

SERTIFIKASI KOMPETENSI PEMANDU WISATA UNTUK MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN KEPADA WISATAWAN DI SURAKARTA

Havana Prisca Ayuningtyas, Sunyoto
STP Sahid Surakarta, STP Sahid Surakarta
havaniaprisca@gmail.com, sunyotostpsahid@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out how the process of tour guide competency certification to improve the quality of service to tourists in Surakarta and to determine the impact received by tour guides after participating in competency certification. This type of research is descriptive qualitative. Data collection techniques used are observation, interviews, documentation and literature study. The population in this study was the staff of Tourism department, the staff of Jana Dharma Indonesia Tourism Professional Certification Institute, and 40 participants of the tour guide certification with a sample of 1 staff from Tourism department, 2 staffs from Jana Dharma Indonesia Tourism Professional Certification Institute, and 3 participants of the tour guide certification. The data analysis technique used was data triangulation. The results of this study indicate that 38 participants from 40 participants were declared competent, in the training of tour guides the training and certification materials were in accordance with the conditions in the field, the role of communication was very important in the quality of service and cooperation that needed to be built in order to achieve their respective goals. Lastly, the impact received by a tour guide after following certification is that the service quality of a tour guide increases

Keywords: *Competency Certification, Tour Guide, Service Quality*

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata adalah suatu industri yang memiliki pengaturan yang cukup kompleks karena mencakup pengaturan perjalanan wisatawan dari tempat asalnya menuju ke tempat wisata yang diinginkannya hingga kembali lagi ke tempat asalnya. Dalam proses tersebut, terdapat berbagai bidang jasa pariwisata yang terlibat antara lain yaitu penginapan, restoran, transportasi dan pemandu wisata. Adanya perjalanan wisata dari suatu daerah menuju ke tujuan wisata dengan waktu yang telah ditentukan, tidak terlepas dari peranan pemandu wisata untuk memberikan informasi, pengetahuan, dan petunjuk tentang objek serta membantu segala sesuatu yang diperlukan oleh wisatawan.

Pemandu wisata adalah seorang yang memberi penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan tentang segala sesuatu yang hendak dilihat dan disaksikan bilamana mereka berkunjung pada suatu objek, tempat atau daerah wisata tertentu. Pemandu wisata dituntut harus

memiliki pengetahuan, ketrampilan, karakter dan sikap mental yang baik untuk memberikan kepuasan terhadap pengunjung objek wisata. Pemandu wisata harus memiliki standar khusus dalam layanan, pengetahuan dan etika. Berdasarkan UU Pariwisata Nomor 10 tahun 2009, dan PP No. 52 tahun 2012 tentang sertifikasi kompetensi dan sertifikasi usaha pariwisata mewajibkan semua tenaga kerja untuk tersertifikasi termasuk tenaga kerja biro perjalanan wisata, pemimpin perjalanan wisata dan pemandu wisata. Sertifikasi adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha dan pekerja pariwisata dalam rangka untuk mendukung peningkatan mutu produk pariwisata, pelayanan dan pengelolaan kepariwisataan. Sertifikasi sangat diperlukan untuk menciptakan kondisi pariwisata yang memiliki standar dalam menopang kegiatan pariwisata sehingga nantinya wisatawan mendapatkan jaminan akan keselamatan dan keamanan dalam melakukan kegiatan wisatanya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimanakah sertifikasi kompetensi pemandu wisata untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada wisatawan di Surakarta ?
- b. Dampak apa yang diterima oleh pemandu wisata setelah mengikuti sertifikasi kompetensi ?

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Pelatihan Pemandu Wisata

Pelatihan menurut Widodo (2015:82), merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Sedangkan pelatihan menurut Handoko (2010:104), dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan pekerjaan tertentu, terperinci dan rutin. Menurut Rivai (2014:164), pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pemandu wisata adalah orang yang melakukan pemanduan wisata. Berdasarkan beberapa definisi yang telah diungkapkan oleh para ahli, maka dapat dimaknai bahwa pelatihan pemandu wisata adalah serangkaian kegiatan untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan, keterampilan dan juga tingkah laku seorang pemandu wisata sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional.

Ada 3 komponen yang harus diperhatikan dalam pelatihan pemandu wisata :

- 1) Materi Menurut Mangkunegara (2012, p. 116), materi pelatihan dapat berupa pengelolaan (manajemen), tata naskah, psikologis kerja, komunikasi kerja, disiplin dan etika kerja, kepemimpinan kerja dan pelaporan kerja. Kualitas dari isi pelatihan merupakan hal yang perlu diperhatikan sebab semakin bermateri pelatihan akan semakin efektif pula pelatihan tersebut. Menurut Hasibuan (2005:70), untuk meningkatkan kualitas pembelajaran maka terdapat beberapa indikator yaitu :

- a) Kurikulum pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan dunia kerja

- b) Relevansi isi pembelajaran dengan topik pelatihan yang dilaksanakan
- c) Efektivitas sasaran yang menjadi tolak ukur tercapainya suatu program pelatihan
- d) Membangun integritas peserta pelatihan dalam membangun integritas kelompok agar terjalin komunikasi pasca pelatihan

2) Komunikasi Komunikasi menurut Hardjana (Harapan dan Ahmad, 2014), berpendapat bahwa istilah komunikasi diadopsi dari bahasa Inggris yaitu *Communication*. Istilah ini berasal dari bahasa latin *Communicare* yang bermakna membagi sesuatu dengan orang lain, memberikan sebagian untuk seseorang, tukar-menukar, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Effendy (Naim, 2016), merumuskan komunikasi sebagai proses pernyataan antar manusia. Hal yang dinyatakan itu adalah pikiran, atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya. Dalam bahasa komunikasi, pernyataan disebut sebagai pesan (*message*), orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator (*communicator*), sedangkan orang yang menerima pernyataan disebut komunikan (*communicatee*). Tegasnya komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan (Naim, 2016:18).

Unsur-unsur komunikasi menurut Harapan dan Ahmad (2014) yakni sebagai berikut :

- a) Sumber (*source*)
- b) Pesan (*message*)
- c) Saluran atau media (*channel*)
- d) Penerima (*receiver*)
- e) Efek (*effect*)

3) Kerjasama Kerjasama menurut Thomas dan Johnson (2014, h. 164) adalah pengelompokan yang terjadi diantara makhluk-makhluk hidup yang kita kenal. Sedangkan menurut Clitrap dalam Roestiyah (2008, h. 15), menyatakan bahwa kerjasama adalah suatu kegiatan dalam berkelompok untuk mengerjakan atau menyelesaikan suatu tugas secara bersama-sama. Menurut Bowo

dan Andy (2007:50-51), pelaksanaan kerjasama harus tercapai keuntungan bersama, pelaksanaan kerjasama hanya dapat tercapai apabila diperoleh manfaat bersama bagi semua pihak yang terlibat didalamnya (*win-win*). Apabila satu pihak dirugikan dalam proses kerjasama, maka kerjasama tidak lagi terpenuhi. Dalam upaya mencapai keuntungan atau manfaat bersama dari kerjasama, perlu komunikasi yang baik antara semua pihak dan pemahaman sama terhadap tujuan bersama.

b. Sertifikasi Kompetensi

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, sertifikasi adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha dan pekerja pariwisata untuk mendukung peningkatan mutu produk pariwisata, pelayanan dan pengelolaan kepariwisataan. Sedangkan, kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh pekerja pariwisata untuk mengembangkan profesionalitas kerja. Proses pemberian sertifikat dilakukan melalui uji kompetensi. Sertifikat Kompetensi di Bidang Pariwisata adalah bukti tertulis yang diterbitkan oleh lembaga sertifikasi profesi terlisensi yang menerangkan bahwa seseorang telah menguasai kompetensi kerja tertentu sesuai Standard Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) bidang pariwisata, standard internasional dan atau standard khusus.

c. Mutu Pelayanan

Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Bustami, 2011). Menurut Muninjaya (2011), mutu adalah apa yang diharapkan atau ditentukan oleh konsumen. Mutu pelayanan adalah kesesuaian antara pelayanan yang disediakan atau diberikan dengan kebutuhan yang memuaskan wisatawan atau kesesuaian dengan ketentuan standar pelayanan. Dalam menjaga mutu pelayanan ada beberapa hal penting yang harus diperhatikan oleh para penjual produk dan jasa yaitu konsep mendahulukan kepentingan pelanggan,

pelayanan dengan sepenuh hati, budaya pelayanan prima, sikap pelayanan prima, sentuhan pribadi pelayanan prima, pelayanan prima sesuai dengan pribadi prima.

Dalam mutu pelayanan harus memperhatikan 3 komponen yaitu :

- 1) Cepat Menurut Kashmir (2005 : 33-39), salah satu ciri pelayanan yang baik yaitu mampu melayani secara cepat, melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap memandu sudah memiliki standar waktu, namun pemandu wisata juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat memandu. Semakin tingginya kebutuhan wisatawan perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut pemandu wisata untuk cekatan dalam bekerja. Cepat dalam hal mencukupi kebutuhan wisatawan, cepat dalam menangani wisatawan dan cepat merespon apa yang diinginkan oleh wisatawan.
- 2) Tepat Melayani secara tepat artinya seorang pemandu wisata jangan sampai melakukan kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun dalam melayani. Menurut Kashmir (2005 : 33-39), salah satu ciri pelayanan yang baik yaitu mampu melayani secara tepat, maksud ketepatan dalam hal ini adalah berusaha meminimalisir kesalahan dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan, karena kesalahan akan membuat wisatawan kesal yang menimbulkan anggapan pemandu wisata tidak profesional. Tepat merupakan hal yang tidak ada kekurangan maupun kelebihan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat wisatawan menjadi tidak betah dan malas untuk menjalin kerjasama dan berhubungan kembali
- 3) Ramah adalah suatu perilaku dan sifat yang akrab dalam pergaulan seperti suka senyum, sopan serta hormat dalam berkomunikasi, ringan tangan, suka menyapa, suka membantu tanpa pamrih yang dilakukan dengan ketulusan dan berprasangka baik terhadap orang lain baik itu yang sudah dikenal ataupun yang belum dikenal (Setiadi dkk : 2006). Keramahan adalah sikap positif

dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap wisatawan. Pemandu wisata harus menjalin keramahan dan keakraban kepada wisatawan, agar wisatawan merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan pemandu wisata. Sikap ramah ini merupakan salah satu daya tarik bagi wisatawan dan harus dipelihara secara baik.

d. Wisatawan

Wisatawan adalah seorang yang melakukan perjalanan untuk sementara waktu, tidak kurang selama 24 jam dan semata-mata sebagai konsumen, bukan mencari nafkah atau bekerja tetap dari tempat yang ia kunjungi (Yoeti, 2010). Menurut Komisi Liga Bangsa-Bangsa (dalam Muljadi, 2009), wisatawan adalah mereka yang mengadakan perjalanan untuk kesenangan karena alasan keluarga, kesehatan, pertemuan dan tugas tertentu (tugas pemerintah diplomasi, agama, olahraga, ataupun usaha. Menurut Smith (dalam Kusumaningrum, 2009:16), menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.

3. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, karena peneliti ingin mengetahui sertifikasi kompetensi pemandu wisata untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada wisatawan di Surakarta dan mengetahui dampak yang diterima oleh pemandu wisata setelah mengikuti sertifikasi kompetensi secara sistematis sesuai dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka.

Peneliti melakukan penelitian di lokasi pelatihan di Hotel Aston yang beralamat Jl. Slamet Riyadi No. 373, Sondakan, Kec. Laweyan, Surakarta yang diselenggarakan oleh Dinas Pariwisata Kota Surakarta bekerja sama dengan Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata Jana Dharma Indonesia. Penelitian ini berlangsung selama 5 (lima) bulan terhitung dari bulan April hingga bulan Agustus.

Keseluruhan populasi dalam penelitian ini adalah staf Dinas Pariwisata Kota Surakarta, staf Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata Jana Dharma Indonesia dan 40 peserta yang mengikuti sertifikasi pemandu wisata.

Sampel dalam penelitian ini adalah staf Dinas Pariwisata Kota Surakarta 1 orang, Staf Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata Jana Dharma Indonesia 2 orang dan 3 peserta sertifikasi pemandu wisata.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Data yang diperoleh melalui teknik triangulasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti melakukan wawancara kepada 6 narasumber yang terlibat dalam kegiatan sertifikasi pemandu wisata yang diadakan di Hotel Aston yaitu Nunuk Mari Hastuti, S.H selaku Kepala Bidang Pengembangan Ekonomi Kreatif Dinas Pariwisata Kota Surakarta, Rendy Sanjaya, S.H selaku Manager Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata Jana Dharma Indonesia, Mula Nur Anisawaty, A,Md. selaku staf Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata Jana Dharma Indonesia, Putri Pamungkas selaku peserta sertifikasi pemandu wisata, Fendy Mujiyono selaku peserta sertifikasi pemandu wisata, Pri Siswanto selaku peserta sertifikasi pemandu wisata. Sertifikasi Kompetensi Pemandu Wisata Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Wisatawan di Surakarta

Peserta yang ingin mengikuti sertifikasi pemandu wisata harus memenuhi syarat sebagai berikut : Persyaratan dasar Peserta harus memiliki dasar terlebih dahulu, sudah memiliki sertifikat pelatihan yang relevan dengan unit yang diambil atau sudah pernah bekerja selama satu tahun, dan persyaratan administrasi Peserta yang sudah memiliki sertifikat pelatihan atau yang sudah pernah bekerja selama satu tahun maka dapat mengumpulkan administrasi, yang berupa : ijazah, CV, pas foto 3x4, surat rekomendasi dari perusahaan sebelumnya yang menyatakan bahwa peserta tersebut bekerja sesuai dengan bidang sertifikasi yang

diambilnya. Jumlah peserta sertifikasi pemandu wisata yang dilaksanakan di hotel aston yaitu sebanyak 40 orang yang berasal dari pelaku industri pariwisata khususnya pemandu wisata kota surakarta.

Kegiatan sertifikasi yang dilaksanakan di Hotel Aston Solo terbagi menjadi *Refreshment* dan dilanjutkan dengan Sertifikasi Kompetensi. Sebelum Proses *Refreshment* atau pelatihan, terdapat tahapan pemeriksaan bagi seluruh peserta dengan metode (*Rapid test*) sebagai bentuk pencegahan penularan *covid-19*. *Rapid Test* tersebut dengan hasil “*Non Reaktif*” sehingga pelaksanaan *Refreshment* atau Pelatihan dan sekaligus Sertifikasi Kompetensi dapat dilaksanakan. Kemudian proses Sertifikasi Kompetensi sendiri terbagi menjadi dua tahap.

Tahap pertama adalah *General Session* dan Konsultasi Pra Uji. Sedangkan tahap kedua adalah *Assessment* Kompetensi. *Refreshment* dan tahap pertama dilaksanakan pada Senin, 22 Maret 2021, pada tahapan ini dilakukan untuk menyamakan persepsi antara peserta dan asesor terkait dengan proses uji kompetensi yang akan dilakukan mulai dari standar kompetensi, metode asesmen yang dilakukan dan waktu dan tempat pelaksanaan asesmen.

Sedangkan pada tahapan kedua yaitu *Assessment* Kompetensi. Pada tahapan ini dilakukan di tempat uji kompetensi yang telah ditentukan. Adapun waktu pelaksanaan uji kompetensi adalah hari Selasa-Rabu, 23-24 Maret 2021. Adapun metode yang digunakan pada tahapan ini adalah observasi, dan tes lisan. Metode observasi yang meliputi : simulasi, *role play* dan demonstrasi selayaknya di tempat kerja untuk mengukur keterampilan dan sikap kerja peserta terkait skema sertifikasi yang diukur. Sedangkan tes lisan dilakukan untuk mengukur pengetahuan peserta terkait dengan skema sertifikasi yang akan diukur.

Dalam pelatihan tersebut ha-hal yang diajarkan antara lain :

a. Materi Pelatihan

- 1) Pengertian pemandu wisata
- 2) Tugas dan tanggung jawab pemandu wisata
- 3) Teknik kepemanduan wisata

4) Mengatasi peristiwa yang tidak diharapkan

5) Menanggapi Keluhan Konsumen

6) Perlengkapan Kerja

Dalam proses uji kompetensi peserta melakukan simulasi sesuai dengan kasus dan instruksi yang diberikan H-1 sebelum uji kompetensi. Selain melakukan simulasi sesuai dengan kasus yang diberikan, peserta juga diberikan tes lisan. Fasilitas yang didapatkan oleh peserta sertifikasi pemandu wisata berupa *training kit* yang berisi tas, materi *hard copy*, masker, *hand sanitizer*, sertifikat pelatihan bagi semua peserta, dan sertifikat BNSP bagi peserta yang dinyatakan kompeten. Uji kompetensi setiap peserta diberi waktu 1 jam sampai 1 jam 30 menit tergantung pada tingkat pemahaman peserta sertifikasi. Dalam proses penilaian ada 3 aspek yang dinilai yaitu *skill*, *knowledge* dan *attitude*. *Skill* adalah nilai yang paling pokok bagaimana teknis seorang pemandu wisata dilapangan, *Knowledge* adalah penilaian pengetahuan tentang bidang pemandu wisata, dan yang terakhir adalah *attitude* bagaimana tingkah laku seorang pemandu wisata tersebut.

Jika ketiganya mendapatkan penilaian yang baik maka peserta sertifikasi dinyatakan kompeten, tetapi jika salah satu aspek tidak terpenuhi maka peserta sertifikasi tersebut dinyatakan belum kompeten. Peserta yang dinyatakan belum kompeten mendapatkan kesempatan satu kali *re-assesment*, peserta kembali diuji dan dinilai dibagian aspek yang dinyatakan belum kompeten. Hasil dari kegiatan sertifikasi pemandu wisata ini adalah kompeten dan belum kompeten. Hasil dari kegiatan sertifikasi pemandu wisata yang dilaksanakan di Hotel Aston peserta yang berjumlah 40 orang, 38 peserta dinyatakan kompeten dan 2 peserta dinyatakan belum kompeten

b. Komunikasi

Komunikasi sangat penting terlebih di bagian pelayanan. Dalam memandu keahlian

dalam berkomunikasi sangat dibutuhkan karena seorang pemandu wisata bertanggung jawab untuk menciptakan suasana di dalam tour, menjelaskan suatu destinasi sehingga wisatawan tidak merasa bosan saat perjalanan tour sedang berlangsung. Berkomunikasi yang baik dalam meningkatkan mutu pelayanan, menurut “Putri Pamungkas”, Berkomunikasi yang baik untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu yang pasti bahasa tubuh itu yang terpenting, kedua cara berkomunikasi kita dengan tamu, lalu kontak mata bahasa tubuh tadi, kita tidak boleh seperti ngajari, kita *share* ilmu, jadi ketika mereka memiliki ilmu pengetahuan yang lebih dari kita, kita malah seharusnya bersyukur, intinya berkomunikasi sih, kita berkomunikasi. Berkomunikasi yang baik dalam meningkatkan mutu pelayanan, menurut “Fendy”, Intinya kita menjelaskan sedetailnya, memberikan feedback yang baik juga.

Berkomunikasi yang baik dalam meningkatkan mutu pelayanan, menurut “Pri Siswanto”, Untuk meningkatkan mutu pelayanan memang yang pertama faktor komunikasi menjadi nomor satu. Komunikasi itu kalo dalam hal layanan berarti antara yang melayani dengan yang dilayani. Kalau kita misal di travel agent atau sebagai pemandu dengan tamunya. Kalau kita di travel agent misalnya untuk bisa melayani dengan baik tentunya kan kita harus tau komunikasi kemudian kemauan dari tamu, kalau jadi pemandu, sama, dia kan harus tau berkomunikasi untuk mendapat data itu tamunya darimana kemudian jenis layanan yang mereka harapkan, yang mau mereka cari selama disini itu apa, jadi sebelum pemandu itu ketemu kan dia harus *explore* dulu biasanya kan kalau di teman-teman pemandu itu kan sudah menjadi bekal standar keilmuannya, artinya ilmu yang mereka sebenarnya sudah dikuasai dari mungkin pas pelatihan atau mungkin pas sekolah.

Pengaruh komunikasi guna memperoleh kepuasan wisatawan yang berdampak langsung pada mutu pelayanan, menurut “Putri Pamungkas”, Sangat luar biasa dampaknya, karena kunci dalam kita bersosial adalah komunikasi, intinya ada di komunikasi, bagaimana caranya kita bisa membuat tamu kita itu paham akan destinasi wisata yang kita miliki.

Pengaruh komunikasi guna memperoleh kepuasan wisatawan yang berdampak langsung pada mutu pelayanan, menurut “Pri Siswanto”, Komunikasi menjadi hal yang sangat dibutuhkan, dari komunikasi kita bisa menggali profil dari tamu atau wisatawan sehingga kita dalam melayani itu tidak *miss*, harapan mereka seperti apa, kemudian pelayanan yang kita berikan kita udah punya standar gitu lho jadi harus bisa sesuai dengan ekspektasi. sehingga kalau ekspektasinya misal 1-5 kalau bisa kita 5+, kan kita kan tau standarnya dulu dengan komunikasi dengan mengetahui profilnya, misalkan kalo setiap tamu itu kan berbeda standarnya, kalau standar kepuasan pelayanan untuk siswa itu mungkin dalam hal mungkin makannya tidak telat, tidak kurang. Tamu misalnya *corporate* atau perusahaan mungkin lebih berbicara bukan jumlahnya tapi konten tournya apa untuk menarik, banyak hal lah yang jelas kita harus mengetahui latar belakang, sehingga pelaksanaan itu bisa disesuaikan sambil dengan latar belakang tamu dan juga tentunya dengan ini kalau layanan kan harus disesuaikan dengan apa yang dibeli, kalau misalnya belinya paket ekonomi kan ngga mungkin kita kasih yang deluxe, ada batasannya bukan berarti kita terpatok disitu ya ngga juga, dia belinya ekonomi tapi kita berinya yang ekonomi+ sehingga yang diterima itu melebihi ekspektasi bagaimana caranya itu yang kita harus punya kita. Itu sih dasarnya.

Pengaruh komunikasi guna memperoleh kepuasan wisatawan yang berdampak pada mutu pelayanan, menurut “Fendy”, Setelah berwisata trus ingin kembali lagi ke solo ke kita trus menjalin hubungan dengan kita berarti mereka puas dengan pelayanan kita.

Pengaruh komunikasi guna memperoleh kepuasan wisatawan yang berdampak pada mutu pelayanan, menurut “Rendy Sanjaya”, Didunia *hospitality* itu kan pelayanan ya, pelayanan itu kan komunikasi ya, menjalin komunikasi yang baik dengan klien itu sangat penting dari situ kita bisa lihat, kita memberikan pelayanan yang *full service* pastinya klien tersebut akan kembali kepada kita

Dengan pernyataan dari semua narasumber dapat disimpulkan bahwa peran komunikasi

sangat penting terutama dalam mutu pelayanan seorang pemandu wisata. Jika komunikasi yang dijalankan oleh seorang pemandu wisata berhasil maka wisatawan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan akan melakukan repeat order

c. Kerjasama

Kerjasama adalah interaksi sosial antar individu atau kelompok yang secara bersama-sama mewujudkan kegiatan untuk mencapai tujuan bersama. Kerjasama adalah sumber yang sangat efisien terlebih untuk kualitas pelayanan. Kerjasama antara pemandu wisata dengan wisatawan perlu dijalin karena agar proses tour berjalan dengan lancar untuk bisa menjalin kerjasama dengan wisatawan bisa melalui komunikasi dengan menanyakan kebutuhan yang diperlukan wisatawan, kemudian *sharing* informasi dengan wisatawan. Kerjasama antara pemandu wisata dan wisatawan terjalin saat akan memulai tour. Pentingnya menjalin kerjasama dengan wisatawan yang dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan, menurut “Putri Pamungkas”, Kerjasama antara pemandu wisata dengan wisatawan harus dibangun dengan baik juga lewat komunikasi. Misalnya kita sampaikan kepada tamu apabila memang mungkin tamunya membutuhkan informasi dari kita kita sampaikan apa yang kita tahu.

Pentingnya menjalin kerjasama dengan wisatawan yang dapat memberikan kepuasan kepada wisatawan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan, menurut “Pri Siswanto”, Kerjasama harus terbangun dari awal. Karena dalam sebuah tour itu wisatawan dengan operator sebenarnya satu team, untuk mensukseskan target masing-masing, peserta mensukseskan misinya untuk bersenang senang mungkin ada yang edukasi, jalan-jalan, misal juga mungkin tujuannya untuk bisnis, berarti dia punya tujuan tamunya. Tour guide tujuannya adalah memuaskan semua kebutuhannya terpenuhi, jadi kalo si pemandu bisa memastikan kebutuhan wisatawan terpenuhi misal informasi pelayanan terpenuhi tamu kan puas, kalau tamu puas otomatis pemandupun kan tercapainya kan targetnya.

Kerjasama antara pemandu wisata dengan pihak lain pun perlu dibangun karena untuk menjaga kelancaran suatu tour atau wisata dapat berjalan dengan baik dan untuk meningkatkan mutu pelayanan karena kerjasama yang dijalin berkaitan dengan kebutuhan wisatawan. Menjalin kerjasama dengan pihak lain bisa dilakukan dengan cara komunikasi berkaitan tentang apa yang dibutuhkan wisatawan, *sharing* informasi, bekerjasama dengan cara inovatif, kreatif dan menyenangkan. Kerjasama antara pemandu wisata dengan pihak lain perlu dijalin secara terus menerus terkait dengan mutu pelayanan seorang pemandu wisata.

Pentingnya menjalin kerjasama dengan yang lain untuk meningkatkan mutu pelayanan, menurut “Putri Pamungkas”, Yang pasti itu lewat komunikasi, dari segala sesuatupun termasuk kerjasamapun berkomunikasi, kerjasamapun kita kerja sama team tidak bisa kerja sendiri dalam pelayanan seperti itu, kuncinya komunikasi.

Pentingnya menjalin kerjasama dengan yang lain untuk meningkatkan mutu pelayanan, menurut “Fendy”, Kerjasama dengan yang lain vendor seperti bus sebisa mungkin menyesuaikan dengan tamunya, harapan tamunya itu seperti apa, misalkan minta bus nya ini, ini, ini, kita juga harus terbuka juga kan dengan tamu, misalkan bisnya tidak ada kita sampaikan bahwa bisnya gaada.

Pentingnya menjalin kerjasama dengan yang lain untuk meningkatkan mutu pelayanan, menurut “Pri Siswanto”, Kerjasama itu yang namanya sebuah tour itu kan satu kesatuan misalnya dari sisi operator itu mewakili travel agent itu kan terdiri bukan hanya tour guide bukan hanya driver co driver, tapi nanti juga implikasi dari team hotel, dari resto, team dari destinasi menjadi satu kesatuan, harus bisa bekerja sama untuk saling mensukseskan gitu lho, sehingga untuk bisa bekerja sama itu perlu membangun kolaborasi tidak sesaat, jadi kalau misalnya kita di travel agent kan kerjasama dengan hotel dengan transport dengan destinasi itu kan sudah lama termasuk juga dengan pemandu, pemandu itu kan sudah sering ke semua itu ya secara komunikasi mereka sudah

terbangun sudah biasa sehingga bisa saling mensukseskan kemudian kaitannya itu dari team

Dengan pernyataan dari semua narasumber maka dapat disimpulkan bahwa kerjasama antara pemandu wisata dengan wisatawan dan kerjasama antara pemandu wisata dengan pihak lain perlu dibangun salah satunya melalui komunikasi. Karena semua pihak termasuk ke dalam team maka harus bekerjasama untuk mensukseskan tujuan masing-masing, sehingga untuk bisa bekerjasama perlu membangun kolaborasi tidak sesaat

Dampak Yang Diterima Oleh Pemandu Wisata Setelah Mengikuti Sertifikasi Kompetensi

a. Mutu pelayanan adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kesesuaian kebutuhan atau ketentuan standar pelayanan. Jika mutu pelayanan yang diberikan oleh seorang pemandu wisata sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan standar pelayanan maka wisatawan yang menerima pelayanan tersebut akan merasa puas. Setelah mengikuti sertifikasi pemandu wisata peserta mengaku mutu pelayanan mereka meningkat hal ini karena ilmu yang diterima disesuaikan dengan kondisi sekarang ini. Peserta sertifikasi pemandu wisata juga mengungkapkan bahwa setelah mengikuti sertifikasi ini peserta merasa terefresh kembali karena sudah lama vakum karena kondisi pandemi sekarang ini.

b. Cepat

Dalam mutu pelayanan dibutuhkan kecepatan, cepat dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan maupun cepat dalam merespon wisatawan.

Mutu pelayanan yang cepat, menurut “Putri Pamungkas”, Mutu pelayanan yang baik itu yang pertama cepat, cepat dalam pelayanannya dan cepat dalam arti sesuai dengan waktu sesuai dengan rencana bukan cepat karena kemrungsung kalau dalam istilah jawanya karena ngga akan jadi tepat, tapi kalau cepat tepat itu akan jadi baik.

Mutu pelayanan yang cepat, menurut “Fendy”, Cepat kalau menurut saya, cepat sesuai harapannya jadi respon kita cepat.

Mutu pelayanan yang cepat, menurut “Pri Siswanto”, Menurut saya terkait dengan informasi harus ada cepat. Cepat dalam hal tindakan.

Dengan pernyataan dari semua narasumber maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang cepat mencakup cepat dalam hal pelayanannya, cepat dalam hal kesesuaian waktu sesuai dengan rundown yang telah ditetapkan, cepat dalam merespon dan bertindak.

c. Tepat

Dalam mutu pelayanan seorang pemandu wisata harus memberikan pelayanan secara tepat. Tepat yang dimaksud adalah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, tepat sesuai dengan yang diharapkan wisatawan dan tidak membuat kesalahan.

Mutu pelayanan yang tepat, menurut “Putri Pamungkas”, Cepat pelayanannya dengan tidak mengesampingkan ketepatan waktu, ketepatan sasaran, kemudian ketepatan cara kita melayani dengan wisatawan.

Mutu pelayanan yang tepat, menurut “Fendy”, lalu ada tepat, tepat sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

Mutu pelayanan yang tepat, menurut “Pri Siswanto”, Dalam mutu pelayanan ada tepat, tepat dalam arti *timing*.

Dengan pernyataan dari semua narasumber maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang tepat mencakup tepat dalam hal ketepatan waktu, ketepatan sasaran, ketepatan cara melayani, dan tepat sesuai dengan apa yang diinginkan wisatawan.

d. Ramah

Dalam mutu pelayanan keramahan seorang pemandu wisata sangat dibutuhkan. Dimana jika pemandu wisata tidak ramah maka itu semua tidak akan ada artinya. Ramah berarti suka senyum, sopan, serta hormat dalam berkomunikasi, ringan tangan, melayani wisatawan dengan tulus.

Mutu pelayanan yang ramah, menurut “Putri Pamungkas”, Ramah, ramah itu pasti. Ada 5 prinsip yang saya pegang yaitu senyum, salam, sapa, saling menghormati seperti itu. Intinya ada di komunikasi ketika itu bisa berjalan dengan baik, komunikasi yang

harmonis akan mewujudkan mutu pelayanan yang lebih baik. Kita lakukan komunikasi harus dengan keramahan juga tanpa adanya keramahan tentu tidak akan ada artinya.

Mutu pelayanan yang ramah, menurut “Fendy”, Dalam melayani wisatawan dibutuhkan keramahan, ramah, intinya kita harus ramah kepada tamu.

Mutu pelayanan yang ramah, menurut “Pri Siswanto”, Menurut saya dalam melayani wisatawan keramahan sangat perlu, ramah dalam hal komunikasinya kan ramah dalam melayani itu.

Dengan pernyataan dari semua narasumber maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan yang ramah mencakup ramah dalam berkomunikasi dan ramah dalam melayani tamu, jika tidak ada keramahan maka itu semua tidak ada artinya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

- 1) Kegiatan sertifikasi pemandu wisata yang dilaksanakan di Hotel Aston pada tanggal 22 Maret 2021–24 Maret 2021 dengan jumlah peserta 40 orang, 38 orang dinyatakan kompeten dan 2 peserta dinyatakan belum kompeten. Dalam pelatihan pemandu wisata materi pelatihan dan sertifikasi sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan, kemudian ada komunikasi, komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam mutu pelayanan, jika komunikasi yang dijalankan oleh seorang pemandu wisata berhasil maka wisatawan akan merasa puas dan melakukan repeat order, kemudian ada kerjasama, kerjasama perlu dibangun salah satunya melalui komunikasi agar tujuan masing-masing pihak bisa tercapai.
- 2) Dampak yang diterima oleh pemandu wisata setelah mengikuti sertifikasi kompetensi adalah mutu pelayanan seorang pemandu wisata meningkat. Terdapat 3 aspek dalam mutu pelayanan yaitu cepat, tepat dan ramah. Cepat dalam hal kesesuaian waktu sesuai dengan rundown yang telah ditetapkan, cepat dalam merespon dan bertindak. Kemudian ada tepat, tepat dalam hal ketepatan waktu, ketepatan sasaran, ketepatan cara melayani,

tepat sesuai dengan apa yang wisatawan inginkan. Kemudian ada ramah, ramah dalam hal berkomunikasi dan ramah dalam melayani.

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan penulis di atas, maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Untuk Dinas Pariwisata Kota Surakarta, mengadakan sertifikasi pemandu wisata khusus antara sertifikasi pemandu wisata yang *general* dan *local guide*.
- 2) Untuk Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata Jana Dharma Indonesia, Memberikan ruang terpisah bagi yang sedang uji kompetensi dan yang sedang menunggu giliran untuk uji kompetensi sehingga tidak terjadi penumpukan peserta di depan ballroom, Memberikan hiburan kepada peserta yang sedang menunggu giliran uji kompetensi sehingga peserta tidak merasa bosan. Hiburan dapat berupa penayangan video dari obyek wisata yang ada di Indonesia

6. REFERENSI

- Aminatus Zuhria. 2018. Bahasa Inggris Sebagai Modal Utama Bagi Pramuwisata Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Divisi Agrowisata di PT. Kusuma Satria Dinasari Wisata Jaya Batu. Jember
- Bowo, Andy. 2007. Kerja sama. Yogyakarta : Pustaka Larasati
- Bustami, M. S. (2011). Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya. Jakarta : Yaysan Gapura (Lembaga Penelitian & Penerbitan)
- Damanik, Janianton, Helmut F. Weber. 2006. Perencanaan Ekowisata. Yogyakarta : Andi Offset
- Endra Herawan. 2013. Optimalisasi Biro Perjalanan Wisata CV. Vienna Utama Tour & Travel Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Konsumen. Surakarta

- Handoko T. Hani. 2010. Manajemen Personalialia & Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : BPFE
- Harapan, E. Dan Ahmad, S. 2014. Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan. Depok: PT Rajagrafindo Persada
- I Kadek Edi, Ni Putu Eka, Luh Gede Leli. 2016. Persepsi Wisatawan Mancanegara Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Di Desa Wisata Pinge , Kecamatan Marga Kabupaten Tabanan. Bali : Jurnal IPTA
- Kasmir. 2005. Etika Customer Service. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kusumaningrum, D. (2009). Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Lewis Thomas dan Elaine B. Johson. 2014. Contextual Teaching Learning. Jakarta : Kaifa
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2012. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung : PT. Refika Aditama
- Marpaung, H. 2002. Pengantar Pariwisata. Bandung:Alfabeta
- Meyers, K. (2009). Pengertian Pariwisata. Jakarta: Unesco Office
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook
- Moleong, L. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Rosda
- Moeloeng Lexy, J. 2010. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung.: PT. Remaja Rosdakarya
- Moh. Nazir. 2013. Metode Penelitian. Bogor : Ghalia Indonesia
- Muninjaya, A. G. (2011). Manajemen mutu pelayanan kesehatan. EGC
- Muljadi. A.J. 2009. Kepariwisataaan dan Perjalanan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Naim, N. 2016. Dasar-dasar komunikasi pendidikan. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media
- Nina Mistriani, Alleta Dewi Maria, Vera Damayanti. 2020.Pentingnya Pelaku Industri Pariwisata Dibekali Uji Kompetensi Lewat Daring Untuk Meningkatkan SDM Pariwisata di Indonesia. Semarang : Edutourism Journal of Tourism Research
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha Bidang Pariwisata
- Perreault, William D. and E. Jerome McCarthy. 2006. Essential of Marketing: A Global-Managerial Approach. Tenth Edition. New York: MCGraw-Hill
- Rivai, Veithzal. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- Roestiyah. 2008. Strategi Belajar Mengajar. Jakarta: Rineka Cipta
- Saryono, A. (2010). Metodologi penelitian kualitatif dalam bidang kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika, 98-99.
- Setiadi, M. Elly, dkk. 2006. Ilmu Sosial Budaya Dasar. Jakarta : Kencana
- Spillane, J. J. (2005). Tourism in developing countries: Neocolonialism or nation builder. Management and Labour Studies, 30(1), 7-37.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan
- Vindy Alvionita, A.H.G. Kusumah, Sri Marhanah. 2018. Persepsi Karyawan Hotel Terhadap Manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata Bidang Perhotelan di Kota Bandung. Bandung : Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation
- Widodo, SE. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Yoeti, Oka A. 2010. Dasar-dasar Pengertian Hopitaliti dan Pariwisata. Bandung : Alumni.