

PEDOMAN MENJADI PRAMUWISATA KHUSUS PROFESIONAL



DISUSUN OLEH TIM PERISET:

Dr. Ely Triasih Rahayu, S.S., M.Hum

Dr. Yohanes Kristianto, S.Pd., M.Hum

Dr. Anak Agung Ayu Dian Andriyani, S.S., M.Hum

Dr. Kundharu Saddhono, S.S., M.Hum

Bagus Reza Hariyadi, S.I.Kom., M.Sc

Hartati, S.S., M.Hum

Anggita Stovia, S.Pd., M.Pd



Penerbit
Universitas Jenderal Soedirman
2020

PEDOMAN MENJADI PRAMUWISATA KHUSUS PROFESIONAL

© 2020 Universitas Jenderal Soedirman

Cetakan Kesatu, Juni 2020

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

All Right Reserved

Penyusun:

Dr. Ely Triasih Rahayu, S.S., M.Hum

Dr. Yohanes Kristianto, S.Pd., M.Hum

Dr. Anak Agung Ayu Dian Andriyani, S.S., M.Hum

Dr. Kundharu Saddhono, S.S., M.Hum

Bagus Reza Hariyadi, S.I.Kom., M.Sc

Hartati, S.S., M.Hum

Anggita Stovia, S.Pd., M.Pd

Editor Bahasa:

Farida Nuryantiningtyas, S.S., M.Hum.

Editor Isi:

Dr. Yohanes Kristianto, S.Pd., M.Hum

Diterbitkan oleh:

UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN

Gd. BPU Percetakan dan Penerbitan (UNSOED Press)

Telp. (0281) 626070

Email: unsoedpress@unsoed.ac.id



Anggota

Asosiasi Penerbit Perguruan Tinggi Indonesia

Nomor : 003.027.1.03.2018

28 hal., 10,5 x 14,8 cm

ISBN : 978-623-7144-77-9

Dilarang mengutip dan memperbanyak tanpa izin tertulis dari penerbit, sebagian atau seluruhnya dalam bentuk apapun, baik cetak, photoprint, microfilm dan sebagainya.

PENGANTAR

Kabupaten Bangli merupakan salah satu kabupaten di provinsi Bali yang gencar melakukan pengembangan pariwisata. Adanya regulasi dari Dinas Pariwisata Provinsi Bali mengenai kebijakan pengkategorian pramuwisata umum dan khusus, menimbulkan permasalahan baru. Pramuwisata umum adalah pramuwisata yang bekerja di tingkat provinsi, sedangkan pramuwisata khusus adalah pramuwisata yang bekerja di tingkat kabupaten atau di daerah tujuan wisata tingkat kabupaten. Permasalah yang dimaksud adalah hal-hal mengenai tata kelola pramuwisata khusus. Perlu adanya pedoman yang mengatur tata kerja pramuwisata khusus.

Buku ini dibuat sebagai pedoman bagi pramuwisata khusus di kabupaten Bangli, Pedoman ini dibuat berdasarkan hasil penelitian tim periset dengan anggaran dari Hibah Rispro LPDP tahun 2019 sampai 2021. Isi dari buku ini sudah disesuaikan dengan kondisi para pramuwisata khusus saat bekerja di lapangan.

Target sasaran dari buku ini adalah memberikan pedoman bagi para pramuwisata khusus yang menjalankan tugasnya di Daerah Tujuan Wisata Kabupaten Bangli. Pramuwisata khusus bukan saja sebagai pemandu wisata, tetapi lebih dari itu sebagai tenaga professional sekaligus *marketing point* bagi pariwisata di Kabupaten Bangli.

Penyusun

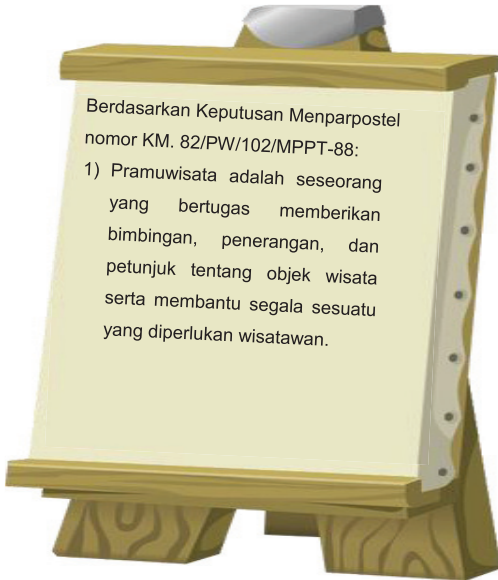
Tim Periset

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
PENGANTAR	3
DAFTAR ISI	4
DEFINISI PRAMUWISATA	5
1. Pramuwisata	5
2. Pramuwisata Umum dan Khusus	6
3. Persyaratan Menjadi Pramuwisata Khusus	7
4. Etika Pramuwisata Khusus	9
5. Alat-alat Kerja	13
6. Materi Yang Harus dikuasai Pramuwisata Khusus	14
7. Pramuwisata Khusus Harus Memahami Fasilitas Pendukung	20
8. Pelayanan Yang Harus Dilakukan	22
9. Persiapan Memandu Wisatawan Asing	27
10. Sikap Saat Persiapan Memandu Wisatawan Asing	27

DEFINISI PRAMUWISATA

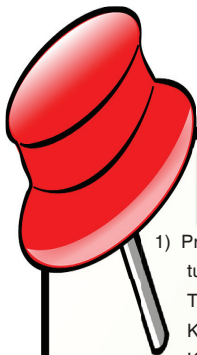
1. PRAMUWISATA



2. PRAMUWISATA UMUM & KHUSUS

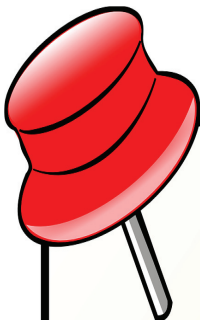
- ❖ Pramuwisata umum adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan secara umum dan berpengalaman mengenai objek wisata.
- ❖ Pramuwisata khusus adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan secara mendalam dan berpengalaman mengenai objek wisata tertentu.

- ❖ Pramuwisata Khusus Kabupaten Bangli adalah pramuwisata yang bertugas di daerah tujuan wisata Kabupaten Bangli. Pramuwisata Khusus bertugas setelah mendapat limpahan tugas dari pramuwisata umum. Pramuwisata umum dalam hal ini adalah pramuwisata yang bertugas di daerah tujuan wisata Provinsi Bali.



3. PERSYARATAN MENJADI PRAMUWISATA

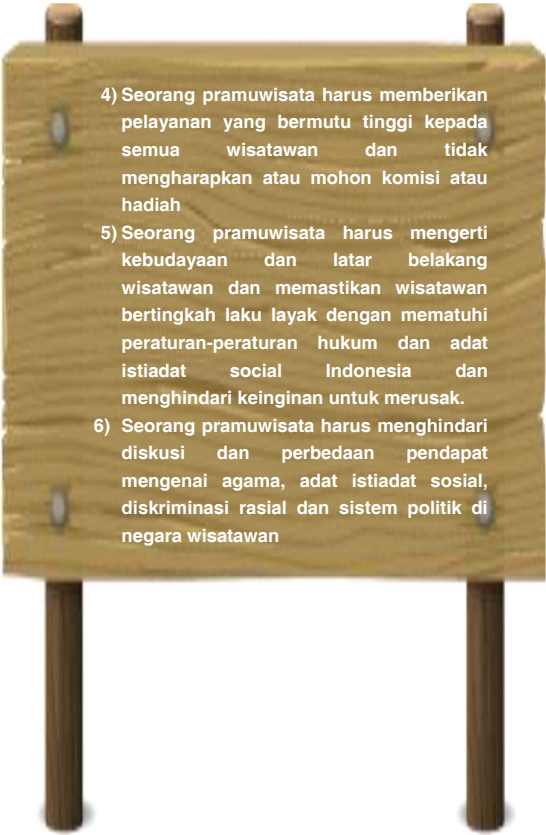
- 1) Pramuwisata Khusus dalam melaksanakan tugas kependamuan wisata di Daerah Tujuan Wisata (DTW), wajib menggunakan Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata Khusus (KTPPK) sesuai dengan tempat Pramuwisata Khusus bertugas.
- 2) KTPPK sebagaimana dimaksud pada nomor 1) diterbitkan oleh Bupati.
- 3) Bupati menunjuk Dinas untuk melaksanakan penerbitan KTPPK sebagaimana dimaksud pada nomor 2).
- 4) Persyaratan mendapatkan KTPPK:
 - a) warga Negara Indonesia;
 - b) melampirkan foto copy e-KTP;
 - c) melampirkan surat keterangan bertempat tinggal/berdomisili di Kabupaten paling sedikit 2 (dua) tahun yang dibuktikan dengan surat keterangan dari Perbekel/Lurah;
 - d) berumur sekurang-kurangnya 19 (sembilan belas) tahun atau sudah menikah;
 - e) melampirkan surat keterangan magang dari pengelola DTW dan atau Pokdarwis setempat sekurang-kurangnya selama 3 (tiga) bulan;

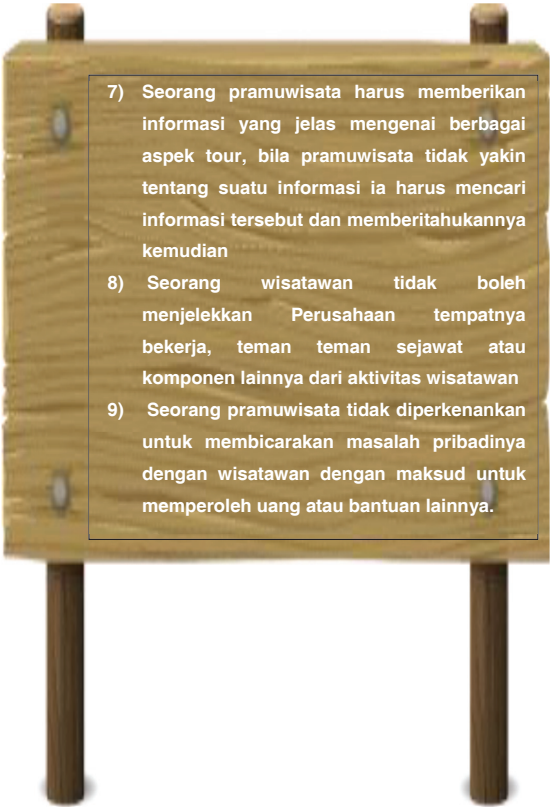


- f) menguasai paling sedikit 1 (satu) bahasa asing;
 - g) surat keterangan bebas narkoba;
 - h) surat keterangan sehat dari pusat kesehatan masyarakat/rumah sakit pemerintah; dan
 - i) surat keterangan catatan kepolisian.
- 5) KTPPK berlaku selama 3 (tiga) tahun sejak diterbitkan dan wajib diperpanjang kembali paling lambat 1 (satu) bulan sebelum masa berlakunya berakhir.
- 6) Persyaratan perpanjangan KTPP :
- a) foto copy e-KTP;
 - b) foto copy sertifikat kompetensi kependudukan wisata;
 - c) foto copy kartu tanda anggota pokdarwis dan atau anggota DTW;
 - d) surat keterangan/rekomendasi dari organisasi pokdarwis/DTW; dan menunjukkan KTPPK yang asli

4. ETIKA PRAMUWISATA KHUSUS

- 1) Seorang pramuwisata harus memberi kesan yang baik mengenai kebudayaan, agama dan negaranya bila memandu wisatawan.
- 2) Seorang pramuwisata harus menjaga penguasaan diri yang tinggi dan memperhatikan penyajian pribadi termasuk kebersihan dan penampilan.
- 3) Seorang pramuwisata harus sanggup menciptakan suasana yang hangat dan gembira dan sopan santun yang mencerminkan budaya Indonesia.

- 
- A wooden signpost with three points of text. The sign is rectangular and made of light-colored wood, mounted on two vertical wooden posts. The text is written in a simple, black, sans-serif font. The points are numbered 4, 5, and 6.
- 4) Seorang pramuwisata harus memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada semua wisatawan dan tidak mengharapkan atau mohon komisi atau hadiah
 - 5) Seorang pramuwisata harus mengerti kebudayaan dan latar belakang wisatawan dan memastikan wisatawan bertingkah laku layak dengan mematuhi peraturan-peraturan hukum dan adat istiadat social Indonesia dan menghindari keinginan untuk merusak.
 - 6) Seorang pramuwisata harus menghindari diskusi dan perbedaan pendapat mengenai agama, adat istiadat sosial, diskriminasi rasial dan sistem politik di negara wisatawan

- 
- A wooden signpost with a rectangular sign and two vertical support poles. The sign contains three numbered points of text.
- 7) Seorang pramuwisata harus memberikan informasi yang jelas mengenai berbagai aspek tour, bila pramuwisata tidak yakin tentang suatu informasi ia harus mencari informasi tersebut dan memberitahukannya kemudian
 - 8) Seorang wisatawan tidak boleh menjelekkan Perusahaan tempatnya bekerja, teman teman sejawat atau komponen lainnya dari aktivitas wisatawan
 - 9) Seorang pramuwisata tidak diperkenankan untuk membicarakan masalah pribadinya dengan wisatawan dengan maksud untuk memperoleh uang atau bantuan lainnya.



10) Pada akhir tour seorang pramuwisata harus sudah memberikan kesan yang baik pada wisatawan sehingga mereka ingin datang lagi.

11) Seorang mempunyai tanggung jawab etis kepada:

- Perusahaan yang memberikan job/tugas
- Para pemberi pelayanan kepada tour
- Teman teman sejawat industri
- Para peserta tour
- Masyarakat di daerah (pertimbangan kebudayaan & lingkungan)
- Diri sendiri
- Pertimbangan etis lainnya.

5. ALAT ALAT KERJA

- 1) Tanda Pengenal Pramuwisata Khusus
- 2) Peta
- 3) Kamus
- 4) Jadwal Penerbangan
- 5) Buku Panduan Wisata (*Guide Book*)
- 6) Susunan Acara (*Itinerary*)
- 7) Telepon Genggam
- 8) Alamat dan Nomor Telepon Penting
- 9) Brosur Pariwisata
- 10) Daftar Hotel, Kuliner, dan Tempat
Tempat Penting Lainnya

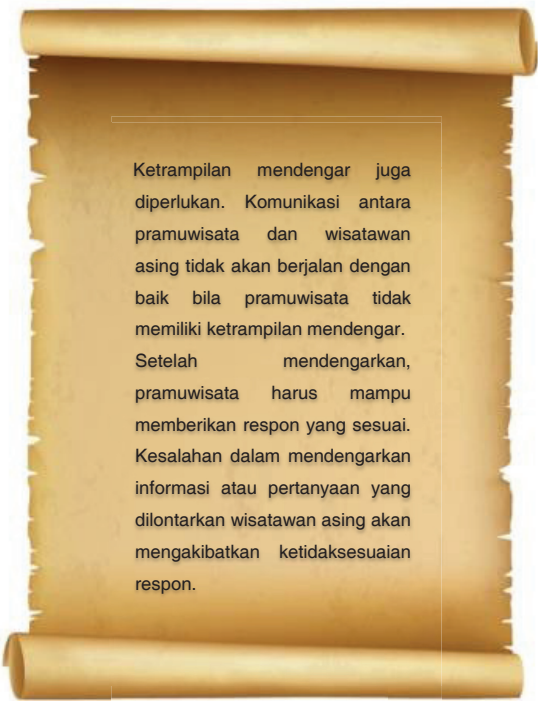
6. MATERI YANG HARUS DIKUASAI PRAMUWISATA KHUSUS

✓ Bahasa Asing

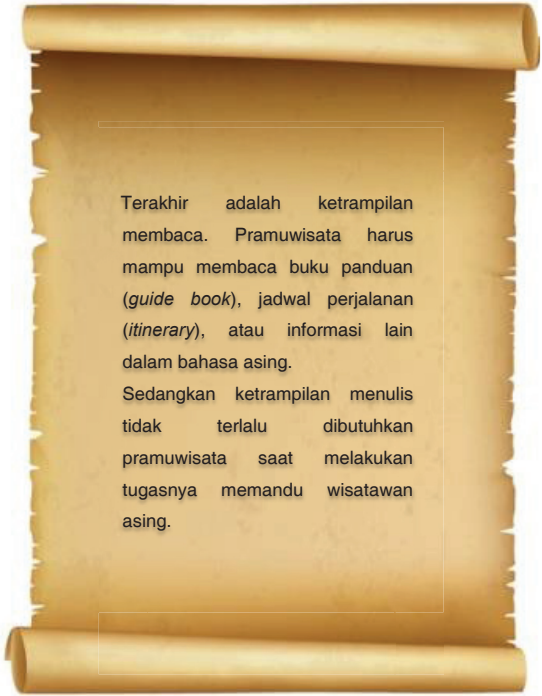
Pramuwisata khusus Kabupaten Bangli harus menguasai minimal satu bahasa asing.

Ketrampilan bahasa yang paling penting adalah ketrampilan berbicara (*speaking*), mendengar (*listening*), dan membaca (*reading*).

Saat berkomunikasi, menjelaskan daerah wisata, seorang pramuwisata harus memiliki kemampuan berbicara, menyampaikan apa yang menjadi pesan atau informasi kepada wisatawan asing.



Ketrampilan mendengar juga diperlukan. Komunikasi antara pramuwisata dan wisatawan asing tidak akan berjalan dengan baik bila pramuwisata tidak memiliki ketrampilan mendengar. Setelah mendengarkan, pramuwisata harus mampu memberikan respon yang sesuai. Kesalahan dalam mendengarkan informasi atau pertanyaan yang dilontarkan wisatawan asing akan mengakibatkan ketidaksesuaian respon.



Terakhir adalah ketrampilan membaca. Pramuwisata harus mampu membaca buku panduan (*guide book*), jadwal perjalanan (*itinerary*), atau informasi lain dalam bahasa asing.

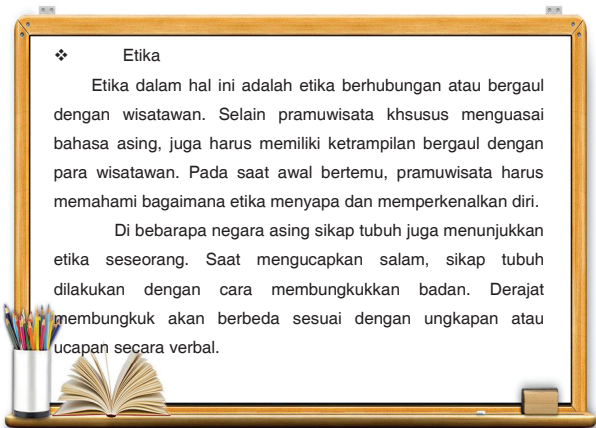
Sedangkan ketrampilan menulis tidak terlalu dibutuhkan pramuwisata saat melakukan tugasnya memandu wisatawan asing.

❖ Mengetahui DTW Kabupaten Bangli

Seorang pramuwisata khusus Kabupaten Bangli, harus memahami DTW sebagai tempat tujuan para wisatawan. Pramuwisata khusus harus mengenali tempat wisata, jalan menuju ke tempat wisata, serta dapat menunjukkan tempat fasilitas penunjang.

Beberapa DTW di Bali selain sebagai tempat wisata yang memiliki makna sejarah, sosial, dan budaya juga memiliki makna kepercayaan atau agama.

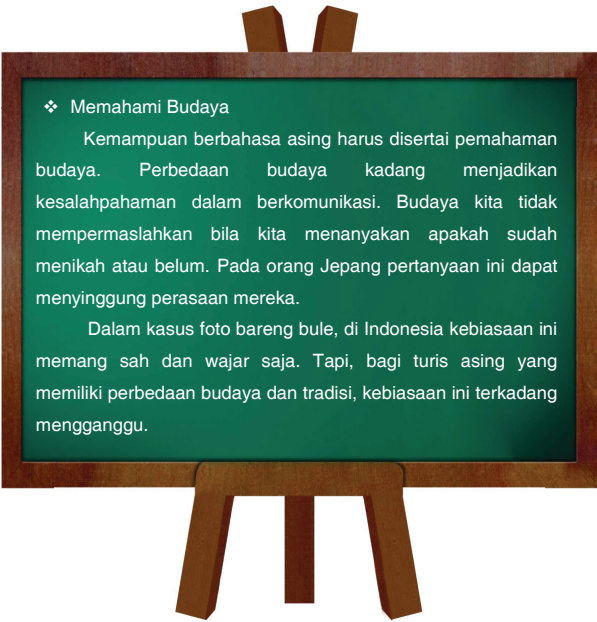
Pramuwisata khusus wajib mempelajari dahulu makna makna yang ada sehingga wisatawan dapat secara lengkap mendapatkan informasi DTW.



❖ Etika

Etika dalam hal ini adalah etika berhubungan atau bergaul dengan wisatawan. Selain pramuwisata khusus menguasai bahasa asing, juga harus memiliki ketrampilan bergaul dengan para wisatawan. Pada saat awal bertemu, pramuwisata harus memahami bagaimana etika menyapa dan memperkenalkan diri.

Di beberapa negara asing sikap tubuh juga menunjukkan etika seseorang. Saat mengucapkan salam, sikap tubuh dilakukan dengan cara membungkukkan badan. Derajat membungkuk akan berbeda sesuai dengan ungkapan atau ucapan secara verbal.



❖ Memahami Budaya

Kemampuan berbahasa asing harus disertai pemahaman budaya. Perbedaan budaya kadang menjadikan kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Budaya kita tidak mempermasalahkan bila kita menanyakan apakah sudah menikah atau belum. Pada orang Jepang pertanyaan ini dapat menyinggung perasaan mereka.

Dalam kasus foto bareng bule, di Indonesia kebiasaan ini memang sah dan wajar saja. Tapi, bagi turis asing yang memiliki perbedaan budaya dan tradisi, kebiasaan ini terkadang mengganggu.

7. PRAMUWISATA KHUSUS HARUS MEMAHAMI FASILITAS PENDUKUNG

1) Pengetahuan Perhotelan

Pramuwisata khusus harus memahami hotel hotel berikut level dan fasilitas dari masing masing hotel yang berada di Kabupaten Bangli.

Dalam *guide book* terdapat informasi mengenai hotel yang ada di Bangli, tetapi pramuwisata khusus harus mampu menjelaskan kelebihan dan kekurangan, fasilitas, dan posisi atau letak dari hotel tersebut.

TODAYS SPECIALS



3) Pengetahuan Kuliner

Pengetahuan tentang makanan Indonesia dan asing juga perlu diketahui oleh para pramuwisata.

Pramuwisata boleh memberikan rekomendasi tempat makan yang sesuai dengan permintaan wisatawan.

2) *Ticketing*

Pengetahuan tentang *ticketing* dan penerbangan juga diperlukan bagi pramuwisata khusus. Hal ini sangat diperlukan saat wisatawan akan merubah jadwal



penerbangannya.

8. PELAYANAN YANG HARUS DILAKUKAN



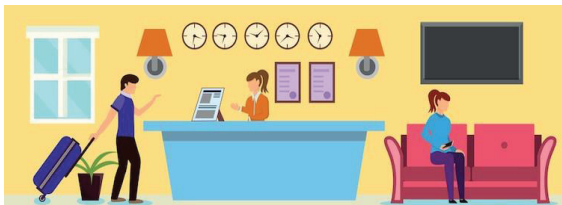
1) *Transfer IN*

Hal yang pertama saat melakukan pelayanan kepada wisatawan adalah melakukan penjemputan dan mengantarkan ke hotel untuk *check in*.

Pada saat penjemputan, pramuwisata harus memperhatikan jadwal penjemputan. Hindari wisatawan sebagai tamu menunggu pramuwisata karena terlambat menjemput. Pramuwisata harus datang ke tempat penjemputan sebelum wisatawan sampai di tempat.

Untuk memudahkan penjemputan, siapkan papan nama dengan ukuran yang mudah dibaca pada jarak jauh. Papan nama diberi tulisan nama tamu, nama perusahaan, atau nama identitas lain dari wisatawan. Perhatikan cara penulisan karena di negara tertentu penulisan nama orang diikuti dengan kata sapaan bentuk hormat. Contoh di negara Jepang setelah nama diri dapat diikuti *san* atau yang lebih hormat lain menggunakan kata *sama*. Kata ini dapat diikuti nama laki laki atau perempuan. Tetapi bila menjemput orang Amerika, nama seseorang boleh ditulis tanpa diikuti kata panggilan.

Penampilan pramuwisata juga akan memberikan kesan pertama bagi wisatawan. Gunakan pakaian yang rapi atau pakaian adat untuk menunjukkan identitas kearifan lokal.



2) Membantu *Check In* Hotel

Setelah wisatawan sampai di hotel, pramuwisata sebaiknya membantu wisatawan untuk melakukan *check in* hotel terutama tamu tamu wisatawan asing. Setelah wisatawan mendapatkan kamar yang sesuai dengan pemesanan, mereka dipersilakan istirahat dahulu dan sebelumnya disampaikan jadwal wisata beserta waktu dan tempat penjemputan.

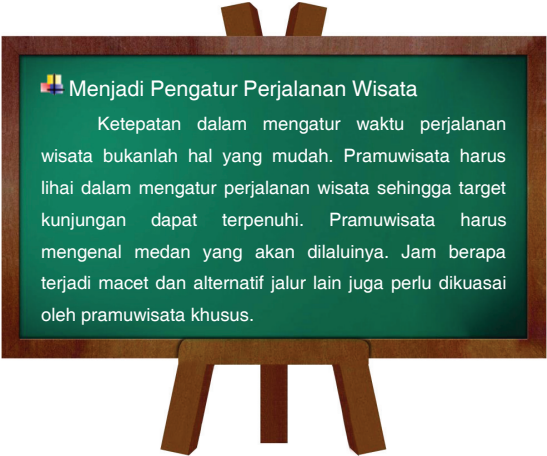


3) Memandu Perjalanan
Wisata Pemanduan wisata
merupakan tugas utama dari
pramuwisata. Pramuwisata
khusus Kabupaten Bangli
akan melakukan pemanduan
khusus di DTW Bangli.



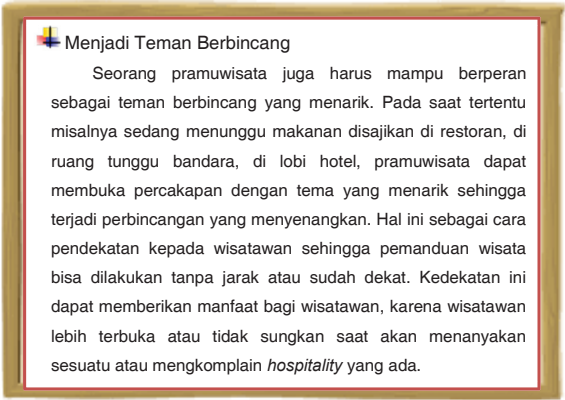
Menjadi Narasumber

Pramuwisata khusus merupakan narasumber dari hal hal yang berkaitan dengan DTW. Pramuwisata khusus harus mampu memberikan informasi tentang obyek wisata baik secara sejarah, sosial, budaya dan kepercayaan/keagamaan. Pada saat perjalanan menuju tempat wisata, pramuwisata juga harus memberikan penjelasan tempat tempat yang dilaluinya. Ketika melewati tengah kota, dapat dijelaskan profil sejarah, sosial, budaya dari kota tersebut. Saat melewati pedesaan, pramuwisata dapat menjelaskan misalnya sistem tanam sawah.



Menjadi Pengatur Perjalanan Wisata

Ketepatan dalam mengatur waktu perjalanan wisata bukanlah hal yang mudah. Pramuwisata harus lihai dalam mengatur perjalanan wisata sehingga target kunjungan dapat terpenuhi. Pramuwisata harus mengenal medan yang akan dilaluinya. Jam berapa terjadi macet dan alternatif jalur lain juga perlu dikuasai oleh pramuwisata khusus.



Menjadi Teman Berbincang

Seorang pramuwisata juga harus mampu berperan sebagai teman berbincang yang menarik. Pada saat tertentu misalnya sedang menunggu makanan disajikan di restoran, di ruang tunggu bandara, di lobi hotel, pramuwisata dapat membuka percakapan dengan tema yang menarik sehingga terjadi perbincangan yang menyenangkan. Hal ini sebagai cara pendekatan kepada wisatawan sehingga pemanduan wisata bisa dilakukan tanpa jarak atau sudah dekat. Kedekatan ini dapat memberikan manfaat bagi wisatawan, karena wisatawan lebih terbuka atau tidak sungkan saat akan menanyakan sesuatu atau mengkomplain *hospitality* yang ada.

4) Transfer Out

Upaya Transfer Out berupa mengantar pulang wisatawan dari hotel atau tempat menginapnya ke bandara karena wisatawan tersebut telah selesai berwisata dan berencana pulang ke tempat asalnya.

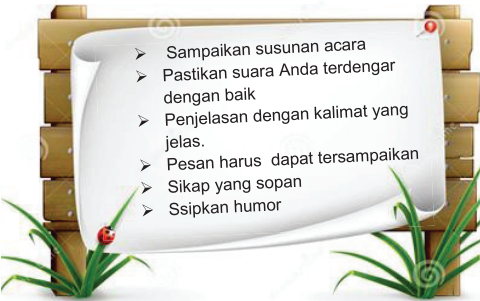
Pramuwisata harus mengetahui jadwal keberangkatan wisatawan dan menginformasikan waktu penjemputan sehari sebelumnya.

Pramuwisata wajib mengetahui jumlah wisatawan yang akan dijemput, di hotel mana wisatawan menginap beserta nomor kamarnya. Pramuwisata wajib membantu wisatawan selama proses check in pesawat di Bandara sampai wisatawan benar-benar aman.

9. PERSIAPAN MEMANDU WISATAWAN ASING

- 
- ✓ Jaga kondisi fisik
 - ✓ Kuasai materi
 - ✓ Kuasai medan
 - ✓ Kenali dan pahami orang yang akan dipandu
 - ✓ Siapkan peralatan memandu termasuk uang tunai
 - ✓ Pastikan *rundown* acara telah terkonfirmasi dengan baik

10. SIKAP SAAT MEMANDU WISATAWAN ASING

- 
- Sampaikan susunan acara
 - Pastikan suara Anda terdengar dengan baik
 - Penjelasan dengan kalimat yang jelas.
 - Pesan harus dapat tersampaikan
 - Sikap yang sopan
 - Sampaikan humor

TODAYS SPECIALS



- Kenali dan pahami orang yang akan dipandu
- Orang yang akan dipandu pasti memiliki latar belakang yang bermacam macam.
- Tidak terlalu susah untuk mengenali dan memahami orang yang akan dipandu bila berasal dari Indonesia.
- Tetapi tetap harus memahami bila berasal dari daerah yang berbeda dengan pemandu wisata, karena tiap orang akan memiliki budaya dan kebiasaan yang berbeda.

