



MODEL PEMANDUAN WISATA MINAT KHUSUS DI PULAU LOMBOK

Oleh

Mohamad Jumail¹⁾ dan Primus Gadu²⁾

^{1,2}Dosen Tetap Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Abstract

This study is attempted to identify element of product knowledge in guiding i.e. diving, snorkeling, surfing, and trekking. The result presented that a model of special interests tour guiding were designed. The method to gathered data namely preliminary study, an observation, dan literatyre review were employed. Finally, to disseminate this paper, publication on reputation journal of tourism were proposed.

Keywords: Model, Tour Guiding, Special Interests.

PENDAHULUAN

Pemandu wisata (tour guide) memiliki peran penting dalam menyukseskan suatu acara perjalanan. Wisatawan mendapatkan pelayanan tour guide mulai dari penjemputan di bandara ke hotel (transfer-in), saat memandu (guiding) sampai pada pengantaran ke bandara (transfer-out). Di Pulau Lombok, paket wisata yang diselenggarakan selama ini masih terbatas pada program Gili Tour, City Tour, dan Sasak Tour. Pilihan paket wisata alternatif yang menawarkan paket wisata minat khusus belum banyak dilakukan. Penyebabnya adalah tour guide spesialis minat khusus masih sedikit. Prototip wisata minat khusus seperti, diving, snorkeling, surfing, dan trekking membutuhkan pemanduan khusus tidak hanya pada penguasaan bahasa tapi juga pada product knowledge, isi (content), sistematis, interpretasi suatu objek, teknik dan bahkan medan pemanduan.

Untuk sementara waktu, pemanduan wisata minat khusus ditangani tour guide umum, bukan oleh tour guide spesialis. Hal ini menyebabkan pemanduan menjadi tidak efektif, efisien, dan bahkan monoton. Pada satu sisi, wisatawan membutuhkan pemanduan yang komprehensif selama dalam perjalanannya namun pada sisi lainnya perusahaan perjalanan baik biro maupun agent perjalanan wisata belum mampu menyiapkan tour guide spesialis.

Kondisi dilematis ini terjadi karena tour guide umum belum memiliki kompetensi baik dari aspek product knowledge, skill maupun dari teknik pemanduan. Selain itu, tour guide lokal sebagian besar tidak memiliki license namun dari aspek penguasaan bahasa dan medan pemanduan cukup dapat diandalkan.

Hal ini berdampak terhadap informasi yang didapatkan wisatawan tidak utuh, isi pemanduan tidak seragam, pengantaran komentar tidak sistematis, kesalahan interpretasi, dan teknik pemanduan menjadi kacau. Untuk itu, kajian ini memfokuskan pada penyusunan seperangkat product knowledge, standarisasi isi (content), sistematisasi komentar (opening, core, passing site, dan closing commentaries), merancang teknik interpretasi yang tepat, dan mendesain model pemanduan. Konteks ini pula urgensi dari penelitian tentang Model Pemanduan Wisata Minat Khusus di Pulau Lombok dapat ditemukan.

Dengan mendasarkan pada analisis situasi bahwa belum teridentifikasinya komponen product knowledge pemanduan wisata minat khusus dapat berdampak serius terhadap melemahnya pengetahuan tour guide, informasi pemanduan tidak komprehensif, acara wisata terganggu, dan bahkan reputasi diri serta perusahaan juga mendapatkan dampaknya. Jika komponen product knowledge



tidak diidentifikasi dengan segera, maka wisatawan menerima informasi pemanduan yang salah, tidak utuh, dan acara wisata tidak konsisten, yang lebih fatal lagi, citra, reputasi, profesionalisme tour guide serta perusahaan menjadi taruhannya.

Pada content pemanduan masih ditemukan banyak perbedaan dengan prototip wisata minat khusus. Seharusnya wisatawan mendapatkan informasi lengkap tentang diving, snorkeling, surfing, dan trekking, namun kenyataannya isi pemanduan menjelaskan hal-hal lain di luar konteks wisata minat khusus. Belum adanya standar isi pemanduan dapat mengaburkan komentar pokok, informasi yang berulang-ulang, dan monoton. Padahal, core pemanduan sesungguhnya terletak pada bagian ini. Sistematika pemanduan yang seharusnya mulai dari opening, core, passing-site, hingga closing commentary, kenyataannya masih ditemukan ketidakberaturan. Agar penahapan komentar pemanduan dapat disistematisasi, maka membuat SOP menjadi strateginya. Pada bagian lain, teknik interpretasi yang baik dan benar terhadap suatu objek pemanduan sesungguhnya dapat menjadi nilai tambah dalam perjalanan wisata. Interpretasi juga menjadi salah satu bentuk peran dan tanggung jawab tour guide dalam pemanduan wisata. Keberhasilan tour guide dalam memandu dapat dilihat dari kemampuan menginterpretasi suatu objek dengan tepat. Sebaliknya interpretasi yang salah, mengakibatkan informasi pemanduan menjadi tidak benar dan dapat menciptakan pengalaman buruk bagi wisatawan. Dengan mendasarkan pada komponen product knowledge, standar isi (content), sistematika, dan teknik interpretasi pemanduan maka sebuah model ideal pemanduan wisata minat khusus di Pulau Lombok dapat diciptakan. Dengan demikian, berbagai permasalahan kepemanduan wisata dapat dicarikan solusinya. Konteks ini pula yang menjadi urgensi dari penelitian ini.

LANDASAN TEORI

Diketahui bahwa pada tahun 2012, DPD HPI NTB memiliki pramuwisata (*tour guide*) yang berlisensi sebanyak 563 orang yang terdiri dari pramuwisata muda 371 orang (65,90%), pramuwisata madya 191 orang (33,92%), dan pramuwisata utama hanya 1 orang (0,18%). Dari segi bahasa pemanduan, 437 orang (77,62%) menguasai bahasa Inggris, 40 orang (7,10%) menguasai bahasa Jerman, 25 orang (4,44%) bahasa Italia, 15 orang (2,67%) bahasa Belanda, bahasa Perancis 15 orang (2,67%), bahasa Jepang 11 orang (1,95%), bahasa Spanyol 8 orang (1,42%), bahasa Korea 5 orang (0,89%), bahasa Rusia 5 orang (0,89%), dan bahasa Mandarin 2 orang (0,35%). Dari segi status pekerjaannya, 524 orang (93,07%) memilih sebagai *freelance guide* dan 39 orang (6,93%) sebagai *guide* tetap di suatu agent atau biro perjalanan wisata (Idrus, 2015).

Fakta di atas menunjukkan bahwa spesialisasi pemandu wisata dari aspek kebahasaan, sebagian besar *tour guide* menguasai bahasa Inggris yakni 77,62% dan bahasa asing lainnya masing-masing di bawah 10% sedangkan dari aspek spesialisasi keterampilan teknis di luar bahasa yang khusus menangani paket wisata minat khusus belum tampak. Ini mengisyaratkan bahwa aspek kebahasaan dalam pemanduan wisata menjadi komponen utama penyelenggaraan paket wisata baik yang konvensional maupun minat khusus. Dari status pekerjaannya, sebagian besar sebagai *freelance tour guide* yakni, 93,07% dan sisanya 6,93% sebagai *tour guide* tetap. Hal ini juga dapat mempengaruhi kinerja pada saat memandu. Selanjutnya, dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mendesain sebuah model pemanduan wisata dengan mendasarkan pada status pekerjaan *tour guide*.

Sementara itu, menurut DPD ASITA NTB bahwa pada tahun 2016 perusahaan perjalanan wisata yang memiliki lisensi sebanyak 133 perusahaan yang terdiri dari 2 Biro Perjalanan Wisata dan 131 Agent Perjalanan Wisata. Di luar jumlah tersebut, tercatat juga 54 *travel agent* yang statusnya



“tidak jelas”. Dari fakta ini, diketahui bahwa *tour guide* ilegal dipastikan berasal dari *travel agent* yang statusnya tidak jelas. Kondisi ini nantinya membantu dalam penyusunan model pemanduan wisata minat khusus agar implementasinya dapat berjalan dengan baik maka status perusahaan juga harus dipertimbangkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komponen *Product Knowledge* Pemanduan Wisata Minat Khusus

Struktur atau komponen yang dimaksud setidaknya harus mencakup dua informasi penting, yakni informasi umum dan khusus tentang wisata minat khusus. Wisata minat khusus yang dimaksud adalah wisata *diving*, *snorkeling*, *mountain climbing*, *hiking*, *camping*, budaya, dan *special interests* lainnya.

Informasi umum

Informasi umum tersebut berdasarkan areanya dibedakan menjadi empat yakni: (1) informasi terintegrasi; (2) informasi perkemahan; (3) informasi fasilitas dan proyek; dan (4) informasi dinamis. Area informasi terintegrasi meliputi nama dan kategori, citra/image dan publisitas, informasi registrasi usaha, isi pokok, dan informasi lalu lintas dan lokasi geografis.

Informasi khusus

Informasi khusus destinasi wisata yang terdiri atas: (1) informasi indikasi destinasi; (2) perjalanan wisata; (3) fasilitas; dan (4) dinamika perjalanan. Pertama, informasi lalu lintas, iklim, agensi keamanan dan kenyamanan, dan peringatan. Kedua, memuat informasi jumlah dan titik-titik pemandangan, tata letak geografis, informasi pendahuluan, dan route-route wisata terbaik. Ketiga, informasi akomodasi, makan, belanja, festival dan hiburan. Informasi terakhir mengandung kondisi cuaca, perubahan lalu lintas, berita-berita, dan bulletin. Berdasarkan struktur pemanduan wisata yang biasanya dipraktikkan, penyampaian informasi umum destinasi wisata

ada pada tahap *core commentaries*. Dalam hal ini, informasi umum yang disajikan diatur sesuai dengan wilayah geografis pemanduan.

Content Pemanduan Wisata Minat Khusus

Pada *content* pemanduan wisata minat khusus masih ditemukan banyak perbedaan dengan prototipnya. Seharusnya wisatawan mendapatkan informasi lengkap tentang *diving*, *snorkeling*, *surfing*, dan *trekking*, maupun *cultural tour*-nya, namun kenyataannya isi pemanduan menjelaskan hal-hal lain di luar konteks wisata minat khusus. Belum adanya standar isi pemanduan dapat mengaburkan komentar pokok, informasi yang berulang-ulang, dan monoton. Padahal, *core* pemanduan sesungguhnya terletak pada bagian ini. Sistematika pemanduan yang seharusnya mulai dari *opening*, *core*, *passing-site*, hingga *closing commentary*, kenyataannya masih ditemukan ketidakberaturan. Agar penahapan komentar pemanduan dapat disistematisasi, maka membuat SOP menjadi strateginya.

Interpretasi Pemanduan Wisata Minat Khusus

Teknik interpretasi yang baik dan benar terhadap suatu objek pemanduan sesungguhnya dapat menjadi nilai tambah dalam perjalanan wisata. Interpretasi juga menjadi salah satu bentuk peran dan tanggung jawab *tour guide* dalam pemanduan wisata. Keberhasilan *tour guide* dalam memandu dapat dilihat dari kemampuan menginterpretasi suatu objek dengan tepat.

Interpretasi objek

Content dari acara wisata pasti memuat berbagai objek di dalamnya. Untuk itu, kemampuan pemandu wisata menginterpretasinya juga akan menjadi nilai tambah tersendiri. Pemandu wisata menghadapi tantangan yang paling sulit adalah kemampuan menginterpretasi. Apabila tantangan ini dapat dilalui dengan mudah maka dipastikan kemampuan seorang pemandu wisata sudah berada pada level ahli. Untuk itu, makna, tujuan



dan prinsip dasar interpretasi perlu dipahami secara mendalam.

Makna dan tujuan interpretasi

Tujuan interpretasi bukan instruksi melainkan provokasi. Empat tujuan utama interpretasi yakni, kepuasan pengunjung; mendapatkan pengetahuan; perubahan perilaku; dan modifikasi perilaku. Interpretasi yang efektif, harus dapat: (1) memberikan pengalaman pengunjung; (2) melindungi sumber daya lokal; (3) melindungi wisatawan; (4) meningkatkan dukungan publik terhadap kebijakan manajemen; (5) memperluas wawasan pengunjung; dan (6) menambah pengetahuan dan tumbuhnya perilaku positif yang peduli dengan lingkungan alam dan budaya.

Prinsip dasar interpretasi

Interpretasi yang baik harus mampu menciptakan kebermanfaatannya bagi wisatawan jika tidak maka pengalaman berwisata menjadi kurang bermakna (*meaningless*), artinya bahwa harapan wisatawan tidak dapat dipenuhi. Interpretasi ternyata dapat mengurangi dampak ekologis pengunjung terhadap tempat-tempat peninggalan dengan cara mendemonstrasikan model peran (*role-model*) dan penggunaan bahasa verbal oleh pemandu wisata terlatih. Adapun prinsip-prinsip dasar interpretasi adalah:

- a. Penyediaan informasi faktual dan memadai; hasil penelitian ataupun dari sumber tertulis, maupun dari sumber yang tidak dibukukan, seperti kepercayaan yang tumbuh dalam masyarakat, persepsi masyarakat tentang sesuatu, serta informasi teknis tentang objek.
- b. Kemampuan mengungkapkan kebenaran melalui informasi yang dimiliki.
- c. Pemanfaatan informasi untuk menunjukkan keterkaitan antarobjek yang sedang diinterpretasi dengan wisatawan.
- d. Kemampuan membujuk; wisatawan tertarik terhadap suatu objek melalui keterampilan dan media komunikasi pemanduan yang diterapkan.

- e. Menyampaikan penafsiran secara utuh; tidak memberikan kesan bahwa hanya sekedar tahu tetapi harus memahami betul tentang objek yang sedang ditafsirkan.

Objek Interpretasi

Dalam konteks pemandu wisata minat khusus, berbagai objek yang dapat diinterpretasikan oleh pemandu adalah:

- a. Suasana lokasi; deskripsi detail suasana dan kondisi fisik lingkungan.
- b. Biota laut; ekosistem terumbu karang (fungsi, peran, ancaman terhadap habitat dan populasinya)
- c. Empati wisatawan; misalnya jika manusia berada dalam kondisi atau situasi ancaman dan kehancuran seperti pada kondisi terumbu karang yang sedang dikunjungi.
- d. Sikap; memberikan pertanyaan yang bersifat memancing contohnya, "bagaimana sikap kita dalam melestarikan terumbu karang?"

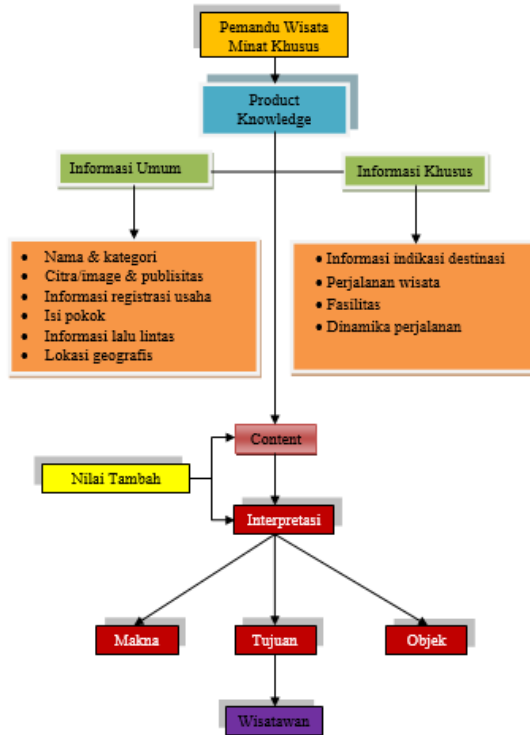
Untuk menyampaikan pesan dari objek interpretasi agar mudah diterima wisatawan maka beberapa tahapan yang harus dilalui adalah:

1. Tahap pendekatan; untuk menarik perhatian pengunjung, pemandu wisata memberikan perkenalan, diskusi, atau permainan.
2. Tahap pengalaman; mengajak pengunjung untuk merasakan, mengamati dan menikmati keindahan berbagai biota laut.
3. Tahap penemuan dan ketertarikan; wisatawan mulai menyadari dan tertarik terhadap sesuatu. Caranya adalah menanyakan mereka tentang biota laut dan ekosistemnya.
4. Tahap interpretasi; seorang pemandu harus menjawab pertanyaan dengan ilmu pengetahuan dan informasi yang akurat. Pemandu memberikan pengalaman yang dapat memberikan kesan kepada wisatawan, sehingga menjadi pengalaman yang sulit dilupakan.
5. Tingkat pengembangan; jika programnya telah selesai dan terjadi perubahan pada



pola pikir, sikap, dan perilaku wisatawan, maka itu berarti bahwa interpretasi dinyatakan berhasil.

Ilustrasi Model Pemanduan Wisata Minat Khusus



PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan tentang model pemanduan wisata minat khusus maka komponen yang membentuk model ideal pemanduan minat khusus adalah *product knowledge* yang berisi informasi umum dan khusus, *content* (isi) pemanduan, dan interpretasi pemanduan. Kemampuan yang paling menentukan seorang pemandu wisata untuk dapat dikatakan profesional adalah interpretasinya. Untuk itu, makna, tujuan, dan objek yang diinterpretasi juga harus mampu dipresentasikan atau disajikan kepada wisatawan. Dengan demikian, ketiga komponen ini yang selanjutnya dapat menciptakan nilai tambah (*added value*) dalam berwisata.

Saran

Hasil kajian ini tentunya memiliki keterbatasan baik dari aspek ruang lingkup kajian, waktu, dan biaya yang tersedia. Untuk itu, saran yang disampaikan untuk kajian-kajian mendatang agar lebih komprehensif: diperlukannya alokasi dana yang lebih representative agar ruang lingkup kajian dan hasilnya lebih luas, diseminasi hasil kajian perlu dipublikasikan tidak hanya pada jurnal-jurnal bereputasi baik nasional maupun internasional tetapi juga langsung ke masyarakat (asosiasi pemandu wisata) dan diperlukan review internal untuk menindaklanjuti temuan sehingga berpeluang untuk skim penelitian yang lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN