

**PELAKSANAAN TEKNIK PEMANDUAN  
DI URBANITAS TOUR AND TRAVEL PEKANBARU**

**Oleh :Resky Harianto**

**Pembimbing :Andri Sulistyani**

*reskyharianto.98@gmail.com , andri.sulistyani@lecturer.unri.ac.id*

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km. 12.5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

**ABSTRACT**

*This Research aims to know about the Implementation of Guiding Technique at Urbanitas Tour and Travel Pekanbaru. This Research was used qualitative method with descriptive approach to describe and explain the condition that happened by collecting the data and information on the field. And the Informant key in this research was 1 chief executive officer and also become a Tour Leader during a Tour. and 3 employees of urbanitas tour and travel pekanbaru and also become a Tour Leader during a tour. in this research, the technique to collecting the data used interview, observation and documentation technique. Based on the result of the research, can be concluded that the Tour Leaders at Urbanitas Tour and Travel Pekanbaru have done almost all the thing that refer to the theory that used. But there was also the thing that haven't done by the tour leaders.*

*Key words : Implementation, Guiding Technique*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pariwisata saat ini sudah begitu pesat perkembangannya, perkembangan ini meliputi semakin banyak munculnya penyedia produk baik berupa barang maupun jasa pada industri pariwisata ini sendiri. Industri yang semakin banyak berdiri diantaranya Biro Perjalanan Wisata, maraknya pendirian Hotel, Resort, Wisma dan sejenisnya yang terdiri dari berbagai taraf yang masyarakat dapat menyesuaikan dengan kemampuan dan kebutuhannya. Kemudian sejalan dengan itu, minat masyarakat dan kesadaran bahwa berwisata sudah merupakan suatu kebutuhan untuk kembali menyegarkan pikiran mereka setelah beberapa hari sebelumnya sibuk dengan urusan pekerjaan mereka masing-masing turut mendukung semakin meningkatnya aktivitas pada industri pariwisata ini sendiri.

Perkembangan Biro Perjalanan Wisata juga semakin banyak berdiri diseluruh Provinsi dan Kota-kota yang ada di Indonesia. Salah satunya adalah Kota Pekanbaru. di Kota Pekanbaru.sampai saat ini sudah banyak bermunculan Biro Perjalanan yang menawarkan paket Wisata serta berbagai jasa penunjang lainnya kepada masyarakat yang ada disekitar kota Pekanbaru.

Dari kurang lebih 200 Perusahaan Biro Perjalanan Wisata yang berdiri di Pekanbaru, *Urbanitas Tour and Travel* adalah salah satunya. *Urbanitas Tour and Travel* adalah salah satu Biro Perjalanan Wisata yang telah beroperasi cukup lama di Kota Pekanbaru dan masih menjadi salah satu pilihan Biro Perjalanan utama bagi berbagai kalangan masyarakat yang ada di Pekanbaru ketika hendak melakukan suatu Perjalanan Wisata.

Dalam kegiatannya, *Urbanitas Tour And Travel* menawarkan Paket Wisata dalam Negeri dan Luar Negeri, penjualan tiket Pesawat, Penyewaan Bus Pariwisata, *Study Tour*, *Gathering*, Wisata Religi dan penyelenggaran MICE. Dari sekian banyak

jasa yang ditawarkan *Urbanitas Tour and Travel*, penjualan Paket Wisata lah yang menjadi komoditi utamanya. Untuk melihat bagaimana tingginya penjualan Paket Wisata *Urbanitas Tour and Travel* dari tahun ke tahun, Berikut adalah tabel perbandingan penjualan Paket wisata *Urbanitas Tour and Travel* Pekanbaru dengan beberapa pesaingnya yang memulai usaha pada tahun yang hampir sama yaitu pada tahun 2011 :

**Tabel 1.1**

**Daftar Perbandingan Penjualan Paket Wisata**

Tahun	Urbanitas <i>Tour and Travel</i>	Kembang Wisata <i>Tour</i>	Rezki Jasty <i>Tour and Travel</i>
2013	11	5	6
2014	27	8	8
2015	14	12	8
2016	21	13	10
2017	33	12	13
2018	18	14	12
2019	22	13	12

*Sumber: Urbanitas Tour and Travel Pekanbaru, Kembang Wisata Tour dan Rezki Jasty Tour and Travel*

Banyaknya paket wisata yang terjual di *Urbanitas Tour and Travel* Pekanbaru tidak akan luput dari peran *Tour Leader* atau pemandu di *Urbanitas Tour and Travel* Pekanbaru, *Tour Leader* atau Pemandu merupakan salah satu bagian penting dalam suatu kegiatan Perjalanan Wisata. Peran *Tour Leader* atau Pemandu selama perjalanan sangatlah besar. Mereka bertanggung jawab untuk tetap menjaga dan meredam suasana yang kacau dalam suatu Perjalanan Wisata dan selalu harus

mengantisipasi untuk keadaan yang sewaktu-waktu yang dapat berubah.

Di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru, ketika menyelenggarakan Perjalanan tidak menggunakan jasa *Tour Guide* (pemandu), melainkan hanya *Tour Leader* yang akan mendampingi untuk setiap Bus yang berisi Peserta akan didampingi oleh 1 *Tour Leader* yang akan melaksanakan kegiatan pemanduan selama perjalanan berlangsung. *Tour Leader* Urbanitas *Tour and Travel* berasal dari dalam perusahaan sendiri. dan apabila disuatu perjalanan wisata membutuhkan *Tour Leader* yang lebih banyak dari Jumlah Karyawan tetap, maka akan diadakan penambahan *Tour Leader* dari luar Perusahaan, ini bergantung pada kebutuhan setiap *Tour*. pada saat ini, *Tour Leader* tetap di Urbanitas *Tour and Travel* berjumlah 4 orang.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang *Tour Leader*, tentu ada beberapa hal yang harus menjadi perhatian, diantaranya bagaimana tata cara atau teknik dalam pelaksanaan Pemanduan Wisata yang baik dan benar serta ideal. Kemudian bagaimana Tahapan dan langkah-langkah yang harus dilaksanakan oleh seorang pemandu dalam hal ini *Tour Leader* di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru dari Perjalanan Wisata dimulai hingga perjalanan selesai. maka dari itu, Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana teknik pemanduan yang dilaksanakan oleh *Tour Leader* di Urbanitas *Tour and Travel* ketika menyelenggarakan suatu Perjalanan.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar belakang Yang telah diuraikan diatas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Teknik Pemanduan di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru?
2. Apa upaya yang dilakukan Perusahaan untuk peningkatan kualitas pemanduan di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru?

### **Batasan Masalah**

Penelitian ini fokus kepada Pelaksanaan Teknik Pemanduan yang dilakukan oleh *Tour Leader* atau Pemandu di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru dalam penyelenggaraan suatu Perjalanan Wisata dan upaya apa yang dilakukan untuk peningkatan kualitas pemanduan di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukan Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan Teknik Pemanduan di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru.
2. Untuk mendeskripsikan upaya yang dilakukan Perusahaan untuk peningkatan kualitas pemanduan di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru

### **Manfaat Penelitian**

#### **Manfaat Akademik**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi penulis berupa wawasan pengetahuan, kemudian peneliti dapat melihat perbandingan antara teori dan praktek dilapangan serta memberikan pengalaman tentang Praktek kerja sesungguhnya.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan bagi Mahasiswa, atau masyarakat umum, kemudian dapat menjadi Referensi untuk penelitian sejenis Berikutnya.

#### **Manfaat Teoritis**

sebagai bahan pertimbangan bagi Perusahaan Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru untuk Pengambilan keputusan, mengevaluasi kekurangan yang sekiranya terjadi kemudian sebagai bahan acuan untuk pengembangan dan perbaikan kualitas Pelayanan dimasa mendatang.

### **LANDASAN TEORI**

#### **Pariwisata**

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Pasal 1

ayat 3 tentang Kepariwisata menjelaskan Bahwa Pariwisata Adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

### **Biro Perjalanan Wisata**

Menurut Oka A Yoeti (2001) Biro Perjalanan Wisata (*Tour Operator*) adalah suatu perusahaan yang usaha dan kegiatannya merencanakan dan menyelenggarakan perjalanan orang-orang untuk tujuan pariwisata (*Tour*) atas inisiatif dan risiko sendiri, dengan tujuan mengambil keuntungan dari penyelenggaraan perjalanan tersebut.

### **Pramuwisata**

Menurut Kesrul (2004:3) Pramuwisata adalah orang yang memimpin dan bertugas memberi bimbingan, penjelasan, dan petunjuk tentang objek wisata serta membantu segala sesuatu yang dilakukan wisatawan dari persiapan sampai pada akhir suatu kegiatan Wisata.

### **Teknik Pemanduan**

#### **a.Pemanduan Awal (*Opening*)**

Pilihlah suatu tempat yang strategis untuk memulai pemanduan jika anda akan memulai suatu perjalanan dengan bus. Lakukan greeting sebelum naik ke bus atau sebelum bus bergerak. Yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mengucapkan salam dengan bahasa yang familiar
2. Perkenalkan nama dan tugas rekan kerja dan diri anda sendiri serta tanda pengenalan Khusus (Sebagai Identitas)
3. Cek Nama Wisatawan satu-persatu dengan menyebutkan nama dan Negara/tempat asal sehingga mereka saling kenal.
4. Jelaskan secara singkat dan jelas *Itinerary*, sebaiknya dibagikan sekilas informasi dalam bentuk brosur dengan tulisan dan gambar yang jelas

5. Beri kesempatan untuk bertanya

#### **b.Pemanduan (*Main Guiding*)**

Aksi Pada saat tour dimulai, seperti halnya makanan utama dalam satu jamuan, untuk itu berhati-hatilah. Jangan menyepelekan. Lakukan sesuatu dengan baik dan benar sejak awal. Usahakan lebih baik dari yang lalu, disesuaikan dengan pelaksanaan rencana kerja serta evaluasi pada tiap tahap.

1. Kenali budaya mereka dan sesuaikan situasi dengan culture rata-rata.
2. Pelayanan informasi di atas Bus dilakukan dengan posisi berdiri : sikap kaki yang tepat, tergantung goyangan Bus, bisa dengan jarak 20-30 cm antara dua kaki kedepan atau ke samping dan boleh bersandar, tapi tetap dalam sikap tegak, tidak terkesan malas.
3. Jangan menjelaskan suatu objek yang sudah tertinggal atau masih sangat jauh (kecuali disinggung sedikit yang berhubungan dengan tempat perjalanan berlangsung). Adakan kerjasama dengan supir (*Driver*) supaya kecepatan dikurangi bila ada hal-hal yang menarik dan memerlukan informasi secara lebih rinci.
4. Tanggap akan kondisi Wisatawan, jenuh, lelah atau mengantuk. Cepat mawas diri apakah penyebabnya dan segera alihkan strategi anda untuk mengantisipasi, jangan biarkan mereka menunggu anda yang sedang makan. Ambil meja khusus untuk *crew* sehingga anda dapat mengamati situasi makannya.
5. Ingatkan sebelum meneruskan perjalanan tentang toilet, barang bawaan, dan ucapkan terima kasih atas ketertibannya serta sampaikan permintaan maaf bila ada kekurangan.
6. Bila ada pemandu lokal (*Local Guide*) pada salah satu objek wisata, perkenalkan *guide* lokal tersebut pada wisatawan dan hargailah rekan pemandu anda.

### c. Akhir Pemanduan (*Closing*)

Akhir pemanduan merupakan kesan akhir dari suatu pertemuan dan tidak kalah pentingnya dengan kesan pertama. Kiat untuk mengakhiri pemanduan dengan kesan positif, antara lain sebagai berikut :

1. Tentukan farewell point yang nyaman, tenang, dan mengesankan seperti di taman, Lobby, restoran hotel terkenal yang terakhir dikunjungi.
2. Buatlah sesuatu yang mengesankan seperti game dengan hadiah kecil, Humor dan Souvenir, tanyakan mungkin wisatawan yang ingin bernyanyi, berpuisi, atau menari sebagai kenangan, serta mungkin hal-hal yang akan menghidupkan suasana.
3. Cari kesempatan untuk membagikan questioner dan mintalah mereka mengisi dengan jujur. Sebaiknya setelah diisi dimasukkan dalam amplop tertutup baru dikembalikan pada petugas. Jangan membaca jawaban pertanyaan untuk menghindari emosi bila ada kritikan tajam.
4. Jangan lupa salam perpisahan serta harapan untuk berjumpa lagi serta ingatkan barang bawaan jangan ada yang tertinggal.
5. Bantulah jika ada diantara wisatawan yang ingin *additional night* atau *tour* ketempat lain agar diberikan jalan keluarnya atau jika memerlukan pemandu guna memudahkan perjalanan (Hubungkan Ke Kantor dimana Anda Bekerja). (M.Kesrul, 2004:30).

### Pelayanan

Menurut Ratminto dan Atik (1990) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Dalam hal ini, penelitian akan menggunakan metode Kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Wiratna Sujarweni (2014:19) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu keadaan konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.

### Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di *Urbanitas Tour and Travel* yang berlokasi di Jl.Durian, No.99 (Simpang Brimob), kecamatan Sukajadi, Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Penelitian dilaksanakan pada Bulan September 2019 bersamaan dengan dimulainya Program Magang / *On The Job Training (OJT)*. Penelitian berlangsung selama 10 bulan yang mana berlangsung dari Bulan September 2019 hingga Pertengahan Juni 2020.

### Informan Penelitian

pada penelitian ini, yang menjadi sumber Informasi untuk pengumpulan data adalah mereka yang menjadi Praktisi yaitu *Tour Leader* dan tentunya dalam hal ini berkaitan dengan Teknik Pemanduan yang diterapkan oleh *Tour Leader* atau Pemandu di Biro Perjalanan *Urbanitas Tour and Travel*.

Ada 2 jenis Informan yang akan menjadi sumber informasi :

#### 1. Informan Kunci

Informan kunci adalah mereka yang dapat memberikan informasi pokok yang akan membantu penelitian ini, yaitu *Tour Leader* atau Pemandu di *Urbanitas Tour*

and Travel. Berikut adalah data *Tour Leader* yang akan menjadi Informan Penelitian :

**Tabel 3.1**  
**Data *Tour Leader* Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru**

NAMA	JABATAN
Taufik Kurniawan, S.Ip	Direktur utama & <i>Tour Leader</i>
Chairul Rahman	Karyawan & <i>Tour Leader</i>
Oldi Rahmad Syafputra, SE	Karyawan & <i>Tour Leader</i>
Hari Prasetyo, S.Tr.Par	Karyawan & <i>Tour Leader</i>

Sumber : *Urbanitas Tour and Travel Pekanbaru, 2020*

## 2. Informan Tambahan

Adapun yang akan menjadi Informan Tambahan adalah Pimpinan dalam hal ini adalah Direktur Utama Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru, dan didukung oleh informasi dan keterangan dari 2 orang siswa yang berasal dari SMAN 6 Pekanbaru dan SMAN 11 Pekanbaru yang pernah mengikuti perjalanan wisata bersama Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru beberapa waktu yang lalu.

## Jenis Dan Sumber Data

### Data Primer

Data Primer dapat diperoleh dari Hasil Wawancara dengan *Tour Leader* atau Pemandu di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru, kemudian diperoleh dari pengamatan tentang Pelaksanaan Teknik Pemanduan pada saat Proses Perjalanan Wisata Berlangsung.

### Data Sekunder

Data Sekunder dapat diperoleh dari sumber-sumber terdahulu yang pernah melakukan penelitian pada objek yang sama, dapat berupa Laporan Penelitian, Buku, artikel, Jurnal dan lain sebagainya yang dapat membantu memberikan lebih banyak data demi kelancaran kegiatan penelitian ini.

## Teknik Pengumpulan Data

### Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara atau Metode pengumpulan dan pencarian data dalam bentuk ucapan atau lisan. Teknik wawancara Dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan Narasumber yang ingin dimintai keterangan yang dapat membantu Peneliti dalam menjawab semua pertanyaan yang ada pada diri Peneliti.

### Observasi

Observasi ialah kegiatan mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap gejala dan fenomena yang sedang diteliti. Dalam hal ini yaitu mengamati bagaimana Teknik Pemanduan yang dilaksanakan oleh *Tour Leader* atau pemandu di Urbanitas *Tour and Travel*.

### Dokumentasi

Pengumpulan data menggunakan Dokumentasi juga merupakan teknik yang akan sangat membantu dalam pelaksanaan kegiatan Penelitian ini. Dengan mengabadikan momen demi momen yang ada kaitannya dengan pokok Penelitian, maka hal ini akan sangat membantu untuk mengetahui apa yang dilakukan oleh Informan Penelitian, adakah kesamaan dengan Teori yang digunakan, dan yang paling terpenting dapat menjadi bukti bahwa Penelitian ini adalah benar adanya.

### Teknik Analisis Data

Sesuai dengan Pokok permasalahan dan Fokus Penelitian, analisis data didalam Penelitian Ini menggunakan Metode Penulisan Deskriptif dengan memasukkan tahap-tahap Analisis Kualitatif. Pada teknik analisis data ini, Penelitian bertumpu dan menaruh perhatian utama pada kaitan antara Pelaksanaan Teknik Pemanduan Wisata di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru dengan kaitannya pada Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan dari Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru

yang telah digambarkan pada Kerangka Pemikiran sebelumnya.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru**

Urbanitas *Tour and Travel* ialah suatu unit Usaha dari PT. Urbanitas Nusantara Berkarya. Perusahaan ini berdiri pada Tanggal 03 Januari 2011 silam yang di Prakarsai oleh Bapak Taufik Kurniawan, S.Ip selaku Direktur dari Urbanitas *Tour & Travel*. Dalam Kegiatannya, Urbanitas *Tour & Travel* bergerak dalam bidang Penyedia Jasa Perjalanan Wisata.

### **Visi dan Misi Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru**

#### a. Visi

Menjadi salah satu Perusahaan Manajemen Perjalanan terintegrasi terbesar di Indonesia yang memfasilitasi wisatawan dan memberikan kenyamanan dalam melakukan perjalanan wisata yang bersifat edukatif.

#### b. Misi

1. Memberikan Layananan Perjalanan Profesional yang terintegrasi kepada pelanggan untuk semua bisnis dan tujuan kesenangan.
2. Mempromosikan tujuan wisata menakjubkan dari Indonesia dan Dunia.
3. membangun hubungan pribadi yang unik untuk pelanggan dan mitra.
4. mempertahankan Pertumbuhan Perusahaan

### **Struktur Organisasi Urbanitas *Tour & Travel* Pekanbaru**

- a. Komisaris
- b. Direktur
- c. *Accounting*
- d. Reservasi
- e. *Tour Operator*
- f. *Marketing*

### **Aktivitas Perusahaan**

Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru dalam kegiatannya bergerak pada bidang penyedia jasa Perjalanan Wisata/Biro Perjalanan Wisata. Adapun bidang-bidang jasa yang ditawarkan diantaranya Paket Wisata dalam dan Luar Negeri, Penjualan Tiket Pesawat, Gathering, *Study Tour*, Wisata Religi dan Penyelenggaraan MICE.

### **Pelaksanaan Teknik Pemanduan di Urbanitas *Tour and Travel***

#### **a. Pemanduan Awal (*Opening*)**

Dalam suatu perjalanan, Pemanduan awal (*Opening*) adalah suatu tahap dimana *Tour Leader* atau Pemandu memulai proses Interaksi dengan peserta *Tour*, pada tahapan ini seorang *Tour Leader* atau Pemandu dapat memulai pendekatan dan membangun keakraban dengan Peserta. Adapun hal-hal yang dilakukan *Tour Leader* maupun seorang Pemandu pada tahap Pemanduan awal (*Opening*) diantaranya :

#### **1. Pengucapan salam Perkenalan**

Dari wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *Tour Leader* di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru senantiasa mengucapkan salam perkenalan kepada setiap peserta *tour* yang baru mereka Temui, dengan beberapa alasan, diantaranya dengan mengucapkan salam akan menciptakan kesan yang lebih sopan, dapat lebih mendekatkan diri dengan peserta *tour*, menjadi suatu keharusan ketika bertemu dengan orang yang baru serta sudah menjadi suatu SOP untuk *Tour Leader* di Urbanitas *Tour and Travel* pekanbaru.

#### **2. Perkenalan nama, Tugas dan Rekan Kerja**

Dari penjelasan *Tour Leader* Urbanitas *Tour and Travel* dan Peserta yang pernah mengikuti perjalanan wisata bersama Urbanitas diatas, dapat disimpulkan bahwa *Tour Leader* selalu memperkenalkan diri mereka,

menyebutkan nama, tugas dan seluruh tim atau rekan kerja yang bertugas pada saat perjalanan wisata berlangsung.

Kemudian dalam memperkenalkan diri, dari hasil wawancara diatas dan dari hasil pengamatan dilapangan ketika mengikuti perjalanan wisata yang dilaksanakan *Urbanitas Tour and Travel*, para *Tour Leader* selalu memberikan candaan-candaan ringan kepada peserta tour, dan itu juga dilakukan ketika memperkenalkan diri mereka kepada Peserta *Tour*, Seperti contoh memperkenalkan diri dengan nama-nama artis atau nama-nama unik yang memiliki singkatan. Hal tersebut adalah bagian dari upaya untuk mencairkan suasana, memberikan kesan bahwa *Tour Leader Urbanitas Tour and Travel* adalah pribadi yang menyenangkan.

### **3.Pengecekan Nama Wisatawan/Peserta Tour**

Berdasarkan informasi yang didapat dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa *Tour Leader* di *Urbanitas Tour and Travel Pekanbaru* tidak lupa untuk mengecek nama Peserta *Tour* sebelum berangkat. Adapun tujuan ini dilakukan untuk memastikan jumlah peserta didalam 1 Bus, memastikan kembali semuanya sudah cukup dan tidak ada peserta yang kurang, kemudian untuk mulai mengenali satu persatu nama peserta tour dan agar mereka yang belum saling kenal satu sama lain dapat memulai interaksi dan menjalin pertemanan antara peserta.

Kemudian terkait bagaimana cara *Tour Leader* di *Urbanitas Tour And Travel* melakukan pengecekan nama peserta diantaranya dengan cara mengabsen langsung satu persatu nama Peserta atau dengan cara lain dengan membagikan Id Card Peserta satu persatu dengan memanggil nama peserta tersebut, ini ditujukan untuk lebih mengenal nama dan wajah peserta tour satu persatu.

### **4.Penjelasan Itinerary**

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan beberapa hal, yang mana ini diperkuat juga dengan hasil pengamatan di lapangan ketika mengikuti perjalanan wisata yang diselenggarakan oleh *Urbanitas Tour and Travel*, diantaranya adalah :*Tour Leader* selalu menjelaskan Itinerary kepada peserta *Tour* pada saat sebelum perjalanan dimulai, namun penjelasan yang disampaikan bukanlah penjelasan yang sangat rinci sebagaimana saat H-2 atau H-3 sebelum keberangkatan pihak *Urbanitas Tour and Travel* bersama beberapa *Tour Leader* melakukan Presentasi terakhir kepada calon peserta yang akan berangkat, sebagai contoh siswa SMA, maka pada saat itu semua informasi terkait dengan *Itinerary* akan disampaikan secara rinci, lengkap dengan informasi terkait dengan barang bawaan, gambaran kondisi cuaca atau destinasi yang dituju.

### **5.Memberi kesempatan untuk bertanya**

Berdasarkan pernyataan *Tour Leader* yang dalam kesehariannya merupakan Karyawan Tetap *Urbanitas Tour and Travel* dan dilengkapi dengan pernyataan peserta yang pernah mengikuti perjalanan bersama *Urbanitas Tour and Travel Pekanbaru*, dapat disimpulkan hampir semua *Tour Leader Urbanitas Tour and Travel Pekanbaru* pada saat bertugas menjadi seorang *Tour Leader* selalu memberi kesempatan untuk bertanya bagi peserta *Tour*.

perbedaannya ada yang menganggap sesi pertanyaan harus selalu dibuka untuk mengantisipasi peserta yang gagal paham atau untuk kembali menjelaskan kepada peserta yang tidak fokus terhadap informasi yang diberikan oleh *Tour Leader*. Adapula *Tour Leader* yang beranggapan bahwa sesi pertanyaan perlu dilakukan namun tidak harus selalu, harus melihat terlebih dahulu bagaimana kondisi peserta, antusias peserta untuk mendengarkan atau kondisi tubuh peserta, sementara ada pula *Tour Leader* yang lebih suka untuk membuka diskusi atau obrolan ringan, yang pada akhirnya



keakraban akan tercipta dengan cepat dengan peserta *tour*.

### **b.Pemanduan (*Main Guiding*)**

Tahap Pemanduan (*Main Guiding*) adalah tahapan dimana perjalanan sudah dimulai, pada tahap ini, seorang *Tour Leader* atau Pemandu sudah mulai untuk mengerjakan Tugas mereka yang paling Inti, yang berkaitan dengan pemberian dan penjelasan mengenai segala bentuk informasi yang dianggap penting seperti objek yang sedang dilalui, atau informasi bahwa Bus sedang menuju Kemana, dan sebagainya.

### **1.Pengenalan Budaya dan Penyesuaian Situasi dengan *Culture* Peserta**

Berdasarkan keterangan dari Narasumber dan berdasarkan hasil pengamatan ketika mengikuti Perjalanan wisata yang diselenggarakan *Urbanitas Tour and Travel* Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa untuk perihal pengenalan Budaya dan penyesuaian Situasi berdasarkan latar belakang peserta itu selalu dilakukan oleh *Tour Leader Urbanitas Tour and Travel*. Hal ini dilakukan karena Konsumen yang menjadi Peserta *Urbanitas Tour and Travel* beragam, baik dari segi umur dan instansi yang berbeda-beda.

ketika *Tour Leader* berhadapan dengan peserta dari Instansi maka *Tour Leader* akan lebih santai untuk memberikan candaan ringan dengan alasan mungkin rentang umur yang tidak terpaut jauh, namun ketika *Tour Leader* sedang menghadapi Peserta Latar Belakang peserta dari Sekolah Menengah Atas atau lainnya maka *Tour Leader* cenderung akan berkomunikasi dan membahas topik layaknya bahasan anak SMA, misalnya keseruan disekolah, bercerita tentang pengalaman pada masa sekolah.

### **2.Pemberian Informasi dalam Bus dengan Posisi Berdiri**

Dari penjelasan wawancara, dapat disimpulkan bahwa *Tour Leader Urbanitas*

*Tour and Travel* ketika menjelaskan Informasi di Dalam bus dengan posisi berdiri. Beberapa hal yang menjadi pertimbangan diantaranya ketika menjelaskan informasi dengan posisi berdiri akan dirasa lebih formal dan sopan, kemudian agar peserta dapat lebih melihat ekspresi *Tour Leader* ketika menjelaskan sesuatu, seperti contoh ketika bercanda dan sebagainya.

### **3.Tidak menjelaskan Objek yang sudah tertinggal dan masih jauh**

Berdasarkan penjelasan dari Narasumber, maka dapat disimpulkan bahwa *Tour Leader Urbanitas Tour and Travel* Pekanbaru tidak menjelaskan Objek yang sudah dilewati dan lebih berfokus kepada Objek yang sedang mereka lewati, namun untuk Objek yang masih jauh didepan tetap mereka akan jelaskan namun tidak secara detail sampai mereka tiba di Objek tersebut. kemudian untuk Objek-objek yang dilewati oleh *Tour Leader* dan peserta tidak dijelaskan semua, objek yang akan dijelaskan oleh *Tour Leader* adalah Objek yang merupakan *Icon* atau *landmark* dari suatu daerah sedangkan jika objek tersebut dirasa kurang begitu perlu untuk dijelaskan, maka *Tour Leader* tidak menjelaskan objek tersebut.

### **4.Tanggap akan Kondisi Wisatawan yang Jenuh, bosan dan mengantuk**

Dari penjelasan narasumber, dapat disimpulkan bahwa dalam menghadapi kondisi peserta yang Jenuh, bosan atau mengantuk dalam perjalanan, *Tour Leader* terlebih dulu melihat karena apa mereka menjadi jenuh, kemudian mencoba menawarkan hiburan yang tersedia didalam bus, misalnya karaoke atau pun menonton film, dan jika keadaan peserta dirasa memungkinkan untuk diajak bermain game kecil, maka *tour leader* akan membuat game-game yang dapat kembali menimbulkan animo peserta.

## **5. Memberi Peringatan akan barang Bawaan Peserta**

Dari penjelasan narasumber, dapat disimpulkan bahwa *Tour leader* Urbanitas *Tour and Travel* senantiasa mengingatkan kepada peserta *tour* untuk selalu awas terhadap barang bawaan mereka, *Tour Leader* selalu menyarankan untuk selalu menjaga barang-barang bawaan peserta pada saat akan turun dari bus ke suatu Objek atau ketika peserta naik kembali ke bus. *Tour Leader* Urbanitas *Tour and Travel* sangat tidak ingin kejadian tertinggal atau hilangnya barang bawaan peserta terjadi, karena akan menimbulkan kerugian bagi peserta, terhambatnya perjalanan wisata yang juga pada akhirnya akan menggeser waktu yang sudah ditetapkan dari awal.

## **6. Penggunaan Jasa Guide lokal**

Dari penjelasan narasumber, dapat disimpulkan bahwa ketika *Tour leader* dan rombongan Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru memasuki suatu destinasi tertentu atau objek wisata tertentu ada kalanya *Tour leader* menggunakan jasa *guide* lokal. Adapun Pertimbangan yang diambil ketika menggunakan jasa *guide* lokal adalah meskipun tidak semua peserta *tour* menginginkan pengetahuan yang lebih tentang suatu daerah atau objek, namun *tour leader* yakin bahwa akan ada beberapa dari peserta yang memang ingin tahu mengenai segala pengetahuan tentang objek yang peserta kunjungi.

Pertimbangan lain yang *tour leader* ambil saat menggunakan jasa *guide* lokal karena mereka lebih memahami detail objek yang ada disana, sejarahnya seperti apa dan bagaimana perkembangan objek atau destinasi tersebut, serta *Tour Leader* juga selalu memperkenalkan *Guide* Lokal kepada peserta terlebih dahulu karena pada sesi itu *guide* lokal yang akan mendampingi para peserta.

### **c. Akhir Pemanduan (Closing)**

Tahap Akhir Pemanduan (Closing) adalah tahapan dimana suatu perjalanan

sudah hampir berakhir. namun meskipun perjalanan sudah hampir berakhir bukan berarti pelayanan yang maksimal tidak lagi diberikan, justru pada tahap inilah biasanya yang akan menjadi kenangan bagi peserta setelah perjalanan berakhir. Didalam teori Teknik Pemanduan (M.Kesrul, 2004:30), ada beberapa hal ideal yang harus dilakukan ketika seorang *Tour leader* atau pemandu dan peserta tiba pada tahap akhir Pemanduan (*Closing*), dan selanjutnya akan dijelaskan apa saja hal-hal yang idealnya dilakukan ketika menutup suatu perjalanan wisata.

### **1. Penentuan Farewell Point yang nyaman, tenang dan mengesankan**

Dari penjelasan Narasumber dalam hal ini *Tour Leader* Urbanitas *Tour and Travel* dan peserta yang pernah mengikuti perjalanan bersama Urbanitas *Tour and Travel*, dapat disimpulkan bahwa pada tahapan akhir pemanduan (*Closing*), *Tour Leader* dan Biro Perjalanan Urbanitas *Tour and Travel* hampir selalu menentukan titik perpisahan (*farewell point*) yang berkesan, nyaman dan menyenangkan bagi peserta *tour*.

Alasan mengapa *tour leader* Urbanitas *Tour and Travel* menentukan titik perpisahan yang berkesan diantaranya adalah demi menyempurnakan perjalanan *tour* peserta yang sudah mengeluarkan biaya yang tidak sedikit, kemudian karena harapan *Tour Leader* ialah ketika Peserta *tour* berangkat dengan senyum, maka pulangnya harus juga dengan senyum. Kemudian ketika menentukan *farewell point* yang berkesan dari pihak Biro Perjalanan itu menganggap sebagai suatu bonus dan tidak dibebankan kepada peserta lagi.

### **2. Pemberian Game, humor dan Souvenir**

Dari hasil wawancara dengan Narasumber, maka dapat disimpulkan bahwa *Tour Leader* Urbanitas *Tour and Travel* juga membuat game-game kecil dan itu diadakan saat berada di *Farewell*

*Point* (titik perpisahan) untuk mengisi acara disela-sela makan malam. Dan tidak lupa *Tour Leader* menyiapkan hadiah untuk pemenang *game* yang berkisar Rp.1.000.000 – 1.500.000,-. Memang tidak ada *Souvenir* yang dibagikan, namun uang untuk para pemenanglah yang dijadikan *Doorprize* oleh *tour leader*. Alasan mengapa hal ini dilakukan hampir sama dengan alasan mengapa *tour leader* selalu menentukan *farewell point* yang berkesan, yaitu ketika peserta memulai perjalanan dengan senyum, maka mereka pulang harus dengan tersenyum juga. Sehingga dengan menciptakan keseruan disaat perpisahan maka harapannya ada kesan yang tergores dihati peserta untuk mengingat urbanitas *tour and travel* dan mungkin saja mengulang perjalanan dilain kesempatan bersama Urbanitas *Tour and Travel*.

### **3.Pembagian *Questioner* kepada Wisatawan/Peserta**

Dari penjelasan narasumber, maka dapat disimpulkan bahwa ketika perjalanan sudah sampai ditahap perpisahan, *Tour Leader* tidak pernah membagikan lembaran *Questioner* kritik dan saran kepada Peserta *Tour*. *Tour leader* lebih memilih untuk menanyakan langsung kepada para Peserta *Tour* terkait dengan bagaimana penilaian peserta tentang Pelayanan *Tour Leader* dan Urbanitas *Tour and Travel* secara keseluruhan. Dan tidak lupa menanyakan apakah ada saran ataupun hal yang kurang berkenan bagi peserta, maka *Tour leader* mempersilahkan Peserta untuk mengutarakan langsung kepada *Tour Leader* yang nantinya akan disampaikan kepada Perusahaan sebagai bahan intropeksi untuk perbaikan.

Lalu ketika perjalanan sudah selesai dan sudah kembali ketempat asal, 1 atau 2 hari kemudian Pihak travel melalui *tour leader* juga akan kembali menanyakan kondisi peserta *tour* dan bagaimana pendapatnya liburan bersama Urbanitas *Tour and Travel* melalui *Group* sosial

media seperti *Whatsapp*, maka ini juga akan menjadi ruang bagi peserta yang malu mengungkapkan pendapatnya secara langsung maka dengan berbalas kabar di *Whatsapp* mereka akan dapat memberikan saran terkait dengan pelayanan yang diberikan Urbanitas *Tour and Travel*.

### **4.Pengucapan Salam Perpisahan**

Dari penjelasan narasumber, maka dapat disimpulkan bahwa *Tour Leader* Urbanitas *Tour and Travel* diakhir perjalanan juga senantiasa mengucapkan salam perpisahan, sebagaimana mereka pertama kali bertemu dengan peserta *tour* mengucapkan salam, maka ketika hendak berpisah pun *Tour Leader* juga mengucapkan salam perpisahan.

Adapun hal yang disampaikan saat salam perpisahan diantaranya permohonan maaf atas kekurangan, kelalaian, tutur kata yang kurang berkenan dari seluruh tim yang bertugas. Kemudian juga *tour leader* juga selalu menyampaikan harapan untuk dapat berjumpa lagi dilain kesempatan, dan tidak lupa untuk selalu mendo'akan peserta *tour* untuk sukses dalam menjalani kehidupannya.

### **5.Membantu wisatawan/peserta untuk *additional night* atau *Tour* ketempat lain**

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan oleh narasumber, bahwa kasus atau kejadian Peserta yang meminta bantuan untuk *additional Night* pernah terjadi selama *Tour Leader* menjalankan tugasnya. namun kejadian ini jarang terjadi pada perjalan yang menggunakan Bus (*overland*), namun lebih sering terjadi pada saat perjalan yang menggunakan kombinasi antara Pesawat dengan bus. Ketika jadwal kepulangan menggunakan pesawat telah tiba dan peserta meminta untuk penambahan waktu untuk (*additional Night*) maka *tour leader* dan pihak Biro perjalanan akan membantu dengan menghitung ulang lagi biaya penambahan untuk menginap peserta dan

membantu untuk *Reschedule* (penjadwalan ulang) waktu kepulangan.

### **Upaya yang dilakukan Perusahaan untuk peningkatan kualitas Pemanduan di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap Bapak Taufik Kurniawan, S.Ip sebagai Direktur Utama Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang terjadi pada *Tour Leader* Urbanitas *Tour and Travel* adalah belum terlalu mampu dan berani untuk mengambil suatu keputusan pada saat perjalanan Berlangsung, sehingga harus menghubungi kembali Bapak Taufik Kurniawan sebagai Direktur Utama untuk menanyakan apakah solusi yang akan diambil tepat dan bisa dilaksanakan.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, upaya yang dilakukan oleh Perusahaan Urbanitas *Tour and Travel* untuk peningkatan kualitas teknik pemanduan ialah dengan mempraktekkan langsung dilapangan terkait pengambilan keputusan.

Dengan menunjuk salah satu *Tour Leader* sebagai pimpinan tertinggi yang memegang komando penuh pada saat perjalan berlangsung dan bertanggung jawab sepenuhnya untuk masalah operasional, keuangan dan rute, dan jika perjalanan lebih dari 1 bus maka *Tour Leader* yang lain akan menjadi anggota dan mengikuti keputusan yang diambil oleh *Tour Leader* Utama. Sehingga dengan begitu *Tour Leader* tidak harus untuk menanyakan keputusan terhadap Direktur Utama.

### **PENUTUP**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pelaksanaan Teknik Pemanduan di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru, maka kesimpulan penelitian adalah :

1. Pada saat *Tour Leader* Urbanitas *Tour and Travel* menjalankan tugas untuk memandu Peserta *tour* dalam suatu perjalanan, *Tour Leader* melaksanakan sebagian besar Point atau hal-hal yang terdapat dalam Teori M.Kesrul (2004:30) mengenai Teknik Pemanduan.
2. Dalam menjalankan Tugas sebagai seorang *Tour Leader* di Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru, pada tahap Pemanduan Awal (*opening*) *Tour Leader* tidak membagikan lembaran kertas yang berisi *itinerary* perjalanan kepada peserta, karena berdasarkan penjelasan dari *Tour Leader* Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru, setiap perjalanan yang diselenggarakan, pada H-2 keberangkatan akan selalu diadakan presentasi terakhir guna untuk penjabaran lengkap mengenai *itinerary* perjalanan dan apa saja hal-hal yang mesti disiapkan, sehingga dengan begitu pemahaman peserta tentang rute yang akan dilewati akan semakin baik.
3. Pada saat suatu perjalanan yang diselenggarakan oleh Urbanitas *Tour and Travel* sudah hampir berakhir, *Tour Leader* tidak membagikan lembaran *questioner* yang berisi kritik dan saran kepada peserta. akan tetapi *Tour Leader* akan menanyakan langsung kepada peserta terkait dengan bagaimana kualitas pelayanan yang mereka dan Biro Perjalanan Urbanitas *Tour and Travel* berikan, dan mempersilahkan langsung kepada peserta *tour* untuk mengemukakan pendapatnya terkait dengan kritikan ataupun saran. Dan juga selain itu, setelah perjalanan usai, komunikasi dengan peserta biasanya tidak berakhir begitu saja, *Tour Leader* yang dalam kesehariannya juga sebagai Karyawan tetap Urbanitas *Tour and Travel* akan selalu menyambung silaturahmi untuk menanyakan kabar atau menanyakan bagaimana pendapat peserta tentang liburan dan perjalanan yang telah selesai, adakah saran atau pendapat bagi Urbanitas *Tour and Travel* guna untuk perbaikan dimasa mendatang.

4. Permasalahan yang terjadi pada Tour Leader Urbanitas Tour and Travel ialah belum terlalu berani untuk mengambil dan memutuskan suatu keputusan terkait hal yang dianggap penting pada saat perjalanan berlangsung. Sehingga upaya yang dilakukan oleh Perusahaan melalui Direktur Utama ialah dengan menerapkan praktek langsung dilapangan dengan menunjuk satu *Tour Leader* Utama yang bertanggung jawab sepenuhnya pada sesi perjalanan wisata tersebut, dan pengambilan keputusan ada ditangan Tour Leader tersebut sehingga tidak harus untuk menanyakan kepada Direktur Utama tentang keputusan yang akan diambil.

### Saran

1. Bagi *Tour Leader* Urbanitas *Tour and Travel* Pekanbaru, disarankan agar membagikan lembaran *itinerary* pada peserta, meskipun mungkin telah dijelaskan secara langsung, namun dengan tetap membagikan lembaran *itinerary* akan membuat peserta selalu ingat terkait tentang apa saja yang akan mereka lakukan selama perjalanan berlangsung, dan terlebih lagi agar mereka dapat kembali menyesuaikan waktu untuk tetap patuh terhadap *itinerary* yang telah disepakati.
2. Disarankan agar membagikan lembaran *questioner* kepada peserta *tour* pada saat perjalanan sudah hampir berakhir dan mintalah waktu pada mereka untuk mengisinya. Meskipun dengan cara menanyakan langsung kepada peserta tentang bagaimana pelayanan yang mereka rasakan dan apa yang seharusnya *Tour leader* dan pihak travel benahi dimasa yang akan datang itu akan mendapatkan jawaban yang langsung dari peserta, namun ada beberapa tipe peserta yang sulit untuk mengungkapkan pendapatnya ataupun pikirannya dengan cara berbicara, dan dengan membagikan *questioner* kritik dan saran akan memudahkan mereka untuk menuangkan isi pikiran mereka melalui tulisan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2014. *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Chandra, Ardan Adhi., dan Danu Damarjanti, 2017, Tiga tahun Jokowi-JK, Pariwisata Sumbang devisa terbesar Kedua :<http://m.detik.com/finance/berita-ekonomibisnis/d-3687715/tiga-tahun-jokowi-jk-pariwisata-sumbang-devisa-terbesar-ke-dua> , (diakses tanggal 19 Mei 2018.)
- Damardjati, R.S. 2006. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Desky. M.A. 1999. *Pengantar Bisnis Biro Perjalanan Wisata*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Kesrul, M. 2004. *Panduan Praktis Pramuwisata Profesional*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhallindo.
- Moelong, Lexy J.. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhajir. 2005. *Menjadi Pemandu Wisata Pemula*. Jakarta: Grasindo.
- Payne, A. 2000. *Pemasaran Jasa (The Essence of Service Marketing)*. Yogyakarta: Andi.
- Pendit, Nyoman.S. 1976. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Pendit, Nyoman S. 2006. *Ilmu Pariwisata sebuah pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Pitana, I Gde dan I Ketut Surya Diarta. 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Prasetyo, Hari. 2018. *Pelaksanaan Tugas Tour Leader Pada Urbanitas Tour & Travel Pekanbaru*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Riau: Pekanbaru.

- Ratminto dan Atik Septiwinarsih. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Richardson, John I dan Martin Fluker. 2004. *Understanding and Managing Tourism*. Australia: Pearson Education Australia, NSW Australia.
- Simorangkir, Eduardo., 2018, Pariwisata jadi andalan Penyumbang Devisa US\$ 20 Miliar:<https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d/3844660/pariwisata-jadi-andalan-penyumbang-devisa-us-20-miliar> (diakses tanggal 19 Mei 2018).
- Sujarweni, V.Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: PUSTAKABARUPRESS.
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yoeti, Oka.A. 2013. *Pramuwisata Profesional Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab*. Bandung: CV Angkasa.
- Yoeti, Oka.A. 1989. *Tour and Travel Manajemen*. Jakarta: Pradnya Paramita.

