

Peran Pemandu Wisata Dalam Pengembangan Keberlanjutan Pariwisata Pasar Seni Ubud, Bali

Lidya Lestari Sitohang^{1)*}, Clarista Wahyu Fa'addihillah²⁾, Wawan Alfi³⁾, Firdaus Adam Yuviansyah⁴⁾,
Devi Fitriyah Hanifah⁵⁾, Eka Rahma Oktaviona⁶⁾, Eko Budiyanto⁷⁾
*Program Studi S1 Pendidikan Geografi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Negeri
Surabaya^{1,2,3,4,5,6,7)}*
Jl. Ketintang, Ketintang, Kec. Gayungan, Kota Surabaya, Jawa Timur, 60231 Indonesia
*e-mail: *lidyasitohang@unesa.ac.id dan eka.21089@mhs.unesa.ac.id*

ABSTRAK

Kepuasan wisatawan dalam perjalanan wisata salah satunya dihasilkan oleh kualitas pelayanan melalui keterampilan pemandu wisata. Bali memiliki objek wisata menarik seperti Pasar Seni Ubud. Peran pemandu wisata atau *tour guide* dalam pengembangan objek wisata di Bali sangat penting. Studi ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris bagaimana peran pemandu wisata dalam pengembangan objek pariwisata di Pasar Seni Ubud, Bali. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa teknik triangulasi meliputi wawancara, observasi, catatan lapangan, dan studi kepustakaan. Teknik pemilihan nara sumber berdasarkan *accidental sampling*. Analisis dilakukan dengan menggunakan analisis tema. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pemandu wisata dalam pengembangan pariwisata di Bali terlihat dari kualitas karakter dan keterampilan berbahasa asing pemandu wisata. Peran pemandu wisata secara umum adalah penghubung antara destinasi wisata dan wisatawan. Peran pemandu wisata dalam pengembangan keberlanjutan pasar seni Ubud, Bali adalah sebagai komunikator, pihak/agen yang menampung aspirasi, dan jembatan antara pemerintah dan wisatawan.

Kata Kunci : Pemandu Wisata, Peran Pemandu Wisata, Pengembangan Berkelanjutan Wisata

The Role of Tour Guides in the Sustainable Development of Ubud Art Market Tourism, Bali

ABSTRACT

This study aims to empirically determine the role of tour guides in the development of tourism objects in the Ubud Art Market, Bali. This study employs a qualitative research method. The data collection techniques employed are data triangulation, comprising interviews, observations, field notes and literature studies. The informants were selected using the technique of accidental sampling. The analysis was conducted using the method of theme analysis. The findings of the study indicate that the role of tour guides in the development of tourism in Bali can be observed in terms of the quality of their character and foreign language skills. In general, tour guides act as intermediaries between tourist destinations and tourists. With regard to the development of the Ubud art market in Bali, tour guides fulfil several roles. They act as communicators, accommodating the aspirations of all parties involved. They also serve as a bridge between the government and tourists.

Keywords: Tour Guide, Role of Tour Guide, and Sustainable Tourism Development

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu Negara berkembang yang menarik untuk dikunjungi di bidang pariwisata (Murti & Kusuma, 2023; Rahadi et al., 2021). Pariwisata merupakan salah satu kegiatan penyedia lapangan pekerjaan serta menjadi media penggerak

perekonomian suatu daerah. Endiyanti & Sarwadi (2021) menjelaskan bahwa Industri pariwisata memberikan dampak positif terhadap perkembangan perekonomian suatu negara. Manfaat lainnya adalah untuk mengurangi kesenjangan, meningkatkan pemahaman tentang budaya, meningkatkan lapangan kerja, serta mendorong investasi

dalam bidang infrastruktur suatu objek pariwisata. Oleh karena itu, objek wisata harus dikelola dengan baik agar keindahan suatu objek wisata memiliki daya tarik kepada pengunjung wisatawan. Pengembangan objek wisata melibatkan peran pemandu wisata atau *tour guide*, seperti halnya yang terjadi di Bali. Namun, bagaimanakah pemandu wisata atau *tour guide* memahami perannya dalam pengembangan wisata?

Provinsi Bali menjadi salah satu destinasi pulau wisata yang banyak dikunjungi wisatawan domestik maupun mancanegara. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Provinsi Bali terkait kunjungan wisatawan ke Bali dari tahun 2019 hingga 2023, terjadi fluktuasi yang signifikan akibat dampak pandemi COVID-19 (Ramadhan et al., 2022). Bali menerima 10.545.039 wisatawan di tahun 2019, yang merupakan jumlah tertinggi selama lima tahun terakhir. Namun, kunjungan wisatawan menurun drastis hingga 4.596.157 akibat pembatasan perjalanan di tahun 2020. Tren penurunan berlanjut di tahun 2021 dengan hanya 4.301.592 wisatawan. Paska pandemi, sektor pariwisata mulai bangkit kembali dengan peningkatan jumlah wisatawan menjadi 8.052.974 di tahun 2022. Tren positif ini terus berlanjut di tahun 2023, dengan total kunjungan mencapai 9.877.911 wisatawan, menunjukkan pemulihan sektor pariwisata Bali mendekati kondisi sebelum pandemi (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2024).

Dalam melakukan kunjungan destinasi wisata, diperlukan seorang pemandu wisata untuk menjelaskan segala sesuatu yang ingin diketahui dari objek wisata di Pulau Bali (Brigitha et al., 2018). Dengan menggunakan jasa pemandu wisata atau *tour guide*, pengunjung atau wisatawan akan lebih banyak mengetahui ciri khas suatu daerah yang belum pernah dikunjungi sebelumnya. Peningkatan jumlah wisatawan didapatkan dari pengetahuan, pengalaman budaya, serta kenyamanan yang diberikan oleh seorang pemandu wisata terhadap pengunjung wisatawan (Brigitha et al., 2018; Cahyadi & Gunawijaya, 2009). Seorang pemandu wisata diwajibkan memiliki keterampilan untuk berkomunikasi dengan baik. Selain itu, pemandu wisata juga diharapkan memiliki keterampilan untuk berbahasa asing untuk menjelaskan objek wisatanya. Keterampilan komunikasi ini bertujuan untuk memberi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan

pemandu wisata kepada pengunjung wisatawan.

Kepuasan pengunjung sangat berpengaruh terhadap perkembangan objek pariwisata. Menurut (Lovelock & Wirtz, 2011), kepuasan merupakan bentuk sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang dimiliki. Kepuasan dapat dilakukan melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung wisatawan terhadap objek wisata di Bali. Keberadaan pemandu wisata di Bali sangat penting untuk memberikan pengalaman yang lebih mendalam bagi wisatawan mengenai budaya dan tradisi lokal (Winata, 2024). Apabila pelayanan terhadap wisatawan baik dan profesional maka, citra wisatawan dan pemandu wisata dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan.

Sebagai salah satu tujuan pengembangan kepariwisataan di Bali, *tour guide* memiliki peran cukup besar terhadap kegiatan pengembangan pariwisata di Pasar Seni Ubud, Bali. Pasar Seni Ubud merupakan pasar ketiga terbesar se-Kabupaten Gianyar. Pasar Seni Ubud termasuk salah satu jenis pasar tradisional dengan menjual aneka ragam jenis pernik-pernik khas dari Bali seperti: kerajinan tangan tas anyaman, patung Dewa, gantungan kunci, dupa, jenis rempah-rempah dan masih banyak lagi. Di kawasan Ubud, unsur budaya Bali sangat kental dengan ciri khas bangunan ornamen ukiran Bali, adanya tempat sembahyang (pura), bahkan penjualan perlengkapan untuk melakukan sembahyang bagi umat beragama hindu di sekitar kawasan Ubud. Dari ciri khas tersebut, pasar seni Ubud menjadi *sense of place* atau menjadi destinasi wisata yang menarik untuk dikunjungi (Rahadiyanti et al., 2019).

Salah satu peran pemandu wisata dalam kegiatan pariwisata adalah untuk memberikan informasi terkait sejarah bangunan pasar seni ubud, fungsi, serta manfaat pembangunan pasar seni ubud bagi masyarakat maupun wisatawan mancanegara yang sedang berkunjung. Manfaat lain dari peran pemandu wisata adalah menjelaskan hal-hal menarik pasar seni ubud sehingga, terdapat masukan atau kritikan yang dapat dilakukan untuk pengembangan wisata di daerah Pasar Seni Ubud, Bali. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk melengkapi penelitian terdahulu dikarenakan belum banyak yang membahas pengembangan wisata Pasar Seni Ubud, Bali melalui peran pemandu wisata atau *tour guide*.

KAJIAN PUSTAKA

Pramuwisata atau *Tour Guide*

Pramuwisata atau pemandu wisata ialah seseorang yang mempunyai sertifikat lulus ujian bidang kepariwisataan dan memiliki kartu tanda pengenal dari lembaga resmi bidang kepariwisataan (*badge*), sehingga berhak untuk menjadi pemandu dalam perjalanan wisata. Pemandu wisata memiliki peran penting dalam memberikan penjelasan mengenai suatu objek pariwisata baik dari segi budaya, sumber daya alam maupun kehidupan sosial masyarakat terutama di Pasar Seni Ubud, Bali (Brigitha et al., 2018; Suyitno, 2005). Definisi lain tentang pemandu wisata juga tertuang pada Peraturan Daerah (Perda) Jawa Tengah No 9 tahun 2011, Pemandu wisata merupakan seseorang yang mempunyai pekerjaan penting dalam pengembangan objek pariwisata. Sehingga, ada beberapa kriteria yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang pemandu wisata. Persyaratan tersebut diatur dalam Undang-undang No. 10 tahun 2009 tentang syarat menjadi pemandu wisata, antara lain mampu berbahasa Indonesia dengan baik, mampu menguasai salah satu bahasa asing, mampu menceritakan nilai-nilai budaya suatu daerah, tempat sejarah, obyek wisata serta pengetahuan umum lainnya. Persyaratan ini menjadi nilai kompetensi penting dalam profesi pemandu wisata atau *tour guide*.

Peran Pemandu Wisata atau *Tour Guide*

Menurut (Rusmiati et al., 2022), peran pemandu wisata bagi wisatawan selain memberikan informasi, diharapkan perjalanan menuju objek wisata lain pun dapat dilakukan dengan baik dan lancar. Pada prakteknya penyampaian informasi dari seorang pemandu wisata terkait dengan keterampilannya berkomunikasi yang baik (Cohen, 1985).

Penyampaian informasi yang diberikan oleh pemandu wisata meliputi informasi umum dan khusus mengenai kondisi objek wisata yang dikunjungi wisatawan. Sedangkan Brigitha et al. (2018) berpendapat bahwa peran pemandu wisata terhadap kepuasan pengunjung sangat berpengaruh. Pelayanan yang baik oleh pemandu wisata terhadap pengunjung dapat memberikan kesan yang baik sehingga, pengunjung merasa senang. Pemandu wisata yang baik setidaknya dapat mencerminkan lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), daya tanggap

(*responsiveness*), keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) (Nurinsani et al., 2020). Sebagai seorang pemandu wisata yang profesional, salah satu peran pemandu wisata adalah memberikan informasi yang bersifat akurat, informatif, dan terkini. Pemandu wisata dapat menggali informasi dengan mudah melalui artikel atau buku referensi tentang suatu objek wisata yang akan dikenalkan pada pengunjung atau wisatawan. Salah satu peran lain menjadi pemandu wisata adalah harus terus menggali informasi terkait pengembangan kepariwisataan, supaya tidak tertinggal informasi berita terkini. Informasi yang akan disampaikan tentunya harus disampaikan dengan cara yang menarik agar memperoleh pengalaman yang mengesankan ketika informasi tersebut disampaikan. Tujuannya, agar pengunjung dapat belajar bagaimana cara mengembangkan suatu objek wisata menjadi menarik dan menyenangkan (Hayati & Drihartati, 2021).

Pengembangan Pariwisata

Barreto & Giantari (2015) menjelaskan, pengembangan wisata ialah salah satu bentuk usaha untuk mengembangkan dan memajukan objek pariwisata menjadi lebih baik dan menarik. Pengembangan wisata berkaitan dengan perkembangan perekonomian suatu wilayah atau negara, baik secara lokal, regional, maupun nasional, sehingga akan menambah jumlah devisa pendapatan suatu negara.

Rombe et al. (2021) mengartikan bahwa pengembangan wisata dapat dijadikan sebagai daerah pariwisata yang memiliki sumber dan potensi kegiatan ekonomi sehingga, mampu menggalakkan pendapatan di suatu daerah melalui kegiatan ekonomi tersebut. Pengembangan pariwisata berbasis sosial budaya dapat memperkuat pada ketahanan sosial budaya setempat (Atmoko, 2021; Hendrayantoro, 2014). Dengan kegiatan pengembangan wisata tersebut dapat meningkatkan rasa kepedulian terhadap lingkungan, serta dapat memotivasi masyarakat untuk lebih bangga terhadap ciri khas budaya yang dimiliki (Hendrayantoro, 2014; Hermawan, 2016). Hal ini memberikan dorongan bagi pengembangan pariwisata berkelanjutan.

Pengembangan pariwisata berbasis sosial dan budaya dapat diasosiasikan dengan peran sumber daya manusia dalam pengembangan pariwisata. Pajriah (2018) menjelaskan peran

sumber daya manusia dalam pengembangan pariwisata terletak pada kompetensi seorang pemandu wisata dalam menjelaskan daya tarik objek wisata. Peran pemandu wisata penting terkait fungsinya sebagai penghubung antara destinasi wisata dan wisatawan (Kalyoncu & Yükses, 2020). Kesuksesan pemandu wisata dalam menjelaskan objek wisata dapat menjadi daya tarik bagi kunjungan wisatawan.

Lebih lanjut, karakteristik pemandu wisata dalam pengembangan destinasi wisata sangat penting terutama dikaitkan dengan pembangunan kredibilitas dan daya tarik si pemandu wisata (Brahmanto & Hamzah, 2021; Saepudin et al., 2017). Kredibilitas seorang pemandu wisata terdiri dari kualifikasi pendidikan, pengalaman bekerja, penguasaan materi dan sikap berbahasa. Sementara daya tarik seorang pemandu wisata dalam pengembangan destinasi wisata dititik beratkan pada sikap, motivasi, persepsi dan kognisi. Menurut (Dewi, 2020), keberadaan profesi pemandu wisata sangat diperlukan untuk menjaga aktivitas spiritual seperti pelestarian budaya leluhur Bali, yang didalamnya menyampaikan sifat, fungsi, dan tata cara pembuatan sarana ritual keagamaan Hindu.

Karakteristik pemandu wisata pada penelitian ini didefinisikan sebagai kualitas karakter dan keterampilan seseorang yang menekuni profesi sebagai pemandu wisata atau *tour guide* untuk mendukung pengembangan keberlanjutan pariwisata di suatu wilayah. Karakter yang dimaksud mencakup motivasi, kognisi (pengetahuan tentang objek wisata) dan kredibilitas tanggung jawab. Sementara keterampilan dikaitkan dengan kemampuan berbahasa asing. Secara operasional, kualitas karakter dan keterampilan pemandu wisata di Indonesia ditunjukkan dengan sertifikasi kompetensi yang diterbitkan oleh HPI (Himpunan Pramuwisata Indonesia). Keberhasilan pemandu wisata dalam menjelaskan objek wisata menjadi daya tarik bagi wisatawan yang berimplikasi pada pengembangan keberlanjutan pariwisata.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Lokasi penelitian di Pasar Seni Ubud, Bali. Pada penelitian ini melibatkan pemandu wisata atau *tour guide*. Instrumen penelitian adalah pedoman wawancara. Pertanyaan yang termuat dalam pedoman

wawancara merupakan pertanyaan yang disusun secara semi terstruktur merujuk pada tema-tema: 1) Kualitas untuk menjadi pemandu wisata atau *tour guide*, 2) (Saepudin et al., 2017) Peran umum menjadi seorang pemandu wisata, dan 3) Peran pemandu wisata dalam pengembangan wisata di Pasar Seni Ubud, Bali.

Teknik pengumpulan data pada menggunakan teknik triangulasi. Pada penelitian ini teknik triangulasi pengumpulan data terdiri dari wawancara, observasi lapangan, studi kepustakaan, serta catatan lapangan (*field notes*). Pengumpulan data dilakukan dengan menerapkan prinsip survei cepat terintegrasi dalam kegiatan kuliah kerja lapangan (SITOHANG & PURNOMO, 2023). Wawancara ialah teknik pengumpulan data dengan melibatkan pertemuan antara peneliti dan narasumber untuk bertukar informasi melalui tanya jawab, sehingga dapat di tarik informasi atau makna kedalam suatu topik ojek pariwisata (MERRIAM & TISDELL, 2016). Narasumber diwawancara berdasarkan pedoman wawancara. Hasil wawancara direkam menggunakan buku catatan atau *field note* dan recorder sebagai media media pembantu dokumentasi selama wawancara berlangsung.

Observasi lapangan merupakan pengamatan langsung di lapangan mengenai aktivitas dan kegiatan yang tengah berlangsung di lapangan atau di lokasi penelitian (Creswell, 2009). Melalui observasi peneliti dapat mengambil informasi secara lugas dan detail mengenai peran pemandu wisata atau *tour guide* dalam kegiatan langsung. Studi ini dilakukan dengan observasi langsung kegiatan pemandu wisata atau *tour guide* Pasar Seni Ubud. Beberapa hal yang dapat diobservasi meliputi bagaimana cara pemandu wisata menyampaikan informasi kepada pengunjung untuk melakukan pengembangan kepariwisataan Pasar Seni Ubud, Bali.

Studi pustaka pada penelitian ini tidak hanya dilakukan untuk merumuskan pisau analisis konseptual namun juga untuk melengkapi data sekunder terkait pemandu wisata. Sugiyono (2014) mengungkapkan bahwa studi pustaka merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam melakukan penelitian kualitatif.

Penelitian ini menggunakan teknik *sampling accidental sampling*. *Accidental sampling* merupakan teknik pengambilan

sampling yang memiliki padanan dengan *convience sampling* yaitu pemilihan sampel yang didasarkan atas kesediaan dan kehendak dari narasumber untuk berpartisipasi dalam penelitian (Creswell, 2014). Pengambilan sampel pada penelitian ini melibatkan empat pemandu wisata atau *tour guide* sebagai *key informan* di Pasar Seni Ubud, Bali yakni Narasumber A berusia 31 tahun, Narasumber B berusia 30 tahun, Narasumber C berusia 47 tahun dan Narasumber D berusia 30 tahun. Keempat nara sumber aktif berprofesi sebagai pemandu wisata dan memiliki sertifikasi dari HPI (Himpunan Pariwisata Indonesia).

Analisis dalam penelitian ini melibatkan teknik triangulasi data sebelum melakukan analisis tema yang dianalisis dengan menggunakan model Miles and Huberman. Triangulasi data dilakukan terhadap data yang telah dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Karakteristik utama yang dipertahankan pada tahap analisis triangulasi ini adalah mengidentifikasi konsistensi tema yang muncul dari berbagai sumber data (Saldaña, 2015).

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interpretatif dan berlangsung secara terus-menerus (iteratif) hingga tuntas sehingga, data yang dimiliki sudah jenuh (Saldaña, 2015). Aktivitas dalam analisis data yaitu, *data condensation*, *data display*, dan *conclusion drawing/verivication*. Sajian data (*data display*) adalah suatu rakitan organisasi, informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan (Kurniawati et al., 2022). Penyajian data yang digunakan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman peneliti dan peran pemandu wisata sebagai pengembangan objek pariwisata Pasar Seni Ubud, Bali. Pada langkah ini penyajian data dilakukan dengan uraian deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemandu wisata memiliki tanggung jawab yang besar dalam pengembangan keberlanjutan pariwisata. Dalam studi kasus pada penelitian ini peran pemandu wisata digali dengan menggunakan teknik triangulasi berupa wawancara, observasi lapangan, studi kepustakaan dan catatan lapangan. Penelitian ini menerapkan triangulasi data dalam pengumpulan informasi, analisis lebih difokuskan pada tema utama penelitian. Tema analisis yang adalah kualitas atau karakteristik

yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata, yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Pada proses wawancara, diketahui keempat narasumber mempunyai pengalaman cukup lama di bidang kepariwisataan lebih dari lima tahun. Namun, profesi resmi sebagai pemandu wisata yang bersertifikasi HPI sekurang-kurangnya dijalani selama dua – lima tahun terakhir. Keempat nara sumber juga menyampaikan bahwa keaktifan mereka sebagai pemandu wisata sempat tidak berjalan selama pandemi.

Proses observasi dan catatan lapangan dilakukan secara berkesinambungan saat pengumpulan data di lapangan. Pada tahap analisis, tema karakteristik pemandu wisata yang ideal diuraikan secara substantif tanpa pengelompokan berdasarkan teknik pengumpulan data untuk mempertahankan koherensi dalam penyampaian argumen serta menjaga konsistensi interpretasi hasil temuan.

Berdasarkan hasil analisis tema diketahui peran pemandu wisata dalam pengembangan pariwisata pasar seni Ubu, Bali merujuk pada kualitas atau syarat-syarat menjadi pemandu wisata yang baik dan peran pemandu wisata dalam fungsinya sebagai penghubung antara destinasi wisata dan wisatawan.

a. Syarat-Syarat Menjadi Pemandu Wisata atau Tour Guide

Pemandu wisata menjadi bagian terpenting dalam proses penyebaran informasi objek pariwisata di Bali, salah satunya adalah objek pariwisata Pasar Seni Ubud, Bali. Komunikator dalam penyebaran informasi merupakan suatu sumber informasi bagi pengunjung. Oleh karena itu, beberapa syarat agar bisa menjadi pemandu wisata atau *tour guide* adalah memiliki kemauan yang tinggi serta memiliki kemampuan lain yakni penguasaan beberapa bahasa asing. Penguasaan bahasa yang diutamakan adalah bahasa Inggris. Selain itu syarat lain menjadi pemandu wisata adalah mengetahui pengetahuan kebudayaan lokal, mengikuti pelatihan dari HPI (Himpunan Pariwisata Indonesia) seperti *open class* (pembelajaran dengan konsep terbuka/semua bisa menjadi guru) seperti seminar tentang teori kebudayaan pariwisata Bali, dan yang tidak kalah penting yaitu kemauan diri, sebagaimana yang disampaikan oleh narasumber C sebagai berikut:

“... syarat-syarat menjadi pemandu wisata yang pertama ada kemampuan dari diri sendiri

karena tanpa adanya kemauan dari diri sendiri akan menimbulkan kualitas guide yang berbeda. Kemudian syarat lain menjadi seorang pemandu wisata adalah melakukan pelatihan yang disediakan oleh HPI, dimana dalam hal ini seorang calon pemandu wisata mengikuti kegiatan *open class* seperti seminar mengenai teori-teori budaya pariwisata di Bali....”

(Narasumber C, 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, syarat utama menjadi pemandu wisata adalah memiliki kemauan yang tinggi agar pemandu wisata dapat menyampaikan informasi tersebut dengan jelas dan lugas sehingga, dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung. Kemudian narasumber juga menyebutkan syarat lain untuk menjadi seorang pemandu wisata diantaranya adalah melakukan pelatihan kelas yang disediakan oleh HPI untuk mendapatkan sertifikat resmi untuk menjadi seorang pemandu wisata.



Sumber: Kuliah Kerja Lapangan (2023)

Gambar 1. Wawancara dengan salah satu Narasumber

Informasi serupa juga disampaikan oleh narasumber lain, sebagai berikut:

“... Syarat umum menjadi seorang pemandu wisata adalah harus mengetahui budaya daerah yang akan dijelaskan. Misalnya saja Pasar Seni Ubud. Seorang pemandu wisata harus mengetahui budaya di daerah tersebut. Bagaimana karakteristik wilayah Pasar Seni Ubud, bagaimana kondisi sosialnya, budayanya, hal yang menarik dari pasar Ubud, dan lainnya....”.

(Narasumber B, 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa syarat umum menjadi seorang pemandu wisata adalah harus **mengenal kondisi fisik dan karakteristik wilayah baik secara geografis, sosial serta**

budayanya. Seorang pemandu wisata dituntut untuk bisa menjelaskan bagaimana karakteristik wilayah Pasar Seni Ubud, Bali.

Adapun informasi lain didapati dari narasumber berbeda, sebagai berikut.

“...syarat khusus untuk menjadi seorang pemandu wisata adalah mampu menguasai beberapa bahasa asing untuk pengunjung yang berasal dari wisatawan asing atau mancanegara. Minimal bahasa yang dikuasai adalah bahasa Inggris....”

(Narasumber D, 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa syarat khusus menjadi seorang pemandu wisata adalah mampu menguasai beberapa bahasa asing untuk memberikan informasi kepada pengunjung yang berasal dari mancanegara. Pemandu wisata dituntut untuk bisa menguasai satu bahasa asing yakni bahasa Inggris. Setelah syarat-syarat menjadi pemandu wisata sudah cukup, maka pemandu wisata tersebut dapat berperan dalam pembangunan wisata di Pasar Seni Ubud, Bali.

b. Peran Pemandu Wisata dalam Pengembangan Wisata di Pasar Seni Ubud, Bali

Keindahan objek wisata tidak lengkap jika, tidak mengetahui sejarah dari objek wisata yang akan dikunjungi (Treggono et al., 2022). Dalam hal ini, peran pemandu wisata sangat diperlukan dalam membantu pengunjung mengunjungi salah satu destinasi wisata menarik di Provinsi Bali. Pemandu Wisata atau *tour guide* berperan dalam membantu menjelaskan segala sesuatu yang ingin diketahui pengunjung tentang salah satu objek wisata yang akan dikunjungi seperti objek wisata Pasar Seni Ubud, Bali.

Terkait peran penting seorang pemandu wisata dalam pengembangan pariwisata di Pasar Seni Ubud, Bali yaitu sebagai komunikator atau informan mengenai daerah wisata mulai dari sejarah hingga budaya. Setelah memberikan pelayanan sebagai informan kepada wisatawan, pemandu wisata juga akan menanyakan umpan balik dari wisatawan mengenai tempat wisata tersebut. Umpan balik yang dimaksud adalah kritik dan juga saran. Karena itu, selain menjadi informan, pemandu wisata juga menjadi agen atau pihak yang menampung aspirasi wisatawan. Sebagaimana yang disampaikan oleh narasumber B sebagai berikut:

“.... Menjadi pemandu wisata tidaklah mudah seperti bayangan. Selain menjadi informan, pemandu wisata juga diharapkan mampu memberikan dampak yang positif bagi pengembangan suatu pariwisata salah satunya adalah pengembangan kepariwisataan Pasar Seni Ubud ini. Bagi seorang pemandu wisata respon dan kritik dari pengunjung merupakan hal terpenting untuk pengembangan pariwisata di suatu daerah. Informasi berupa krian maupun saran tersebut kemudian dapat disampaikan kepada pemerintah melalui postingan-postingan media sosial seperti *whatsApp*, *Instagram*, *tik-tok* atau akun media sosial lainnya. Hal tersebut dapat dicontohkan seperti bangunan baru di bagian depan pasar seni Ubud. Bangunan baru tersebut di bangun oleh pemerintah setempat untuk mengembangkan pusat-pusat perbelanjaan di Pasar Seni Ubud. Dengan bangunan baru tersebut kios-kios penjualan mulai terstruktur dan rapi. Dampak positif dari masukan pengunjung tersebut dapat memberikan dampak positif juga terhadap UMKM Pasar Seni Ubud....”

(Narasumber B, 2023)

Selain itu pemandu wisata juga berperan sebagai penghubung antara wisatawan dan pemerintah. Pemerintah tidak memegang atau mengontrol wisatawan secara langsung dan tidak bisa mengamati tempat wisata secara terus menerus. Sehingga memerlukan bantuan dari pemandu wisata yang mana akan mengkondisikan wisatawan dan juga mengenalkan tempat-tempat wisata. Setelah berwisata, wisatawan pastinya memberikan sudut pandangnya mengenai tempat wisata. Berkaitan dengan paragraf sebelumnya yaitu mengenai kritik dan saran wisatawan terhadap tempat wisata, Pemandu wisata akan menyampaikan kritik dan saran tersebut kepada pemerintah melalui HPI (Himpunan Pariwisata Indonesia) pada saat itu juga atau ketika memperpanjang lisensi pemandu wisata. Seperti yang dikatakan oleh salah satu narasumber C sebagai berikut:

“.... lisensi pemandu wisata resmi hanya berusia 3 tahunan, jika lisensi sudah habis harus diperpanjang lagi dengan cara mendatangi HPI nantinya kritik dan saran turis akan disampaikan secara langsung. Tapi sebenarnya menyampaikan kritik dan saran tidak perlu menunggu hingga datang ke-HPI seperti ingin memperpanjang lisensi. Tetapi juga bisa mengontak petugas HPI langsung....”

(Narasumber C, 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa peran pemandu wisata dalam memberikan informasi dapat berdampak positif bagi pengembangan wisata di Bali khususnya wisata Pasar Seni Ubud. Melalui informasi yang dijelaskan pemandu wisata, seorang pengunjung dapat melakukan kritik atau masukan terkait pengembangan wisata di Pasar Seni Ubud. Sehingga pemerintah daerah di sekitar Pasar Seni Ubud melakukan upaya pengembangan wisata dengan membuat struktur bangunan kios yang rapi sehingga baik pengunjung maupun pemilik kios merasa aman dan nyaman.

Pulau Bali menjadi pulau destinasi pariwisata menarik dan terkenal. Salah satu destinasi yang menarik dikunjungi oleh pengunjung adalah Pasar Seni Ubud. Pasar seni ubud menjadi salah satu jenis pasar tradisional terkenal yang ada di Bali dengan menjual beraneka ragam jenis pernik-pernik hias khas Bali. Ada banyak jenis kerajinan tangan seperti: kerajinan tas dari kerang laut, pahatan patung Dewa, gantungan kunci, dupa, aneka jenis rempah-rempah dan lain-lain.

Pasar Seni Ubud memiliki daya tarik tersendiri bagi pengunjung wisatawan selain terlihat dari tata letak lokasi Pasar Ubud (lihat Gambar 2). Di kawasan ini, terlihat bahwa unsur budaya Bali masih sangat kental dengan ciri khas kerajinan tangannya. Berdasarkan penelitian dilapangan terdapat juga ciri khas bangunan yang berornamen ukiran Bali. Hal menarik juga didapatkan peneliti dari penataan tempat sembahyang (pura) disetiap kios untuk menjual perlengkapan sembahyang bagi umat beragama hindu dikawasan Pasar Seni Ubud, Bali.



Sumber: Observasi (2023)

Gambar 2. Aneka Penjualan di Pasar Seni Ubud

Fungsi lain kunjungan wisatawan mancanegara ke destinasi wisata terutama di

Pasar Seni Ubud adalah untuk memperkenalkan bagaimana kondisi secara fisik maupun sosial mengenai ciri khas suatu bangsa Indonesia kepada wisatawan mancanegara. Terkait hal tersebut, peran pemandu wisata atau *tour guide* sangat penting bagi perkembangan pariwisata pada destinasi di Pulau Bali khususnya di Pasar Seni Ubud. Adapun beberapa peran pemandu wisata dalam melakukan perjalanan salah satunya adalah menanyakan status kesehatan pengunjung agar selama perjalanan destinasi wisata dapat berjalan dengan lancar dan menyenangkan. Selain itu, pemandu wisata diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat, informatif, lugas, dan mudah dipahami oleh pengunjung terkait kearifan lokal suatu daerah sehingga, pengunjung mendapatkan ilmu pengetahuan ketika destinasi tersebut dilakukan. Syarat lain yang harus dikuasai pemandu wisata adalah dituntut bisa menguasai satu bahasa asing untuk wisatawan dari mancanegara sehingga, informasi yang akan dijelaskan dapat memberikan informasi dengan baik bagi wisatawan mancanegara yang berkunjung. Hasil observasi di lapangan juga ditemukan beberapa peran *tour guide* dalam potensi pengembangan destinasi wisata di Bali.

PENUTUP

Berdasarkan analisis yang dilakukan dalam studi penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa untuk menjadi pemandu wisata, diperlukan syarat-syarat tertentu yang wajib dimiliki. Beberapa syarat yang wajib dimiliki sebagai pemandu wisata adalah adanya kemauan diri sendiri untuk menjadi seorang pemandu wisata, memiliki kemampuan menguasai bahasa asing terutama bahasa inggris, memiliki pengetahuan kebudayaan daerah yang dituju, dan mengikuti pelatihan yang dilaksanakan oleh HPI (Himpunan Pariwisata Indonesia) selama beberapa waktu dengan mengikuti kegiatan *open class* seperti seminar. Kualifikasi tersebut harus dipenuhi agar seorang pemandu wisata dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung.

Peran pemandu wisata dalam pengembangan pariwisata sangat penting. Secara umum pemandu wisata berperan dalam fungsinya sebagai penghubung antara destinasi wisata dan wisatawan. Secara khusus, peran pemandu wisata di Pasar Seni Ubud, Bali yaitu sebagai komunikator,

pihak/agen yang menampung aspirasi, dan jembatan antara pemerintah dan wisatawan. Aspirasi berupa kritikan dan saran dari wisatawan ini nantinya akan disampaikan ke pemerintah melalui media sosial. Contoh dari pengembangan wisata ini yaitu adanya pembangunan di bagian depan Pasar Seni Ubud, Bali agar kios-kios dapat tertata dengan rapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, T. P. H. (2021). Strategi Pengembangan Potensi Desa Wisata Brajan Kabupaten Sleman. *Media Wisata*, 12(2).
<https://doi.org/10.36276/mws.v12i2.209>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali; (2024). *Banyaknya Wisatawan Mancanegara Bulanan ke Bali Menurut Pintu Masuk*.
<https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA2lzl=/banyaknya-wisatawan-mancanegara-bulanan-ke-bali-menurut-pintu-masuk.html>.
- Barreto, M., & Giantari, I. G. A. K. (2015). Strategi Pengembangan Objek Wisata Air Panas Di Desa Marobo, Kabupaten Bobonaro, Timor Leste. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 4, 773–796.
[https://download.garuda.kemdikbud.go.id /](https://download.garuda.kemdikbud.go.id/)
- Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2021). Strategi Pengembangan Kampung Batu Malakasari Sebagai Daya Tarik Wisata Minat Khusus. *Media Wisata*, 15(2).
<https://doi.org/10.36276/mws.v15i2.112>
- Brigitha, T. B., Lopian, S. L. H. V. J., & Taroreh, R. N. (2018). Pengaruh Pengetahuan dan Keterampilan Tour Guide Terhadap Kepuasan Wisatawan di Bunaken (Studi Kasus Wisatawan Manado Tour Guide). *Jurnal EMBa*, 6(2), 848–857.
<https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emb.6.2.2018.19722>
- Cahyadi, R., & Gunawijaya, J. (2009). *Pariwisata Pusaka: Masa Depan Bagi Kita, Alam dan Warisan Budaya Bersama*. UNESCO Office.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000185505>
- Cohen, E. (1985). The tourist guide. *Annals of Tourism Research*, 12(1), 5–29.

- [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(85\)90037-4](https://doi.org/10.1016/0160-7383(85)90037-4)
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage.
- Endiyanti, S. R., & Sarwadi, A. (2021). Pengelolaan Ekowisata Di Desa Wisata Pancoh. *Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 21, 34–46. <https://doi.org/https://jurnal.uns.ac.id/cakrawa-wisata/article/view/55209>
- Hayati, E. D., & Drihartati, S. S. (2021). Penerapan Teknik Kepemanduan Wisata Dalam Narasi Pemandu Wisata Kota Lama Semarang. *Bangun Rekaprima*, 7(1), 70. <https://doi.org/10.32497/bangunrekaprima.v7i1.2594>
- Hendrayantoro, A. (2014). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pengembangan Desa Wisata Dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Sosial Budaya (Studi Di Desa Wisata Brayut Pandowoharjo, Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman, D.I. Yogyakarta). *Jurnal Ketahanan Nasional*, 20(2), 49–57. <https://journal.ugm.ac.id/jkn/article/view/6785>
- Hermawan, H. (2016). Dampak Pengembangan Desa Wisata Nglanggeran Terhadap Ekonomi Masyarakat Lokal. *Jurnal Pariwisata*, 105–117. <https://doi.org/10.31294/par.v3i2.1383>
- Kalyoncu, M., & Yükses, G. (2020). Tour Guides as Sustainable Cultural Heritage Tourism Interpreters: The Case of the Odunpazari Historical Urban Site. In *Heritage Tourism Beyond Borders and Civilizations* (pp. 57–69). Springer Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-15-5370-7_5
- Kurniawati, R. A., Shaherani, N., Coutrier, B. L., & Sukmawati, H. (2022). Peran Stakeholder Dalam Pengembangan Pantai Pulau Merah Kabupaten Banyuwangi Sebagai Destinasi Wisata Bahari. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 16(1), 52–60. <https://doi.org/https://doi.org/10.47608/jki.v16i12022.52-60>
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 7th edition*. Prentice Hall.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). Conducting Effective Interviews. In *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation (4th ed.)*.
- Murti, A., & Kusuma, A. D. A. (2023). Kecakapan Berbahasa Inggris Serta Keterlibatan Masyarakat Dalam Pengembangan Desa Ekowisata Pancoh. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 14(1), 21–29. <https://doi.org/10.31294/khi.v14i1.15305>
- Nurinsani, A., Aini, W., & Suardi. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pramuwisata dalam Persepsi Wisatawan Di Museum La Galigo Kota Makassar. *Jurnal Pariwisata*, 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.31294/par.v7i2.8584>
- Pajriah, S. (2018). PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA BUDAYA DI KABUPATEN CIAMIS. *Jurnal Artefak*, 5(1), 25. <https://doi.org/10.25157/ja.v5i1.1913>
- Rahadi, I., Nursaly, B. R., Handini, B. S., & Murcahyanto, H. (2021). Penguasaan Bahasa Inggris Masyarakat dan Partisipasinya dalam Pengembangan Desa Wisata. *Journal of Education and Instruction (JOEAI)*, 4(2), 486–494. <https://doi.org/10.31539/joeai.v4i2.2827>
- Rahadiyanti, M., Kusumowidagdo, A., Wardhani, D. K., Kaihatu, T. S., & Swari, I. A. I. (2019). Sense of Place Kawasan Wisata Pasar Ubud. *Nature: National Academic Journal of Architecture*, 6(2), 123. <https://doi.org/10.24252/nature.v6i2a3>
- Ramadhan, S. H., Suryawan, I. B., & Sukana, M. (2022). Pemasaran Pariwisata pada Masa Pandemi Covid-19 di Bali Bird Park, Kabupaten Gianyar. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 13(1), 1–7. <https://doi.org/10.31294/khi.v13i1.1103>
- Rombe, Y. P., Kaiba, A. O., & Marisan, H. M. (2021). Pengembangan Wisata Pantai Syari Untuk Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Momi Waren Ransiki Papua Barat. *Jurnal Inovasi Pengabdian*

- Masyarakat Pendidikan, 2(1), 16–24.
<https://doi.org/10.33369/jurnalinovasi.v2i1.18312>
- Rusmiati, D., Malihah, E., & Andari, R. (2022). Peran Pemandu Wisata dalam Pariwisata Pendidikan. *Jurnal Inovasi Pendidikan*, 3(2), 4765–4774.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.47492/jip.v3i2.1739>
- Saepudin, E., Budiono, A., & Rusmana, A. (2017). Karakteristik Pramuwisata dalam Pengembangan Desa Wisata Agro di Kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 6(1), 51.
<https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v6i1.9689>
- Saldaña, J. (2015). *The Coding Manual for Qualitative Researchers (2nd ed.)*. SAGE.
- Sitohang, L., & Purnomo, N. H. (2023). Kearifan Lokal dalam Konteks Pariwisata Berkelanjutan: Fenomena Dua Sisi Penerapan Tri Hita Karana Dalam Keseharian Kegiatan Pariwisata di Bali. *JURNAL GEOGRAFI Geografi Dan Pengajarannya*, 21(1), 1–18.
<https://doi.org/10.26740/jggp.v21n1.p1-18>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suyitno. (2005). *Pemanduan Wisata (Tour Guiding)*. Graha Ilmu.
- Trenggono, T., Suwanti, S., Yuliamir, H., & Marhendi, M. (2022). Peran Pemanduwisata dalam Membangun Citra Kota Lama Semarang. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 8(2), 244.
<https://doi.org/10.35906/jurman.v8i2.1244>
- Winata, K. (2024). *Gaet 5 Juta Wisman, Ini Strategi Bali di 2024*.
<https://www.balipost.com/news/2024/01/24/384683/Gaet-5-Juta-Wisman,Ini...html>