

# **SINERGITAS ANTARA PEMANDU WISATA DAN OPERATOR TUR (Study Kasus di CV Gondes Karya Mandiri)**

**I Putu Hardani HD**

STP AMPTA Yogyakarta, [iputu.hardani@gmail.com](mailto:iputu.hardani@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Pemandu wisata dengan Operator Tur merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan dalam pelaksanaan paket wisata. Sehingga koordinasi diantara kedua bagian ini sangat diperlukan agar paket wisata yang dijual dapat berjalan lancar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Metode Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif tentang Sinergitas Antara Pemandu Wisata Dan Operator Tur di CV Gondes Karya Mandiri, data dianalisa dari 16 pemandu wisatadan 5 eksekutif operator tur dengan menganalisa 15 atribut. Hasil penelitian menyebutkan bahwa pemandu wisata dan opearatur tur saling bekerjasama dengan sinergi meskipun ada sedikit perbedaan persepsi namun tetap bisa berjalan dan bekerjasama dengan baik. Saran dari hasil penelitian ini memberikan rekomendasi untuk memberikan pembeda pada penggajian. Selain itu juga memberikan rekomendasi pada penelitian selanjutnya untuk meneliti tingkat kepuasan pelayanan pemandu wisata dengan Operator Tur.

**Kata Kunci :** *Pemandu Wisata, Operator Tur, Paket Wisata, Sinergitas*

## **ABSTRAK**

*Tour guide with Tour Operator are two things that can not be separated in the implementation of tour packages. So that coordination between these two parts is necessary so that the tour packages sold can sucesfull. This study aims to find out the relationships that are interrelated with each other. The research method used is qualitative research on synergy between tour guides and tour operators at CV Gondes Karya Mandiri, data analyzed from 16 tour guides and 5 executive tour operators by analyzing 15 attributes. The results of the study mentioned that tour guides and tour operators cooperate with each other with synergy although there is a slight difference in perception but still can run and cooperate well. Suggestions from the results of this study provide recommendations to provide differentiation on payroll. In addition, it also provides recommendations on further research to examine the level of satisfaction of tour guide services with Tour Operators.*

**Keywords :** *Tour Guide, Tour Operator, Tour Packages, Synergy*

## **PENDAHULUAN**

Dalam aktivitas pariwisata banyak *stakeholder* yang terlibat dalam pelaksanaan dilapangan seperti akomodasi, operasional Tur, jasa pemandu wisata, transportasi, rekreasi, jasa boga/ catering, maupun atraksi wisata dan budaya. Semua komponen yang ada dalam hal ini sering dikenal dengan istilah Paket Wisata.

Dengan menggunakan jasa paket wisata, maka perjalanan yang dilakukan wisatawan akan terorganisir dengan baik dan terperinci. Namun dalam kegiatan pelaksanaan berwisata, banyak yang mengartikan bahwa Pemandu Wisata sekaligus merangkap sebagai Operatur Tur. Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pemandu dan

layanan pemandu dari perspektif operator tur dan pemandu serta mengeksplorasi perbedaan persepsi masing-masing dari kedua pemangku kepentingan yang saling bergantung ini.

**KAJIAN LITERATUR**

*A guided tur is a convenient product that enables tourists to visit and comprehend the destination characteristics with relative ease in a short time at low cost (Cohen, Ifergan, & Cohen, 2002).* Pemandu wisata bertujuan melalui penyampaian pengetahuan tentang budaya, sejarah, makna, narasi dan gambar daerah serta menjelaskan semua potensi yang ada di daerah wisata yang dikunjungi wisatawan.

**Peran pemandu wisata dalam industri perjalanan**

Definisi pemandu wisata yang umum menyiratkan bahwa pemandu adalah karyawan profesional yang memimpin, berkomunikasi dengan dan memberi tahu pengunjung tentang tujuan dengan cara yang efisien dan menarik dalam bahasa pilihan mereka. Pemandu biasanya adalah penduduk yang memegang lisensi yang dikeluarkan oleh otoritas lokal dan bekerja atas nama perusahaan perjalanan dengan biaya, upah atau gaji (Federasi Asosiasi Pemandu Wisata Dunia: 2014).

Pemandu adalah penerjemah, pendidik, duta masyarakat tuan rumah, dan fasilitator interaksi antara budaya lokal, lokal dan wisatawan, baik asing maupun domestik. Pemandu juga merupakan pemegang dan penyedia pengetahuan, instruktur, perantara budaya, penerjemah, penghibur, aktor, pendongeng, misionaris, mentor, pencari jalan, perantara, perantara, penyangga, pengasuh, penyelenggara, penjual, gembala dan pembuat keputusan (Cohen, 1985; Dahles, 2002; Hansen & Mossberg, 2016). Seorang pemandu sebagai pemimpin mengambil tanggung jawab untuk kelancaran tur dan kesejahteraan klien (Larsen & Meged: 2013). Pemandu wisata biasanya merupakan orang local yang mengarahkan wisatawan untuk mengunjungi suatu obyek

wisata dan memberikan penjelasan terhadap suatu obyek wisata. Tingkat karakter professional pemandu wisata dalam penyampaian informasi tentang suatu obyek wisata kepada para wisatawan, meliputi : (1) Tingkat pendekatan, meliputi pengenalan, tanyajawab dan memeberikan permainan yang seru; (2) Tingkat pengalaman, melibatkan kreativitas bagi wisatawan; (4) Tingkat ketertarikan pada suatu informasi; (5) Tingkat pengembangan, yaitu merubah pola pikir wisatawan terhadap suatu obyek wisata.

Dengan demikian, seorang pemandu wisata memiliki berbagai peran professional yang bergantung pada karakteristik wisatawan dengan model pengembangan materi pemanduan yang disampaikan. Namun dalam praktek dilapangan hal ini terjadi kendala untuk bisa mempertahankan peran tersebut yang meliputi terkendala pada hubungan yang seimbang dan harmonis antara wisatawan, operator tur, agen perjalanan, maupun pemasok jasa pelayanan yang lainnya. Berikut ini *table* Hubungan wewenang antara pemangku kepentingan yang berbeda dalam industri pariwisata yang mempengaruhi peran pemandu wisata dengan pemandu tur.

*Tabel 1. The power relations between different stakeholders*

Tur stakeholders	Tur guide roles
Visitors, tourists	Interpreter, instructor, leader, educator, entertainer, etc.
Visitors, tourists	Employee, representative, organizer, manager, etc.
Turism service suppliers	Coordinator, entrepreneur, salesperson, intermediary, etc.
Destination, locals	Representative, ambassador, facilitator, middleman, etc.
Tur stakeholders	Tur guide roles

*Sumber: Adopted from Cohen (1985).* Pemandu wisata bertanggung jawab untuk melaksanakan jadwal *tur / itinerary* dengan lancar atas nama operator wisata (Mak et al., 2011). Peran pemandu wisata secara instrumental antara lain

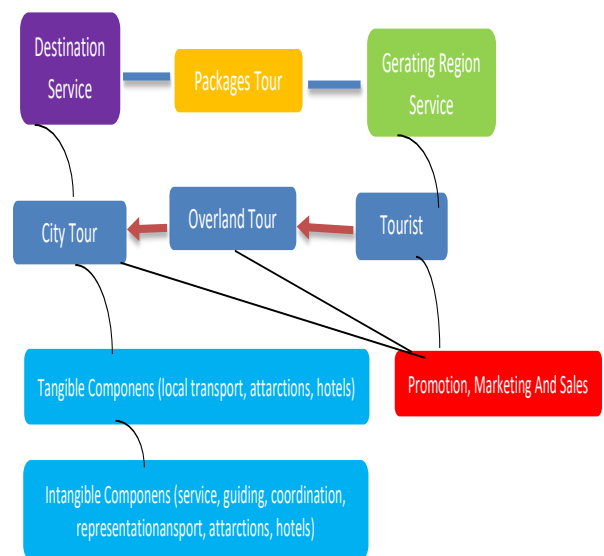
mengorientasikan, mengarahkan, dan melakukan tur, mengatur jadwal dan kecepatannya, mengarahkan pengunjung ke obyek wisata, menjaga kenyamanan dan keselamatan wisatawan, serta menjaga anggota kelompok wisata. Menurut Tjiptono (2014 : 268) definisi “Kualitas Pelayanan berfokus pada upaya penemuan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Sementara untuk dimensi Kualitas Pelayanan Pramuwisata menurut Huang et. al (2010 : 5) yaitu sebagai berikut: (1) *Professional Competence*; (2) *Interpersonal Skills*; (3) *Organization Skills*; (4) *Emphaty*; (5) *Problem Solving*. Berdasarkan ke 5 dimensi tersebut maka ketrampilan seorang pemandu wisata memang sangat penting harus dikuasai sehingga mampu mengakomodir kebutuhan wisatawan di lapangan.

### Sinergitas Antara Pemandu Wisata dan Operator Tur

Dalam pelaksanaan tur, seorang pemandu wisata tidak akan lepas dengan kinerja dari Operator Tur. Operatot tur menjadi sangat penting dalam mencari, memasarkan produk paket wisata yang akan dilaksanakan oleh pemandu wisata. Pemandu wisata bekerja berdasarkan tugas dari operator tur, sehingga harus selalu berkomunikasi secara berkelanjutan ketika melaksanakan program wisata. *tur operators are very much dependent on guides for the creation of an enriching holiday experience (Jonasson & Scherle, 2012).*

Pelaksanaan Tur sangat bergantung pada kecakapan pemandu wisata dalam menjalankan kegiatan dilapangan, sehingga Operator Tur terkadang tidak mampu mengontrol jalannya kegiatan yang ada di lapangan. Hal ini menjadi kendala bagi operator tur untuk mengetahui apakah tur guide tersebut melaksanakan tugas dilapangan berdasarkan SOP perusahaan atau tidak melaksanakan. Kendala ini akan terus berlanjut jika tidak ada upaya untuk memberikan perbaikan dalam koordinasi maupun komunikasi dengan baik.

Disisi lain, untuk pendapat bagi seorang pemandu wisata masih dirasa sedikit jika dibandingkan seorang tur operator, hal ini yang menjadi salah satu perhatian bagi pihak biro perjalanan wisata untuk memberikan tambahan pendapatan bagi pemandu wisata. Tugas pemandu wisata yang berat dilapangan karena harus mengkondisikan wisata dalam berbagai keadaan di lapangan agar program yang diberikan seorang tur operator berjalan dengan lancar.



Gambar 1. *Package tur production and distribution system*

Sumber : CV Gondes Karya Mandiri

### METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif tentang Sinergitas Antara Pemandu Wisata Dan Operator Tur di CV Gondes Karya Mandiri sehingga akan menghasilkan rekomendasi terbaik bagi biro perjalanan wisata CV Gondes Karya Mandiri. Teknik Analisis yang pertama dalam proses ini adalah melakukan inventarisasi, klasifikasi dan evaluasi terhadap kinerja pemandu wisata dan operator tur.

Pengumpulan data dilakukan selama Oktober 2019 sampai dengan April 2020. Tahap kedua, total 16 wawancara mendalam dilakukan dengan pemandu wisata dan 5 eksekutif Operator Tur, hal ini untuk mengidentifikasi kualitas penting pemandu wisata dan operator tur. Tahap eksplorasi kualitatif berlanjut sampai

kejelasan data tercapai. Beberapa karakteristik yang sesuai dengan panduan kinerja untuk pemandu wisata diidentifikasi melalui wawancara.

Tahap terakhir, pra-tes untuk validitas diberikan pada 16 pemandu wisata dan 5 eksekutif operator tur. Proses triangulasi ini digunakan untuk meningkatkan kelayakan kepercayaan penelitian. Hasilnya dibandingkan dan kesepakatan dari dimensi panduan tercapai. Beberapa penyesuaian dilakukan; beberapa pertanyaan disusun dan beberapa atribut dihapus atau digabungkan. Akhirnya, 15 atribut ditentukan untuk merancang 2 kuesioner; satu untuk pemandu wisata dan yang lainnya untuk operator tur dalam BPW.

**PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan dilapangan, berikut ini hasilnya.

**Tabel 2 Data CV Gondes Karya Mandiri**

KOMPONEN	PEMANDU WISATA	OPERATOR TUR
<i>Educational level</i>	Responden rata-rata memiliki tingkat Pendidikan menengah dan sarjana. Selain itu setiap pemandu wisata yang akan melaksanakan tugas dilapangan selalu diperiksa legalitas kompetensi dari pemandu wisata itu sendiri, sehingga Ketika dilapangan akan mampu menjalankan tugas dengan aman dan terarah sesuai dengan peraturan yang ada.	Para pekerja memiliki latar belakang Pendidikan diploma dan sarjana. Rata-rata telah melalui Pendidikan orientasi pada masa sebelum kerja sehingga mampu menyesuaikan dengan kondisi yang berlaku didalam perusahaan.
<i>Communication</i>	Responden memiliki	Responden memiliki

<i>skills</i>	<p>ketramampilan berkomunikasi yang bagus dan mudah dipahami. Komunikasi menjadi hal yang terpenting dalam pemanduan wisata karena Ketika bertugas seorang pemandu wisata bukan hanya memiliki pengetahuan yang mendasar dan up date tetapi juga mampu mentransfer ilmu yang dimiliki menjadi sebuah komunikasi yang menarik dan mudah dipahami bagi para wisatwan. Dengan komunikasi yang terbaik ini maka wisatwan akan memiliki ingatan yang terhadap moment Ketika melakukan perjalanan wisata dan akan datang Kembali (memakai jasa Biro perjalanan ini)</p>	<p>ketramampilan cukup baik. Hal ini berdsarkan wawancara dan observasi yang dilakukan dilapangan dengan pembuktian dan respon yang baik bukan saja pada saat menawarkan paket wisata namun juga dalam menyampaikan informasi apa saja yang diperlukan pwwandu wisata saat dilapangan. Informasi dalam komunikasi ini berkaitan dengan jumlah pax, itternery maupun peralatan apa saja yang harus dipersiapkan maupun harus dibawa baik pemandu wisata maupun wisatwan yang akan dipandu.</p>
<i>Foreign language</i>	<p>Rata rata menguasai Bahasa Inggris, Bahasa Jepang dan Bahasa Perancis. Pemandu wisata yang berkerja disini rata-rata menguasai 2 sampai 3 bahasa sehingga pada saat musim</p>	<p>Hanya menguasai Bahasa Inggris. Keterbatasan Bahasa asing selain Bahasa inggris menjadi kendala pada saat melakukan prmosi, sehingga beberapa diantaranya</p>

	ramai sekalipun tidak akan kekurangan stok pemandu wisata yang mampu berbahasa asing. Selain itu pemandu wisata yang berkerja disini sangat fasih berbicara Bahasa inggris dan Bahasa asing yang lainnya.	selalu berkoordinasi dan berkouminikasi dengan pemandu wisata agar bisa sesuai dengan target.	<i>ge interpretation</i>	mampu menginterpretasikan data dan informasi dengan baik kepada para peserta wisata tanpa ada kompain	mampu menginterpretasikan data dan informasi dengan baik sehigga memiliki kesamaan pemahaman antara tur operator dengan pemandu wisata
<i>Personal ity</i>	Memiliki kepribadian yang aik, hal ini dilihat dari sejarah kinerja selama melaksanakan tugas dilapangan tidak ada masalah. Seorang pemandu wisata mampu memberika layanan prima berupa personality yang menarik sehingga tidak membuat bosan bagi wisatwan Ketika mereka melakukan pemanduan wisata.	Kepribadian yang baik. Karyawan operator tur memiki kepribadian yang baik hal ini terlihat dari kekompakan dalam bekerja dan bekerjasama dengan kolega maupun dengan pemandu wisata itu sendiri.	<i>Represen tation skills</i>	Mampu merepresentasikan materi dan tugas dengan baik. Step by step dalam pemanduan wisata dilakukan dengan baik sehingga wisatawan paham dengan materi pemanduan yang disampaikan	Kemampuan merepresentasikan dengan baik dari setiap komponen pemasok suatu paket wisata yang akan dilaksanakan oleh pemandu wisata dilapangan, sehingga pelaksanaan <i>tur</i> berjalan dengan lancar.
			<i>Experien ce creation</i>	Mampu memberikan dan mengubah suasana dalam tur menjadi semarak. Pemandu wisata yang ada mampu memberikan suasana yang hangat dan bersahabat sehingga para wisatawan senang	Mampu mendeskripsikan dan membuat paket wisata sesuai dengan tren yang ada
<i>Leadersh ip</i>	Memiliki Teknik kepemimpinan yang baik dan tanggungjawab dalam melaksanakan program yang ada dalam paket wisata dengan baik	Memiliki Teknik kepemimpinan yang baik dalam hal mengorganisir semua komponen yang ada dalam paket wisata sehingga paket wisata yang dikual bisa dilaksanakan dengan bik di lapangan	<i>Image building</i>	Mampu membangun <i>image</i> yang bagus bagi perusahaan CV. Gondes Karya Mandiri, sehingga para wisatawan yang pernah mengikuti tur	Mampu membangun <i>image</i> yang bagus dalam setiap membuat paket wisata yang dijual dan mendistribusikan ke pemandu wisata walaupun ada sedikit
<i>Knowled</i>	Pemandu wisata	Operator Tur			

	melakukan "Repeat Buying"	perbedaan dalam proses identifikasi		solusi yang terbaik agar tur berjalan lancar	
<i>Physical appearance</i>	Penampilan fisik baik, nyaman dilihat namun tidak berlebihan.	Penampilan fisik baik sesuai dengan standar yang ditentukan perusahaan	<i>Identification with operator</i>	Selalu berkomunikasi dengan baik dengan operator tur agar tur berjalan sesuai dengan <i>itinerary</i> .	Memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap pemandu wisata
<i>Contract compliance</i>	Taat terhadap perjanjian yang dibuat sesuai dengan jabaran kinerja yang diberika pihak operator tur	Memberikan kontrak kerja sama dan menjelaskan secara detail kontrak maupun tugas dan tanggungjawab dari pemandu wisata	<i>Information dissemination</i>	Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik dan menyebarkan informasi terbaik yang berkaitan dengan BPW	Memberikan informasi dengan baik kepada wisatawan maupun pada pemandu wisata
<i>Itinerary compliance</i>	Patuh terhadap itinerary yang dibuat oleh operator tur dan selalu berkoordinasi dengan operator tur jika terjadi kendala dilapangan	Taat terhadap kontrak kesepakatan yang dibuat dengan pemandu wisata dan selalu memberikan koordinasi yang baik jika ada masalah dilapangan dengan pemandu wisata	Sumber : CV Gondes Karya Mandiri Sinergitas antara pemandu wisata dengan operator Tur dari berbagai karakteristik, atribut serta perspektif pemandu wisata maupun Operator Tur. Hasil penelitian menemukan bahwa perbedaan persepsi pemandu dan operator tur tentang karakteristik ini juga dieksplorasi dan dibahas terutama berkaitan dengan kualitas pribadi. Keterampilan komunikasi, penyebaran informasi dan pengetahuan yang canggih menerima peringkat tertinggi dari kedua kelompok responden. Hasil tersebut sejalan dengan fakta dilapangan yang mengakui informasi dan komunikasi pengetahuan sebagai peran utama pemandu. Namun, pemandu dan operator tur memberikan penilaian yang berbeda untuk item yang berkaitan dengan peserta tur dan kepuasan tamu serta citra perusahaan terhadap operator tur. Seperti yang telah disebutkan, semua dimensi ini dinilai lebih tinggi oleh responden operator tur. Kesenjangan sikap antara pemandu dan operator tur dapat dikategorikan dalam dua kelompok besar: (1) faktor yang mempengaruhi kepuasan peserta dan (2) faktor yang mempengaruhi citra operator tur. Item yang mempengaruhi kepuasan peserta adalah tingkat bahasa asing, penciptaan pengalaman liburan, hiburan, dan kohesi kelompok. Operator tur		
<i>Problem-solving</i>	Mampu memberikan jalan keluar terbaik jika terjadi kendala dilapangan. Kendala dilapangan sering tidak terduga dan butuh penanganan yang segera agar wisatawan nyaman dan tur bisa berjalan dengan lancar	Memberikan dukungan dan bantuan jika pemandu wisata mendapatkan kendala maupun permasalahan dilapangan dengan memberikan solusi yang cepat dan bertanggungjawab. Biasanya koordinasi dilakukan dengan baik melalui berbagai media. Dukungan diberikan selama ada kendala dan memberikan			

mengandalkan *steakholder* untuk mempromosikan dan menjual produk wisata destinasi sebagai satu paket.

Pemandu wisata yang termotivasi juga akan memberikan umpan balik yang berharga tentang rencana perjalanan, dari pemasok paket wisata untuk dilaksanakan dengan baik. Namun terkadang terkendala dengan situasi jalanan dan iklim yang ada dilapangan, sehingga pemandu wisata membuat perubahan dari rencana awal. Sedangkan lemahnya koordinasi disebabkan oleh regulasi yang ada sehingga dalam SOP perusahaan yang mengharuskan membuat laporan terperinci dan prosedural sehingga menghambat bagi operator tur untuk bisa memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat. Namun sejauh ini peran dari pemandu wisata dan operator tur dapat berjalan dan bekerjasama dengan baik sehingga paket wisata yang dilaksanakan dapat berjalan dengan lancar serta minim komplain dari para wisatawan yang dibawa.

#### PENUTUP

Sinergitas Antara Pemandu Wisata Dan Operator Tur berjalan dengan baik dalam bentuk paket wisata dengan pilihan harga maupun fasilitas yang bervariasi sehingga program dan pelaksanaan wisata dapat berjalan dengan lancar. Peningkatan kemampuan dan kompetensi yang dikuasai harus ditingkatkan lagi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Selain itu masih diperlukan tingkat pembeda pada penerimaan hasil dan sistem penggajian sehingga tidak ada kecemburuan sosial dalam melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan ketentuan- ketentuan yang berlaku diperusahaan. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti dengan variable yang berbeda dengan fokus pemanduan agar dapat digunakan sebagai acuan dalam kegiatan dilapangan.

#### REFERENSI

Cohen, E. H., Ifergan, M., & Cohen, E. (2002). A new paradigm in guiding: The Madrich role model. *Annals of Tourism Research*, 22(4), 818–932. doi:10.1016/S0160-7383(01)00082-2

Dahles, H. (2002). The politics of tour guiding: Image management in Indonesia. *Annals of Tourism Research*, 29(3), 783–800. doi:10.1016/S0160-7383(01)00083-4

Federasi Asosiasi Pemandu Wisata Dunia: 2014

Hansen, A. H., & Mossberg, L. (2016). Tour guides' performance and tourists' immersion: Facilitating consumer immersion by performing a guide plus role. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 1–20. (in press).

Huang, S., Hsu, C. H. C., & Chan, A. (2010). Tour guide performance and tourist satisfaction: A study of the package tours in Shanghai. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 34(1), 3–33. doi:10.1177/1096348009349815

Jonasson, M., & Scherle, N. (2012). Performing co-produced guided tours. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12(1), 55–73. doi:10.1080/15022250.2012.655078

Larsen, J., & Meged, J. W. (2013). Tourists co-producing guided tours. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 13(2), 88–102. doi:10.1080/15022250.2013.796227

Mak, A. H. N., Wong, K. K. F., & Chang, C. Y. (2011). Critical issues affecting the service quality and professionalism of the tour guides in Hong Kong and Macau. *Tourism Management*, 32, 1442–1452. doi:10.1016/j.tourman.2011.01.003Tjip tono (2014 : 268)

#### BIODATA PENULIS

**I Putu Hardani Hesti Duari** adalah Dosen Tetap pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Memiliki kepakaran di bidang Usaha Perjalanan Wisata, ilmu *ticketing* penerbangan serta pemanduan wisata. Mengajar bidang Usaha Perjalanan Wisata sekaligus sebagai asesor pemanduan wisata serta penulis buku Usaha Perjalanan Wisata baik tingkat Akademisi maupun tingkat SMK UPW.