

KUALITAS PRAMUWISATA BERLISENSI DI KOTA PEKANBARU

By : Nur Albania
nuralbania5@gmail.com
Supervisor : Drs. Endang Sutrisna, M.Si

Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Univesitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R Soebrantas KM.12,5
Simpang Baru Pekanbaru 282903
Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This research aims to find out how the quality of the tour guide licensed in the City of Pekanbaru is viewed from the angle of knowledge.

This research uses the method of deskriptif kualitatif for analyzing problems in the lift. As for the sample in this research as much as 8 people consists of the Set of tour Guide in Indonesia Council Representative Area of The diyala province, Riau, Service Culture and Tourism City of Pekanbaru, Travel agent Tour, as well as 4 the tour guide licensed in the City of Pekanbaru. The sample in this research using purposive sampling, Whereas the technique of gathering data in this research using interviews and documentation. With dimensions on the quality of the pramuwisata from the angle of knowledge (Kesrul, 2004:16) composed of 4 kinds of that State of Nature, History, Artificial Environment, as well as Events or New Things Warm Talk about.

Based on the results of the research that's been done, seen that the quality of the tour guide licensed in the City of Pekanbaru from the angle of knowledge is still low and need to be improved again.

Keywords :*Tour Guide, Knowledge of Tour Guides, the Quality of the tour Guide Licensed In the City of Pekanbaru.*

PENDAHULUAN

Berkaca kepada Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, membahas bahwa sebenarnya pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah. Terlihat dengan jelas bahwa pariwisata terdiri dari berbagai aspek, yang mana untuk mengembangkannya tidak bisa mengabaikan aspek-aspek yang terdapat didalam pariwisata itu sendiri. Pembangunan kepariwisataan meliputi Industri pariwisata, destinasi pariwisata, pemasaran dan kelembagaan pariwisata. Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam menyelenggarakan pariwisata. Didalam UU tersebut dijelaskan bahwa yang termasuk dalam usaha pariwisata salah satunya yaitu usaha pramuwisata.

Usaha pramuwisata ini menjual jasa pramuwisata yang tentunya merupakan salah satu aspek yang harus benar-benar tidak boleh diabaikan demi berkembangnya pariwisata secara optimal. Seorang pramuwisata merupakan ujung tombang citra kepariwisataan yang bisa diibaratkan sebagai duta bangsa yang akan memberikan gambaran dan kesan tentang kepariwisataan Indonesia kepada konsumen.

Rumusan masalah

Latar Belakang Masalah

Pramuwisata diharapkan dapat memenuhi kebutuhan wisatawan dalam melakukan kegiatan wisata serta dapat meningkatkan kunjungan wisatawan kesuatu daerah tujuan wisata tertentu. Pramuwisata haruslah memberikan cermin dari kehidupan bangsa sendiri dengan segala kepribadiannya.

Salah satu upaya peningkatan sumber daya pramuwisata yang dilakukan oleh Pemerintah melalui Dinas Pariwisata Provinsi yaitu Lisensi Pramuwisata. Yang mana lisensi pramuwisata merupakan syarat legal administratif seorang pramuwisata. Seorang pramuwisata yang telah memiliki lisensi pramuwisata berarti sudah layak dikatakan sebagai pramuwisata profesional secara administrasi.

Meskipun sudah memilikim lisensi, namun masih banyak masalah-masalah yang terjadi mengenai pramuwisata Kota Pekanbaru.

Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas sumber daya pramuwisata berlisensi di Kota Pekanbaru ini dan menuangkannya dalam bentuk tulisan dan mengangkat judul **“KUALITAS PRAMUWISATA BERLISENSI DI KOTA PEKANBARU”**.

Maka rumusan masalah yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas pramuwisata berlisensi di Kota Pekanbaru.

Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diangkat dalam penelitian ini dibatasi di alam lingkup kualitas sosial psikologis (pengetahuan dan keterampilan) khususnya pengetahuan pramuwisata

yang sudah berlisensi di Kota Pekanbaru. Pengetahuan pramuwisata yang diteliti meliputi keadaan alam, sejarah, lingkungan buatan, serta peristiwa atau hal-hal baru yang hangat dibicarakan.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam penelitian ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui kualitas pramuwisata yang sudah memiliki lisensi di Kota Pekanbaru.

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pramuwisata berlisensi di Kota Pekanbaru.

Adapun manfaat penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan penulis mengenai ilmu-ilmu yang selama ini dipelajari selama masa perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pembaca

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi semua pihak mengenai kualitas sumber daya pramuwisata Pekanbaru.

- b. Bagi Pihak Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan berupa pemikiran bagi Pemerintah dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya pramuwisata Provinsi Riau.

- c. Diharapkan Penelitian Ini Dapat Dijadikan Referensi Bagi Peneliti Yang Meneliti Objek Yang Sama

TINJAUAN PUSTAKA

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. Dengan kata lain, pramuwisata adalah “The Ambassador Of His Country”, orang yang dipercaya untuk memperkenalkan negaranya dengan segala konsekuensinya. (Kesrul, 2004).

Pengetahuan seorang pramuwisata menjadi modal yang sangat penting selain penguasaan bahasa, teknik guiding, dan kepribadian. Untuk menambah keutuhan syarat pemanduan, seorang calon pramuwisata harus berpengetahuan luas sehingga dia tidak terjebak dalam menjelaskan sesuatu. Jenis-jenis Informasi Dalam Pemanduan yang perlu dikuasai yaitu :

1). Keadaan Alam

- a) Iklim yang berlaku di dunia ini, antara lain kemarau (musim panas), hujan (musim dingin), musim gugur dan musim semi yang berhubungan dengan persiapan dan apa yang akan diperbuat penduduk setempat seperti bercocok tanam, makanan pokok, musim panen (menuai), penggunaan sistem pengairan, dan lain sebagainya.
- b) Pemandangan alam, seperti lautan, pegunungan, hutan, sungai, danau, dan sebagainya. Jelaskan tentang kedalaman, ketinggian, apa fungsinya untuk

penduduk, dan keistimawaan lainnya.

- c) Keadaan tanah dan hasilnya, tambang dan mineral lain ataupun kesuburannya yang dikaitkan dengan hasil bumi penduduk setempat.
- d) Flora dan Fauna yang khas di daerah tersebut serta manfaatnya.

2). Sejarah

- a) Peristiwa sejarah perjuangan bangsa Indonesia dan negara lain, dari zaman peradaban batu hingga yang terkini, seperti zaman kolonial Belanda, perang salib, revolusi industri, dan lain-lain.
- b) Tokoh-tokoh perjuangan yang terkenal dari negara atau daerah tertentu, seperti Soekarno – Hatta sebagai proklamator bangsa Indonesia, cerita perjuangan dengan masa tahunnya, dimana perjuangan dimulai serta peninggalan-peninggalan yang berkaitan dengan perjuangan beliau dan tokoh-tokoh lainnya.
- c) Monumen, museum, gedung bersejarah serta souvenir (termasuk makanan) yang khas seperti museum nasional yang mengoleksi prasasti dari kerajaan Kutai, Tugu Khatulistiwa di Pontianak, dan lain-lain.
- d) Kebudayaan bersejarah, seperti tarian tradisional dan modern, lukisan, nyanyian, pakaian, adat istiadat atau budaya, dan sebagainya.

3). Lingkungan Buatan

- a) Taman buatan yang lengkap dengan sarana perlengkapan (man made), seperti TIJA, Jakarta; Disneyland Anaheim, USA; Tokyo Seaword, Jepang; Kebun binatang yang tertutup (zoo) atau terbuka (safari), taman, kebun raya, dan bangunan teater, stadion, jembatan, jalan pintas (perbatasan), dan lain sebagainya.
 - b) Daerah pemukiman atau objek wisata terkenal seperti : Madurodam (Belanda), Taman Mini Indonesia Indah (Indonesia), Menara Eifel (Prancis), Chinatown (USA) dan lain sebagainya. Yang berkaitan dengan dengan informasi mengapa dibuat, kapan, siapa yang membangun, dan tujuan pembangunan hal tersebut.
 - c) Pusat perbelanjaan, pusat hiburan bagi wisatawan, seperti Orchard Road (Singapore), Nathan Road (Hongkong), Mangga Dua (Indonesia), dan lain sebagainya. Hal ini berkaitan dengan kunjungan wajib dalam setiap acara perjalanan.
- 4). Peristiwa atau Hal-hal Baru yang Hangat Dibicarakan
- a) Festival-festival besar yang hanya diselenggarakan dalam satu atau dua kali dalam setahun, seperti festival seni nasional, festival makanan daerah, perang atau konflik antara negara di jagat raya ini, dan sebagainya.
 - b) Upacara-upacara khusus kenegaraan, kompetisi nasional atau tingkat daerah, event-event olahraga ataupun kesenian.
 - c) Hari-hari khusus agama yang dirayakan oleh masyarakat dengan penampilan istimewa, seperti Lebaran, Nyepi, Galungan, Natal, Satu Syuro, dan sebagainya.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam metode penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial/alam secara sistematis, aktual dan akurat (Wardiyanta, 2006). Pertimbangan penulis dalam

Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian tentang kualitas pramuwisata berlisensi ini

gunakan metode kualitatif adalah metode ini mampu menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data yang didapatkan melalui wawancara. Setiap data yang didapatkan diolah dan dijabarkan secara jelas menggunakan bahasa yang mudah dipahami.

yaitu di Kota Pekanbaru Ibukota Provinsi Riau.

a. Populasi

Populasi & Sampel

Populasi ialah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari pada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas (Usman dan Akbar, 2011). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah

Himpunan Pramuwisata Indonesia Dewan Perwakilan Daerah Provinsi Riau, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Pekanbaru, Biro Perjalanan Wisata yang berada di di Kota Pekanbaru serta pramuwisata berlisensi Kota Pekanbaru.

b. Sampel

Dalam penelitian ini, pengambilan sumber data penelitian menggunakan teknik “*purpose sampling*”. Kusmayad dan Sugiarto (2000 : 141),

dapat ditarik dari populasi sangat bergan tung pada tujuan penelitian, jenis instrumen yang digunakan, biaya dan waktu.

purposive sampling digunakan apabila peneliti mempunyai pertimbangan tertentu dalam menetapkan sampel sesuai dengan tujuan penelitiannya. Biasanya sampel yang

Atas dasar pertimbangan dari teori di atas maka peneliti mengambil sampel sebanyak 8 (Delapan) orang yang memiliki keterkaitan dengan pramuwisata Kota Pekanbaru.

Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Alat Pengumpul Data
Pengetahuan Pramuwisata	Pengetahuan tentang Keadaan Alam	a. Pemandangan Alam b. Flora dan Fauna	Wawancara Dokumentasi
	Pengetahuan tentang Sejarah	a. Peristiwa Sejarah Perjuangan Bangsa b. Tokoh-tokoh Perjuangan c. Monumen, museum, gedung bersejarah, souvenir, makan dan minum khas	
	Pengetahuan tentang Lingkungan Buatan	a. Taman Buatan b. Objek wisata c. Pusat Perbelanjaan	
	Pengetahuan tentang Peristiwa atau Hal-hal Baru yang Hangat Dibicarakan	a. Festival-festival besar	

Teknik Analisa Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif. Analisis tersebut berupa risigambaran, penjelasan, serta penguraian yang mendalam dan sistematis mengenai objek yang diteliti. Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif untuk mengevaluasi kualitas pramuwisata berlisensi di Kota Pekanbaru dilihat dari segi pengetahuan pramuwisata tersebut. Data yang dikumpulkan kemudian dikembangkan sehingga menjadi bahan masukan untuk penelitian ini.

Penelitian dilaksanakan dengan wawancara mendalam terhadap

informan yang memiliki kaitan dengan pramuwisata berlisensi di Kota Pekanbaru. Dari keterangan yang didapat oleh peneliti berupa tanggapan dan hasil pengamatan informan terhadap fokus penelitian. Kemudian data-data yang didapat diuraikan dalam kalimat-kalimat yang menjelaskan kondisi kualitas pramuwisata berlisensi di Kota Pekanbaru yang mudah dipahami.

GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Pramuwisata

Pramuwisata atau *Guide* adalah seseorang yang membawa wisatawan ke objek-objek wisata sekaligus menjelaskan objek-objek wisata tersebut. Lebih singkatnya pramuwisata adalah orang yang memberikan pelayanan wisata kepada wisatawan. Pramuwisata memiliki banyak asosiasi yang mewadahi mereka, bahkan pramuwisata memiliki asosiasi yang bertaraf Internasional yaitu *World Federation Tourist Guide Association (WFTGA)*. *World Federation Tourist Guide*

Association adalah asosiasi yang berisi pramuwisata sedunia. Setiap dua tahun sekali asosiasi ini mengadakan konvensi secara bergantian, tahun 2011 yang menjadi host adalah Tallin, Rusia. Indonesia mendapat kehormatan menjadi tuan rumah perhelatan akbar ini tahun 2009 di Bali. Konvensi tersebut dihadiri lebih dari 60 negara.

Dinegara-negara maju, untuk bekerja sebagai seorang pramuwisata harus sudah terdaftar sebagai pramuwisata yang sah secara administrasi. Hal ini dikarenakan pramuwisata merupakan salah satu sumber daya manusia dalam bidang pariwisata yang berperan penting bagi kemajuan kepariwisataan suatu daerah maupun negara. Mereka yang secara langsung dapat menjual daya tarik wisata kepada wisatawan.

Indonesia memiliki sebuah lembaga atau asosiasi yang mewadahi pramuwisata, nama lembaga atau asosiasi ini adalah Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI). Himpunan pramuwisata Indonesia disingkat HPI atau Indonesia *Tourist Guide Association* (ITGA) adalah organisasi profesi non politik dan mandiri yang merupakan wadah tunggal pribadi-pribadi yang memiliki profesi sebagai Pramuwisata. HPI didirikan berdasarkan hasil temu wicara nasional pramuwisata di Pandan (Jawa Timur) tanggal 29-30 Maret 1988 sebagai lanjutan Himpunan Duta Wisata Indonesia (HDWI) yang lahir di Kuta (Bali) tanggal 27 Maret 1983. Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) disahkan namanya pada tanggal 5 Oktober 1988 di Palembang (Sumatra Selatan), dalam musyawarah nasional 1 Pramuwisata seluruh Indonesia. Dewan Nasional HPI disebut DPP (Dewan Pimpinan Pusat), Dewan Propinsi DPD (Dewan Pimpinan Daerah) dan Kabupaten *Board* DPC (Dewan Pimpinan Cabang). Dewan Pimpinan Pusat HPI saat ini memiliki koordinat 23 DPD HPI, 70 DPC HPI dengan jumlah anggota 12.000 pemandu wisata profesional di seluruh Republik Indonesia.

4.2. Pramuwisata Kota Pekanbaru

Sebagai ibukota Propinsi Riau tentunya Kota Pekanbaru merupakan salah satu kota yang menjadi destinasi wisata yang menarik bagi wisatawan. Kota Pekanbaru memiliki banyak objek daya tarik wisata yang

dapat dijual kepada wisatawan sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan wisata ke kota ini.

4.3. Kualitas Pramuwisata Berlisensi Di Kota Pekanbaru (Pengetahuan)

Seorang pramuwisata memang dituntut untuk bisa melakukan banyak hal, namun hal utama yang perlu dimiliki oleh seorang pramuwisata adalah pengetahuan. Pengetahuan seorang pramuwisata menjadi modal yang sangat penting selain penguasaan bahasa, teknik guiding, dan kepribadian. Seorang pramuwisata harus berpengetahuan luas terutama pengetahuan tentang daerah yang menjadi wilayah tempat pramuwisata tersebut bekerja. Hal ini dapat kita lihat dari definisi-definisi pramuwisata yang ada diberbagai buku. Salah satu definisi tersebut menyebutkan bahwa pramuwisata adalah orang yang 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 (Kesrul, 2004). Dari definisi tersebut dapat dilihat seperti apa sebenarnya arti dari seorang pramuwisata. Hal-hal yang berhubungan dengan memimpin, memberi bimbingan, penjelasan dan petunjuk tentang objek wisata kepada wisatawan tidak akan bisa terlaksana oleh pramuwisata jika pramuwisata itu sendiri tidak memiliki pengetahuan tentang daerah tersebut. Kesrul juga menyebutkan bahwa salah satu dari tugas penting seorang

Pramuwisata adalah sebagai Pusat Informasi perjalanan wisata. Sebagai sumber informasi pertama dalam perjalanan wisata yang dilakukan dan berkaitan dengan informasi objek wisata. Tugas ini harus dijalankan secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengetahuan merupakan syarat keutuhan pemanduan, pramuwisata harus bisa menjelaskan kepada wisatawan sisi menarik dari daerahnya. Untuk pramuwisata Kota Pekanbaru, tentunya yang utama adalah harus memiliki pengetahuan yang luas dan mendalam tentang Kota Pekanbaru itu sendiri.

Daftar Pustaka

- Alwi, Syafarudin. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFEE-YOGYAKARTA.
- Bagyono, 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Gamal, Suwanto, 2004. *Dasar-dasar pariwisata*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Ismayanti, 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Gramedia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- Kesrul M, 2004. *Panduan Praktis Pramuwisata Profesional*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Kusmayandi dan Sugiarto Endar, 2000. *Metode Penelitian Dalam Bidang kepariwisataan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Muljadi, 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nawawi, Hadari. 2008. *Perencanaan SDM*. Yogyakarta: GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pitana, I Gde dan Diarta, I Ketut Surya, 2009. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Pitana, I Gde dan Gayatri Putu G, 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Purwanto Erwan Agus dan Sulistyastuti Dyah Ratih, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: GAVA MADIA.
- Sunaryo, Bambang. 2013. *Kebijakan pembangunan destinasi pariwisata*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Udoyono, Bambang. 2008. Jakarta: *Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional*. Kesaint Blanc.
- Undang-undang No. 10 tahun 2009 Tentang Kepariwisataa.
- Undang-undang No. 25 tahun 2000 Tentang Program Perencanaan Nasional.
- Usman, Husaini dan Setiady Akbar, Purnomo. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Wardiyanta, 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: Indeks.
- Yoeti, Oka. A. 2008. *Perencanaan & Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Yoeti, Oka. A. 2013.*Pramuwisata
Profesional.* Bandung: CV
Angkasa.