pelayanan pemandu wisata yang belum memuaskan, teknik memandu wisata yang dilakukan belum terlalu efektif dan pemandu wisata lokal yang belum cekatan dalam mengatur jadwal atau *itinerary* perjalanan.

Sesudah penerapan pelatihan *Off The Job Training* tentang Pemandu Wisata Dan Teknik Kepemanduan dengan metode kuliah (*lecture*): a) Sebanyak 11 orang pemandu wisata lokal yang aktif kembali melakukan *post-test* dengan tujuan untuk melihat sejauh mana pengetahuan pemandu wisata lokal tentang kepemanduan setelah diadakannya pelatihan. Sebanyak 4 pemandu wisata lokal izin tidak bisa melakukan *post-test* karena alasan pribadi dahulu menengggalkan acara pelatihan; dan b) Perkembangan pemandu wisata lokal saat setelah diberikan pelatihan yaitu mulai berkembangnya pengetahuan pemandu wisata lokal tentang lingkup pemandu wisata dan ketentuannya dalam standar kompetensi, pengetahuan menjadi pemandu wisata yang menarik, pengetahuan pemandu wisata lokal dalam mengawalli, melaksanakan dan mengakhiri kepemanduan, bagaimana cara menghadapi karakter wisatawan yang beragam, bagaimana cara menghadapi wisatawan jika terjadi kecelakaan dan bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani wisatawan yang baik, dan mulai adanya pemahaman pemandu wisata tentang *hospitality*.

D. Penutup

Peningkatan kompetensi pemandu wisata lokal di Di Kampung Wisata Saribu Ginjong melalui teknik kepemanduan dapatan disimpulkan bahwa: Pemandu wisata lokal di Karnpung Wisata Saribu Gonjong telah bekerja sebagai pemandu wisata lokal narnun belurn sesuai dengan standar kornpetensi; Keunikan yang dimiliki oleh Karnpung Wisata Saribu Gonjong rnenjadi salah satu daya tarik utarna dan rnenjadi pernbeda antara Karnpung Wisata Saribu Gonjong dengan desa wisata lainnya.Pentingnya pelatihan untuk rneningkatkan kornpetensi pemandu wisata lokal yang ada di Karnpung Wisata Saribu Gonjong. Kehadiran narasumber yang berkornpeten sangat berpengaruh pada peningkatan kornpetensi pemandu wisata lokal.

Daftar Pustaka

- Amran and Emmi Kholilah. 2017. "Pelatihan Dan Pengembangan Orientasi Profesional Akademis Akademis." *STAI Ma'rif Jambi* 11(2).
- Anakay,Willy Jhon Antonio, 2019. *Strategi Peningkatan Kompetensi Pemandu Wisata Kota Kupang* (studi kasus situs sejarah Kota Kupang), [skripsi]. Politeknik Negeri Kupang.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Eko Widodo, Supamo. 2015. "*Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*". Yogyakarta: Pustaka Pelaja
- Eko, Widodo Supamo. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.
- Galih, Pratama, Surya Jumail, Muhamad Hulfa, Ihyana (2022). *Strategi Peningkatan Kompetensi Teknis Pemandu Wisata Lokal Di Dusun Pandanan Desa Malaka*. Sekolah Tinggi Mataram, Pariwisata.
- Hamali, Arif Yusuf 2016. *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CAPS
- Harsuko Riniwati. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan Sumber Daya Manusia)*. Penerbit UB Press. Malang.
- Hidayat, A. A. (2017). *Metodologi Penelitian Keperawatan dan Kesehatan* (A. Suslia & T. Utami, eds.). Penerbit Salemba Medika
- Sugiono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methode)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Waskito, Budi Sugiyarto Susilorini Sugiarti, Rara. (2016). Judul : *Penguatan Peran Dan Peningkatan Skompetensi Pemandu Wisata Lokal Di Keraton Surakarta Hadiningrat Sugiyarto*.