

## Pelatihan Pemandu Wisata Lokal di Kampung Wisata Saribu Gonjong

Rayhand Abeligo Johcensky<sup>1</sup>, Sri Ariani<sup>2)\*</sup>, Moch Abdi<sup>3</sup>, Eddi Novra<sup>4</sup>  
johcensky@gmail.com<sup>1</sup>, sri.ariani80@gmail.com<sup>2)\*</sup>

Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat<sup>1234</sup>

### Abstrak

Kampung Wisata Saribu Gonjong memiliki potensi yang besar untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata unggulan. Untuk mendukung pengembangan tersebut, diperlukan keberadaan pemandu wisata lokal yang kompeten dan profesional sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan serta meningkatkan jumlah kunjungan ke destinasi ini. Selain berperan dalam mendukung perkembangan pariwisata, profesi pemandu wisata lokal juga dapat menjadi alternatif mata pencaharian yang menjanjikan bagi masyarakat setempat. Penelitian ini memperoleh data melalui wawancara langsung dengan pemandu wisata lokal yang beraktivitas di Kampung Wisata Saribu Gonjong. Hasil wawancara menunjukkan bahwa keberadaan pemandu wisata lokal telah memberikan kontribusi dalam melayani wisatawan, namun kegiatan pemanduan yang dilakukan masih belum sepenuhnya memenuhi standar kompetensi pemandu wisata yang berlaku. Sebagian besar pemandu menjalankan tugasnya berdasarkan pengalaman dan inisiatif pribadi dengan mengutamakan nilai-nilai keramahan, kesopanan, dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pemandu wisata lokal di Kampung Wisata Saribu Gonjong masih memerlukan berbagai program pelatihan dan pembinaan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan profesionalisme mereka. Selain itu, dukungan dari berbagai pihak dalam bentuk pendampingan dan masukan yang konstruktif juga diperlukan agar kualitas pelayanan pemanduan dapat terus berkembang dan mampu mendukung pengelolaan Kampung Wisata Saribu Gonjong secara berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Peningkatan kualitas, Sumber Daya Manusia

### Abstract

*Saribu Gonjong Tourism Village has considerable potential to be developed into a leading tourist destination. To support this development, the presence of competent and professional local tour guides is essential, as they can provide high-quality services to visitors and contribute to increasing tourist arrivals. In addition to supporting tourism development, the profession of local tour guiding also offers a promising source of income for the local community. The data for this study were collected through direct interviews with local tour guides working in Saribu Gonjong Tourism Village. The interview findings revealed that local guides have played an important role in serving tourists; however, their guiding practices have not yet fully complied with the established standards of tour guide competence. Most of the guides perform their duties based on personal experience and individual initiative, emphasizing hospitality, politeness, and positive attitudes when interacting with visitors. These findings indicate that local tour guides in Saribu Gonjong Tourism Village still require various training and capacity-building programs to improve their knowledge, skills, and professionalism. Furthermore, support from different stakeholders in the form of mentoring and constructive feedback is necessary to continuously enhance the quality of guiding services and to promote the sustainable management and development of Saribu Gonjong Tourism Village.*

**Keywords:** Improving the quality, human resources

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki kekayaan sumber daya alam, sejarah, serta potensi yang besar, yang seharusnya dapat dikelola dengan baik agar manfaatnya dapat dirasakan secara optimal oleh masyarakat. Kegiatan pariwisata menjadi salah satu sektor yang berpengaruh dalam pembangunan suatu daerah karena dapat menyerap tenaga kerja dan memberikan pemasukan yang besar bagi daerah tersebut, sekaligus menarik wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Sejumlah faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan perjalanan wisata antara lain keinginan mengunjungi lokasi baru, mempelajari hal-hal baru, menghindari cuaca buruk, hingga mencari hiburan dan relaksasi. Dengan iklim tropis dan lebih dari 17.508 pulau serta 719 bahasa daerah, Indonesia tergolong sebagai

negara kepulauan terbesar di dunia dengan garis pantai terpanjang (Portal Nasional RI – Geografi Indonesia, 2013:2), dan Sumatra Barat merupakan salah satu dari sebelas provinsi yang paling banyak dikunjungi wisatawan.

Salah satu komponen penting dalam kegiatan pariwisata adalah kependudukan wisata. Pemandu wisata memiliki peran strategis karena bertugas menyampaikan informasi kepada wisatawan, di mana kualitas penyampaian informasi tersebut akan memengaruhi kenangan dan keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali. Yoeti (dalam Udoyono, 2013:18) menjelaskan bahwa pramuwisata adalah seseorang yang memberikan keterangan atas suatu objek yang sedang disaksikan wisatawan. Senada dengan itu, Linda (dalam Aplikasi Pemandu Pariwisata, 2020:3) menyebutkan bahwa pramuwisata (tour guide) adalah orang yang memberikan bimbingan dan informasi kepada wisatawan serta harus mampu memberikan kesenangan kepada mereka. Nuriata (2015:98) menambahkan bahwa pemandu wisata dapat menjadi distributor keputusan pariwisata yang menjembatani pemerintah, masyarakat, organisasi non-pemerintah, dan seluruh pemangku kepentingan pariwisata.

Salah satu kawasan wisata yang berkembang di Sumatra Barat adalah Kampung Wisata Saribu Gonjong yang terletak di Desa Sungai Dadok, Kanagarian Koto Tinggi, Kecamatan Gunuang Omeh, Kabupaten Lima Puluh Kota. Kampung ini mulai dikenal sejak kehadiran mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (KKN) Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat pada Agustus 2019, dan sejak itu berkembang menjadi desa wisata yang meraih sejumlah penghargaan, di antaranya Juara II kategori Kampung Adat Terpopuler pada Indonesian Enchantment Awards 2020 dan Juara 4 kategori Homestay pada ajang Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) 2021. Meskipun demikian, keberadaan pemandu wisata lokal di kampung ini masih belum mengikuti standar pemanduan yang baku, dan pelaksanaannya lebih didasarkan pada inisiatif pribadi dengan mengutamakan aspek kesopanan. Kondisi ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai peningkatan kualitas pemandu wisata lokal di Kampung Wisata Saribu Gonjong.

Untuk memahami permasalahan tersebut secara lebih mendalam, kajian pustaka berikut menguraikan konsep peningkatan kualitas, standar kompetensi pemanduan wisata, teori pemandu wisata, serta teori desa wisata yang menjadi landasan penelitian ini.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peningkatan diartikan sebagai proses, cara, atau tindakan menambah suatu upaya atau aktivitas. Konsep kualitas sendiri memiliki beragam definisi. Menurut Deming (1982:176), kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar, sehingga perusahaan dituntut untuk memahami kebutuhan konsumen atas produk yang dihasilkan. Feigenbaum (1986) mendefinisikan kualitas sebagai kepuasan pelanggan secara penuh, di mana suatu produk dianggap berkualitas apabila sesuai dengan harapan konsumen. Nasution (2004) menambahkan bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, manusia, proses, tugas, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Sementara itu, Juran (1993:32) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan penggunaan (fitness for use) yang didasarkan pada lima ciri utama, yaitu aspek teknologi (daya tahan), psikologis (citra), waktu (kehandalan), kontraktual (jaminan), dan etika (kesopanan dan kejujuran). Crosby (1979:58) memandang kualitas sebagai conformance to requirement, yakni kesesuaian suatu produk terhadap standar yang telah ditentukan, baik dari segi bahan baku maupun proses produksinya.

Dalam konteks jasa pemanduan wisata, Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI, 2009:2) merumuskan kompetensi kerja yang meliputi aspek ilmu, keterampilan, dan perilaku kerja yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pemanduan. Penyusunan SKKNI dilakukan melalui konsultasi dengan pelaku industri terkait agar sesuai dengan kebutuhan di lapangan, dan digunakan sebagai acuan dalam merancang pelatihan kerja serta menilai tingkat kompetensi seseorang. Berdasarkan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI No. Kep.55/Men/III/2009, ditetapkan sejumlah unit kompetensi bagi

Pemimpin Perjalanan Wisata (Tour Leader), yang mencakup antara lain kemampuan mempersiapkan tur, mengembangkan pemahaman destinasi, mengatur keberangkatan hingga kepulangan, menangani situasi tidak terduga dan keluhan peserta, bekerja sama dengan kolega dan wisatawan dalam lingkungan sosial yang beragam, mengikuti prosedur kesehatan dan keselamatan kerja, serta berkomunikasi dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar.

Terkait teori pemandu wisata, Usaha Jasa Pariwisata (2018:265) menjelaskan bahwa pemanduan wisata (tour guiding) pada dasarnya adalah kegiatan mendampingi, memberi pesan, dan membimbing wisatawan selama aktivitas berwisata. KBBI mendefinisikan pramuwisata sebagai orang yang bertugas di tempat wisata dengan kewajiban memberikan arahan dan informasi yang dibutuhkan wisatawan. Jenis pramuwisata dapat dibedakan menjadi local guide, yaitu pemandu yang menangani tur pada lokasi atau atraksi tertentu, dan city guide, yang bertugas mengarahkan wisatawan mengenai objek utama di suatu kota. Berdasarkan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM82/PW102/MPPT-88, pramuwisata digolongkan menjadi Pramuwisata Muda, Pramuwisata Madya, dan Pengatur Wisata sesuai lingkup wilayah tugas dan sertifikasinya. Nuriata (2015) menyimpulkan bahwa pemandu wisata memiliki tiga fungsi utama, yaitu memberikan informasi terkait aktivitas wisata, mengarahkan pelaksanaan wisata sesuai itinerary, serta memastikan aktivitas berjalan baik dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan tur.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan memperoleh deskripsi akurat mengenai suatu kejadian sosial serta mengidentifikasi mekanisme suatu proses atau korelasi tertentu (Z. Saleh, 2021:35). Herdiansyah (2014:27) menjelaskan bahwa studi kualitatif deskriptif merupakan studi ilmiah yang bertujuan memahami suatu kejadian sosial secara alamiah melalui hubungan komunikasi yang mendalam antara peneliti dan objek yang diamati. Penelitian ini dilaksanakan selama empat bulan, dari April hingga Juli, di Desa Sungai Dadok, Kanagarian Koto Tinggi, Kecamatan Gunuang Omeh, Kabupaten Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat. Objek penelitian, sesuai dengan pandangan Supriati (2015:44) yang mendefinisikan objek penelitian sebagai topik permasalahan yang dikaji, adalah strategi peningkatan kompetensi pemandu wisata lokal di Kampung Wisata Saribu Gonjong.

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik non-random sampling di mana peneliti menetapkan ciri-ciri khusus sesuai tujuan penelitian agar dapat menjawab permasalahan yang diteliti (Hidayat, 2017:124). Berdasarkan teknik tersebut, dipilih sepuluh orang informan yang merupakan pemandu wisata lokal sekaligus anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) di Kampung Wisata Saribu Gonjong, dengan latar belakang yang beragam mulai dari pelajar, mahasiswa, hingga petani yang juga berperan aktif sebagai pemandu wisata.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sebagaimana disampaikan Risky Kawasati (2013:7), teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan penulis untuk memperoleh data, dan menurut W. Ananta Gautama (2017:5) proses ini merupakan prosedur sistematis dalam mendapatkan data yang dibutuhkan. Wawancara dilakukan secara terstruktur (IF Wardani, 2019; R. Sholehah, 2015) dengan menyiapkan sejumlah pertanyaan tertulis kepada informan agar percakapan tetap fokus dan terarah. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung cara pemandu wisata lokal memandu wisatawan (Sidiq, 2015), sementara dokumentasi dilakukan dengan menghimpun arsip, tulisan, gambar, dan data pelaporan yang relevan sebagai pendukung penelitian (Sugiyono, 2015).

Instrumen penelitian yang digunakan berupa pedoman wawancara sebagai media untuk mengumpulkan data secara tersusun dan sistematis (H.F. Nasution, 2016). Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif yang menggambarkan data dalam bentuk kata-kata dan gambaran, bukan angka (Wardiyanta, 2006), serta berlangsung secara berkelanjutan sejak sebelum, selama, hingga setelah proses pengumpulan data di lapangan. Mengacu pada A. Rijali (2019), analisis data dalam penelitian ini melalui tiga tahap, yaitu reduksi data untuk menyeleksi dan memfokuskan informasi yang relevan, penyajian data dalam bentuk teks naratif yang tersusun dan mudah dipahami, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk memastikan keakuratan dan kesesuaian makna yang dirumuskan dari data yang diperoleh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh pemandu wisata lokal di Kampung Wisata Saribu Gonjong tergolong cukup baik. Sebagian besar pemandu telah mampu menjalin komunikasi yang efektif, baik dengan wisatawan maupun dengan sesama anggota tim. Kemampuan tersebut terlihat dari upaya para pemandu dalam menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami, menyesuaikan cara berkomunikasi dengan karakteristik wisatawan, serta membangun hubungan yang akrab selama kegiatan wisata berlangsung. Dalam industri pariwisata, kemampuan komunikasi merupakan salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata karena interaksi antara pemandu dan wisatawan menjadi faktor yang sangat menentukan kualitas pengalaman berwisata. Wisatawan tidak hanya mengharapkan informasi mengenai objek wisata yang dikunjungi, tetapi juga menginginkan pengalaman yang menyenangkan, suasana yang nyaman, dan hubungan interpersonal yang baik dengan pemandu. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi yang baik menjadi modal penting bagi pemandu wisata lokal dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas wisatawan.

Meskipun demikian, kemampuan komunikasi yang telah dimiliki perlu terus dikembangkan melalui pelatihan yang lebih terarah, khususnya dalam bidang komunikasi lintas budaya dan penguasaan bahasa asing. Perkembangan sektor pariwisata yang semakin mengarah pada pasar internasional menuntut pemandu wisata untuk mampu berinteraksi dengan wisatawan yang memiliki latar belakang budaya, bahasa, dan karakter yang beragam. Penguasaan bahasa asing, terutama bahasa Inggris, menjadi salah satu kompetensi yang sangat diperlukan agar pemandu wisata lokal dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan mampu bersaing dengan destinasi wisata lainnya.

Dalam aspek kesehatan dan keselamatan kerja (K3), penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pemandu wisata telah memiliki kesadaran mengenai pentingnya penerapan prosedur keselamatan selama kegiatan wisata berlangsung. Kesadaran tersebut tercermin dari upaya mereka dalam memperhatikan penggunaan perlengkapan yang sesuai, memastikan wisatawan mengikuti jalur yang aman, serta mengantisipasi berbagai risiko yang mungkin terjadi selama perjalanan wisata. Keselamatan wisatawan merupakan salah satu indikator utama dalam penyelenggaraan kegiatan pariwisata yang berkualitas. Destinasi yang mampu memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan cenderung lebih dipercaya oleh wisatawan dan memiliki citra yang positif.

Namun demikian, pemahaman para pemandu mengenai standar keselamatan dan manajemen risiko masih belum sepenuhnya merata. Sebagian besar pemandu memahami keselamatan hanya pada aspek praktis, seperti penggunaan perlengkapan dan kepatuhan terhadap jalur perjalanan, tetapi belum memahami secara mendalam mengenai prosedur penanganan keadaan darurat, pertolongan pertama, maupun manajemen risiko dalam kegiatan wisata. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelatihan mengenai kesehatan dan keselamatan kerja masih sangat diperlukan agar para pemandu memiliki kesiapan yang lebih baik dalam menghadapi berbagai kemungkinan yang dapat terjadi selama kegiatan wisata.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemampuan pemandu wisata lokal dalam menghadapi konflik dan perbedaan pendapat sudah cukup baik. Konflik yang terjadi, baik dengan wisatawan maupun dengan sesama rekan kerja, relatif jarang ditemukan. Apabila terjadi permasalahan, para pemandu cenderung memilih pendekatan persuasif dengan mengedepankan musyawarah dan mencari solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. Sikap tenang, kemampuan mendengarkan, serta pengendalian emosi menjadi faktor penting dalam menyelesaikan konflik tersebut.

Kemampuan dalam menyelesaikan konflik menunjukkan bahwa pemandu wisata lokal telah memiliki keterampilan sosial yang cukup baik. Dalam praktik kependudukan, seorang pemandu tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga berperan sebagai mediator, fasilitator, dan pemecah masalah. Wisatawan yang berasal dari berbagai latar belakang budaya dan karakter sering kali memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda. Oleh karena itu, kemampuan dalam mengelola konflik dan membangun hubungan yang harmonis menjadi salah satu kompetensi yang sangat penting untuk dimiliki oleh seorang pemandu wisata profesional.

Hal yang sama juga terlihat dalam penanganan keluhan wisatawan. Sebagian besar pemandu wisata menunjukkan sikap yang terbuka terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh wisatawan. Keluhan yang disampaikan tidak dipandang sebagai bentuk ketidakpuasan semata, melainkan dijadikan sebagai bahan evaluasi dan motivasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sikap positif terhadap kritik menunjukkan adanya kesadaran para pemandu untuk terus belajar dan memperbaiki diri.

Dalam industri pariwisata, penanganan keluhan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Keluhan yang ditangani secara cepat, tepat, dan profesional dapat meningkatkan kepercayaan wisatawan dan mendorong mereka untuk melakukan kunjungan kembali. Sebaliknya, penanganan keluhan yang kurang baik dapat memberikan dampak negatif terhadap citra destinasi. Oleh karena itu, kemampuan pemandu wisata lokal dalam menerima dan mengelola keluhan perlu terus ditingkatkan melalui pelatihan pelayanan prima (excellent service) dan manajemen hubungan pelanggan.

Dari sisi persepsi terhadap profesi, para pemandu wisata lokal memandang pekerjaan sebagai pemandu wisata sebagai profesi yang menarik, menantang, dan memiliki prospek yang menjanjikan. Profesi ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memperluas wawasan, membangun relasi dengan berbagai kalangan, serta memperoleh pengalaman baru melalui interaksi dengan wisatawan. Selain itu, profesi pemandu wisata juga dipandang mampu memberikan manfaat ekonomi bagi masyarakat lokal melalui penciptaan lapangan kerja dan peningkatan pendapatan.

Pandangan positif terhadap profesi pemandu wisata menunjukkan bahwa masyarakat mulai menyadari pentingnya sektor pariwisata sebagai salah satu penggerak pembangunan ekonomi lokal. Keberadaan pemandu wisata yang kompeten tidak hanya memberikan manfaat bagi wisatawan, tetapi juga berkontribusi terhadap keberlanjutan destinasi melalui peningkatan kualitas pelayanan dan daya saing destinasi wisata.

Meskipun demikian, hasil penelitian mengungkapkan bahwa pemahaman pemandu wisata lokal terhadap hukum, etika, dan standar profesi kependudukan masih belum merata. Sebagian pemandu telah mengikuti pelatihan dan sertifikasi, namun sebagian lainnya masih mengandalkan pengalaman dan pembelajaran secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan kompetensi di antara para pemandu wisata lokal.

Kurangnya pemahaman terhadap standar profesional dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan. Seorang pemandu wisata profesional tidak hanya dituntut memiliki kemampuan berbicara dan menguasai informasi mengenai destinasi, tetapi juga harus memahami kode etik, tanggung jawab profesi, standar keselamatan, serta prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas melalui

program pelatihan dan sertifikasi menjadi kebutuhan yang sangat mendesak bagi pemandu wisata lokal di Kampung Wisata Saribu Gonjong.

Pada aspek pelayanan, proses penjemputan dan pengantaran wisatawan telah dilakukan dengan cukup baik. Para pemandu berupaya memberikan kesan pertama yang positif melalui ketepatan waktu, sikap ramah, dan pelayanan yang sopan. Mereka menyadari bahwa kesan pertama yang diperoleh wisatawan akan memengaruhi persepsi dan tingkat kepuasan terhadap destinasi yang dikunjungi. Namun, sebagian besar pemandu masih belum memahami standar pelayanan secara formal sehingga pelaksanaan pelayanan masih didasarkan pada pengalaman dan inisiatif pribadi.

Penyampaian informasi kepada wisatawan juga telah dilakukan secara maksimal sesuai dengan kemampuan yang dimiliki masing-masing pemandu. Informasi mengenai sejarah, budaya, serta berbagai potensi wisata yang dimiliki Kampung Wisata Saribu Gonjong disampaikan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Penyampaian informasi yang baik dapat meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendorong terciptanya wisata edukatif yang memberikan nilai tambah bagi pengunjung.

Kemampuan dalam mendampingi wisatawan selama kegiatan wisata juga tergolong baik. Para pemandu berupaya menjaga kenyamanan, mengatur waktu perjalanan, serta memastikan seluruh anggota rombongan dapat mengikuti kegiatan secara aman dan tertib. Meskipun demikian, beberapa faktor eksternal, seperti kondisi cuaca dan kendala teknis lainnya, masih menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh pemandu wisata.

Temuan yang paling penting dalam penelitian ini adalah bahwa sebagian besar pemandu wisata lokal belum melaksanakan kegiatan kepemanduan sesuai dengan standar profesional, khususnya pada tahap pembukaan, pengenalan, penyampaian informasi, dan penutupan kegiatan wisata. Kondisi tersebut disebabkan oleh minimnya pembekalan, kurangnya pelatihan, serta keterbatasan akses terhadap program peningkatan kompetensi.

Oleh karena itu, diperlukan upaya yang sistematis dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang kepemanduan wisata. Program pelatihan mengenai teknik kepemanduan, pelayanan prima, komunikasi, bahasa asing, kesehatan dan keselamatan kerja, serta manajemen wisata perlu dilaksanakan secara berkala. Selain itu, pendampingan dan pembinaan dari pemerintah daerah, akademisi, dan pelaku industri pariwisata juga sangat diperlukan agar pemandu wisata lokal memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar industri.

Sebagai tindak lanjut dari penelitian ini, kegiatan penyuluhan mengenai standar kepemanduan wisata telah dilaksanakan melalui diskusi dan pertukaran informasi dengan para pemandu wisata lokal. Para pemandu menyampaikan harapan agar pada masa mendatang tersedia program pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan. Peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan, pelatihan, dan sertifikasi diharapkan dapat menghasilkan pemandu wisata yang profesional, mampu memberikan pelayanan berkualitas, serta mendukung pengembangan Kampung Wisata Saribu Gonjong sebagai destinasi wisata yang berkelanjutan dan berdaya saing tinggi.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pihak pemandu wisata lokal di Kampung Wisata Saribu Gonjong sudah melakukan kegiatan kepemanduan dengan baik, walaupun belum mengikuti standar kepemanduan yang benar, warga sudah menanamkan cara komunikasi yang baik dalam kegiatan kepemanduan. Profesi kepemanduan di anggap menarik oleh masyarakat sekitar namun yang menjadi pemandu wisata lokal rata-rata adalah pemuda yang masih sekolah, dan belum semua yang mengikuti kegiatan ujian kompetensi kepemanduan. Semua pemandu wisata lokal melakukan kegiatan kepemanduan dengan insting dan inisiatif komunikasi yang baik. Banyak responden yang mengharapkan adanya pelatihan teknik kepemanduan serta pelatih bahasa asing yang dapat meningkatkan kualitas

kepemanduan mereka. Mengingat banga pasar tamu yang masuk ke kampung wisata Saribu Gonjong tidak hanya touris lokal.

Dan dalam menghadapi tamu pemandu wisata lokal di Kampung Wisata Saribu Gonjong sudah bisa menangani dengan tenang tanpa tekanan cara penyampaian informasi kepada tamu pun sudah dilakukan dengan Bahasa Indonesia yang baik. Namun belum sesuai standar kepemanduan dimana harus ada *opening*, *introducing*, penyampaian informasi.

Dapat di tarik kesimpulan bahwa pemandu wisata lokal di Kampung Wisata Saribu Gonjong membutuhkan pelatihan-pelatihan secara lebih intens guna meningkatkan kualitas pelayanan dan pelatihan teknik kemanduan pemandu lokal.

## DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Aneka, Noor Lindawati, 2008, Dampak Pengembangan Pariwisata Dan Proses Anggraeni, Rita. 2017. Perilaku Pemandu Wisata Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pt. Narasindo Tour And Travel. Universitas Sumatera Utara Medan
- Antariksa, 2009. Makna Budaya dalam Konservasi Bangunan dan Kawasan. <http://antariksaarticle.blodspot.com>. Diunduh 27 November 2013
- Arida, Nyoman.S, 2011. 'Strategi Alternatif untuk Keberlanjutan Pariwisata Bali' dalam Pariwisata Berkelanjutan dalam Pusaran Krisis Global. Denpasar: Udayana University Press.
- Badan Pusat Statistik. Berita Resmi Statistik. Oktober 2013. "Perkembangan Pariwisata dan Badan Transportasi Nasional". Jakarta
- Burn, P and Holder, A. 1997. "Tourism: A New Perspective "Prestige Hall International Hampstead
- Dessler. 2017. Peran Serta Masyarakat dalam Pengelolaan Lingkungan. Jakarta
- Herdiansyah. 2014. Jenis Penelitian. Denpasar: Udayana University Press.
- Dewi. 2011. Pemandu Wisata atau Pramuwisata. Diakses dari <https://betetsays.blogspot.com/2011/04/pemandu-wisata.html>
- Maflukha, A. 2018. Manajemen Strategi. Tangerang: PT Matana Publising Utama