

Strategi Komunikasi Pramuwisata dalam Menjaga Eksistensi Pariwisata Bali

**I Dewa Ayu Hendrawathy Putri¹
Ni Ketut Sri Ratmini²**

Institut Hindu Dharma Negeri Denpasar Bali

Email: ayuhendra_1975@yahoo.co.id

Diterima 28 Maret 2018, direview 29 Maret -18 April 2018, diterbitkan 19 April 2018

ABSTRACT

The world of communication tourism has an important role as a medium to seek or collect information, especially in presenting the package tour (package tour). Indonesia as a nation that is building, we realize very well that the success of this nation will depend on ourselves rather than to others. Intense competition among nations (tough, fierce competition among Nations), in this case determinants that will be able to answer is the quality of human resources in various layers and various sectors both private and government. Which tourism has become the mainstay sector is expected as "Prime Mover" in the national economic development, so it takes strategic steps in its growth in Asia Pasifik. The implementation of Balinese Cultural Tourism is carried out based on the principle of benefit, kinship, independence, balance, sustainability, participatory, sustainable, equitable and equitable, democratic, equality and unity which is imbued with the values of Hinduism by applying the Tri Hita Karana philosophy. Given the communication also plays an important role in the development of tourism in our country including Bali. Indonesia's tourism competitiveness (including Bali) is relatively somewhat winning when it comes to cheap prices, while on the other hand such as infrastructure, human resources are far behind, so for the future there will be no significant effort to improve the quality of cheap products, and a thing that deviates from the purpose of tourism development especially for the area of Bali, namely the development of cultural tourism.

Keywords: strategy, communication, guides, tourism

1. Pendahuluan

Abad XXI yang merupakan revolusi teknologi canggih dan informasi serba cepat, sudah dapat kita rasakan dalam dua dasawarsa abad XXI ini. Dalam dunia

¹ Dr. I Dewa Ayu Hendrawathy Putri, S.Sos., M.Si. (Dosen Ilmu Komunikasi pada Prodi Magister Ilmu Komunikasi Hindu Pascasarjana IHDN Denpasar)

² Ni Ketut Sri Ratmini, SH., MH. (Dosen Hukum pada Prodi Hukum Hindu Fakultas Dharma Duta IHDN Denpasar)

kepariwisataan komunikasi mempunyai peran penting sebagai media untuk mencari atau mengumpulkan informasi khususnya dalam mempresentasikan paket wisata (*package tour*). Indonesia sebagai suatu bangsa yang sedang membangun, kita menyadari betul bahwa keberhasilan bangsa ini akan tergantung kepada kita sendiri bukan kepada orang lain. Persaingan antar bangsa semakin ketat (*tough, fierce competition among Nations*), dalam hal ini faktor penentu yang akan mampu menjawab adalah kualitas sumber daya manusia (*Man Power*) pada berbagai lapisan dan berbagai sektor baik swasta maupun pemerintah. Yang mana pariwisata sudah dijadikan sektor andalan yang diharapkan sebagai “*Prime Mover*” dalam pembangunan ekonomi nasional, sehingga diperlukan langkah-langkah strategis dalam pertumbuhannya di Asia Pasifik.

“Organisasi Pariwisata Dunia (*World Tourism Organization*) yang bermarkas di Madrid membuat suatu ekstrapolasi bahwa pada tahun 2000, wisatawan dunia akan mencapai angka kurang lebih 700 juta, angka tersebut diproyeksikan bahwa Indonesia pada tahun 2000 akan mampu menyerap 7.815 juta wisatawan manca Negara, pada tahun 2005, berkisar 10.717 juta (sumber : Travel Business Analyst).

Kedatangan wisatawan mancanegara (wisman) ke Bali pada bulan Desember 2017 tercatat mencapai 315.909 kunjungan, dengan wisman yang datang melalui bandara sebanyak 307.321 kunjungan, dan yang melalui pelabuhan laut sebesar 8.588 kunjungan. Jumlah wisman ke Bali pada bulan Desember 2017 turun sebesar 28,66 persen dibandingkan dengan catatan bulan Desember 2016. Bila dibandingkan dengan bulan sebelumnya, jumlah wisman ke Bali tercatat mengalami penurunan sebesar 12,49 persen. Menurut kebangsaan, wisman yang tercatat paling banyak datang ke Bali pada bulan Desember 2017 adalah wisman dengan kebangsaan Australia, India, Malaysia, Jepang dan Inggris dengan persentase masing-masing sebesar 25,08 persen, 9,22 persen, 4,93 persen, 4,84 persen, dan 4,80 persen³.

Desember 2017, jumlah keberangkatan pesawat dari Bandara Ngurah Rai capai 2.412 unit penerbangan. Jumlah keberangkatan pesawat udara internasional dari Bandara Ngurah Rai pada Bulan Desember 2017 mencapai 2.412 unit penerbangan. Jumlah ini tercatat mengalami penurunan 4,89 persen dibanding bulan sebelumnya yang mencapai 2.536 unit. Jumlah penumpang penerbangan internasional pada periode yang sama mengalami penurunan sebesar 28,46 persen, yaitu dari 385.922 orang di Bulan November 2017 menjadi 276.092 orang di Bulan Desember 2017. Sejalan dengan penumpang pesawat, jumlah bagasi dan barang angkutan udara internasional juga mengalami penurunan 35,17 persen, yaitu dari 7,42 juta ton menjadi 4,81 juta ton. Untuk angkutan udara domestik, jumlah pesawat yang berangkat dari Bandara Ngurah Rai pada Bulan Desember 2017 sebanyak 3.633 unit penerbangan, atau naik 16,11 persen dibandingkan keadaan bulan sebelumnya yang mencapai 3.129 unit penerbangan. Jumlah penumpang tercatat mencapai 395.037

³ <https://bali.bps.go.id/pressrelease/2018/02/01/717092/wisatawan-mancanegara-ke-bali-desember-2017-capai-315-909-.html> akses 12 Februari 2018

orang atau meningkat sebesar 7,43 persen dibandingkan bulan sebelumnya yang mencapai 367.732 orang. Jumlah bagasi dan barang juga mengalami peningkatan sebesar 4,36 persen yaitu dari 4,07 juta ton di Bulan November 2017 menjadi 4,24 juta ton di Bulan Desember 2017⁴.

Kunjungan Turis Asing Meningkat 5,86 Persen di 2017. Dari data Badan Pusat Statistik (BPS) kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) mengalami peningkatan. Walaupun terjadi erupsi Gunung Agung di Bali namun BPS mencatat terjadi pertumbuhan 5,86 persen di 2017. "Pertumbuhan sektor pariwisata dari tahun ke tahun (*year on year*) meningkat 5,86 persen," ujar Kepala BPS Suhariyanto, di kantor BPS, Jakarta, Selasa (2/1/2017). Suhariyanto mengakui terjadi penurunan jumlah kunjungan turis Asing pada November 2017. Hal itu terjadi akibat dimulainya erupsi Gunung Agung. "Jumlah wisman hingga November terjadi penurunan jumlah wisman 1,15 juta jadi 1,06 juta," ungkap Suhariyanto. Suhariyanto menambahkan dibandingkan periode yang sama pada November 2016, terjadi penurunan drastis bahkan sampai negatif untuk kunjungan wisman ke Indonesia. "Dibandingkan periode November 2016 minus 8,42 persen turun," kata Suhariyanto. Meski sempat turun, Suhariyanto yakin pada Desember 2017 kunjungan wisman kembali meningkat. Karena status himbuan dan larangan ke Indonesia dari berbagai negara telah dicabut. "Desember akan meningkat lagi," papar Suhariyanto. Dari 19 pintu masuk, Bali dan Jakarta masih jadi gerbang utama turis asing. Saat bandara I Gusti Ngurah Rai ditutup, Suhariyanto memaparkan angka kunjungan wisman turun signifikan. "Penurunan terbesar terjadi di Ngurah Rai Bali karena status siaga Gunung Agung yang menuju ke Bali dan ke Lombok," ungkap Suhariyanto⁵.

Proyeksi tersebut diatas bisa tercapai ataupun tidak sangat tergantung pada faktor-faktor lain seperti: (1) Stabilitas Nasional; (2) Kesiapan masyarakat setempat; (3) Kesiapan praktisi kepariwisataan termasuk didalamnya Sumber Daya Manusia khususnya pramuwisata yang merupakan salah satu ujung tombak pariwisata dan sekaligus sebagai penyambung lidah (*Source*), secara kuantitas dan yang lebih penting lagi "kualitas" dengan tujuan profesionalisme pelayanan (*Professionalism Services*).

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi pramuwisata dalam menjaga eksistensi kepariwisataan Bali? Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu suatu penelitian kontekstual yang menjadikan manusia sebagai instrumen dan disesuaikan dengan situasi yang wajar dalam kaitannya dengan pengumpulan data yang pada umumnya bersifat kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2000:3) merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data

⁴ <https://bali.bps.go.id/pressrelease/2018/02/01/717056/desember-2017--jumlah-keberangkatan-pesawat-dari-bandara-ngurah-rai-capai-2-412-unit-penerbangan-.html> akses 12 Pebruari 2018

⁵ <http://www.tribunnews.com/bisnis/2018/01/02/kunjungan-turis-asing-meningkat-586-persen-di-2017> akses 14 Pebruari 2018

deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Data dalam penelitian ini dikumpulkan berdasarkan pengelompokan data primer dan data sekunder. Oleh karena penelitian ini menggunakan metode kualitatif, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan observasi dengan cara atau pengamatan berperan serta (*participant observation*) sebagai teknik utama, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan penggunaan dokumentasi (*documentation*).

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang temuan-temuan yang berdasarkan permasalahan yang diteliti. Pembahasan dilakukan dengan menggunakan metode komparatif atas hasil wawancara dengan informan, analisis dokumen (studi kepustakaan) serta sekaligus membandingkan dengan hasil observasi yang dilakukan. Menurut Miles dan Huberman (1992:16) bahwa analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata, yang biasanya disusun kedalam teks yang diperluas.

2. Pembahasan

Pembangunan Pariwisata Bali yang bersumber pada Kebudayaan Bali telah banyak memberikan kontribusi positif bagi kesejahteraan masyarakat berlandaskan pada potensi utama daerah yaitu kebudayaan Bali yang dijiwai oleh Agama dan Budaya Hindu. Dimana potensi tersebut merupakan daya tarik utama bagi kunjungan wisatawan ke Bali. Pramuwisata merupakan salah satu usaha jasa yang merupakan komponen pendukung utama pengembangan kepariwisataan Bali. Jasa Pramuwisata yang bertugas sebagai pemberi informasi kepada wisatawan, sangat berpengaruh terhadap citra kepariwisataan Bali, melalui kualitas layanan informasi yang diberikan kepada wisatawan. Peningkatan kunjungan wisatawan ke Bali harus didukung oleh kualitas pelayanan yang memadai dengan informasi yang baik dan benar yang diberikan seorang pramuwisata. Sebagai garda terdepan dalam ikut menjaga kepariwisataan Budaya Bali melalui kualitas pelayanan dan informasi yang diberikan kepada wisatawan, seorang pramuwisata harus memiliki pengetahuan tentang kebudayaan Bali dan bersertifikat kompetensi sejalan dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata. Pemerintah Provinsi Bali telah membentuk Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2008 tentang Pramuwisata. Dengan adanya perubahan regulasi dibidang kepariwisataan menyebabkan Peraturan Daerah dimaksud tidak sesuai dengan kondisi dan kebutuhan hukum saat ini, sehingga perlu diganti. Untuk dapat melakukan tugas kependamuan wisata dengan baik seorang pramuwisata umum yang bertugas harus memiliki identitas yang jelas berupa Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata yang dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi Bali berdasarkan pada ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah ini⁶.

⁶ file:///D:/PERDA%20NOMOR%205%202016%20TTG%20PRAMUWISATA.pdf/akses 20 Pebruari 2018

Dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 (Bab I pasal 1) tentang Kepariwisataaan Budaya Bali ini yang dimaksud dengan:

- 1) Daerah adalah Provinsi Bali;
- 2) Pemerintah Provinsi adalah Pemerintah Provinsi Bali;
- 3) Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah;
- 4) Gubernur adalah Gubernur Bali;
- 5) Desa Pakraman sebagai Desa Dresta adalah kesatuan Masyarakat Hukum Adat di Provinsi Bali yang mempunyai satu kesatuan tradisi dan tata krama pergaulan hidup masyarakat umat Hindu secara turun-temurun dalam ikatan Kahyangan Tiga (Kahyangan Desa) yang mempunyai daerah tertentu dan harta kekayaan sendiri serta berhak mengurus rumah tangganya sendiri;
- 6) Kelembagaan Kepariwisataaan adalah kelembagaan yang pembentukannya difasilitasi oleh pemerintah yang anggotanya terdiri dari pihak swasta termasuk pembiayaannya, untuk membantu pengembangan Kepariwisataaan Budaya Bali;
- 7) Majelis Pertimbangan dan Pembinaan Kebudayaan yang selanjutnya disebut Listibya adalah Lembaga yang bertugas memberikan pertimbangan dan Pembinaan terhadap pengembangan Kebudayaan Bali;
- 8) Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara;
- 9) Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata;
- 10) Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah;
- 11) Kepariwisataaan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha;
- 12) Kebudayaan adalah keseluruhan gagasan, perilaku dan hasil karya manusia dan/atau kelompok manusia baik bersifat fisik maupun non fisik yang diperoleh melalui proses belajar dan adaptasi terhadap lingkungannya;
- 13) Budaya Bali adalah kebudayaan masyarakat Bali yang dijiwai oleh nilai-nilai Agama Hindu;
- 14) Kepariwisataaan Budaya Bali adalah kepariwisataan Bali yang berlandaskan kepada Kebudayaan Bali yang dijiwai oleh ajaran Agama Hindu dan falsafah Tri Hita Karana sebagai potensi utama dengan menggunakan kepariwisataan sebagai wahana aktualisasinya, sehingga

terwujud hubungan timbal-balik yang dinamis antara kepariwisataan dan kebudayaan yang membuat keduanya berkembang secara sinergis, harmonis dan berkelanjutan untuk dapat memberikan kesejahteraan kepada masyarakat, kelestarian budaya dan lingkungan;

- 15) Tri Hita Karana adalah falsafah hidup masyarakat Bali yang memuat tiga unsur yang membangun keseimbangan dan keharmonisan hubungan antara manusia dengan Tuhan, manusia dengan manusia, dan manusia dengan lingkungannya yang menjadi sumber kesejahteraan, kedamaian, dan kebahagiaan bagi kehidupan manusia;
- 16) Destinasi Pariwisata Bali merupakan satu kesatuan destinasi pariwisata yang terdiri atas sejumlah kawasan pariwisata, kawasan daya tarik wisata khusus dan kawasan lainnya yang mempunyai daya tarik wisata sesuai dengan Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi Bali;
- 17) Kawasan Strategis Pariwisata adalah kawasan yang memiliki fungsi utama pariwisata atau memiliki potensi untuk pengembangan pariwisata yang mempunyai pengaruh penting dalam satu atau lebih aspek, seperti pertumbuhan ekonomi, sosial dan budaya, pemberdayaan sumber daya alam, daya dukung lingkungan hidup serta pertahanan dan keamanan;
- 18) Kawasan Pariwisata adalah kawasan strategis pariwisata yang berada dalam geografis satu atau lebih wilayah administrasi desa/kelurahan yang di dalamnya terdapat potensi daya tarik wisata, aksesibilitas yang tinggi, ketersediaan fasilitas umum dan fasilitas pariwisata serta aktivitas sosial budaya masyarakat yang saling mendukung dalam perwujudan kepariwisataan;
- 19) Kawasan Daya Tarik Wisata Khusus yang selanjutnya disebut KDTWK, adalah kawasan strategis pariwisata yang berada dalam geografis satu atau lebih wilayah administrasi desa/kelurahan yang didalamnya terdapat potensi daya tarik wisata, aksesibilitas yang tinggi, ketersediaan fasilitas umum dan fasilitas pariwisata secara terbatas serta aktifitas social budaya masyarakat yang saling mendukung dalam perwujudan kepariwisataan, namun pengembangannya sangat dibatasi untuk lebih diarahkan kepada upaya pelestarian budaya dan lingkungan hidup;
- 20) Daya Tarik Wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sasaran atau tujuan kunjungan wisatawan;
- 21) Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata;
- 22) Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata;
- 23) Pengusaha pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata;

- 24) Sertifikasi adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha dan pekerja pariwisata untuk mendukung mutu produk pariwisata, pelayanan, dan pengelolaan kepariwisataan⁷.

Penyelenggaraan Kepariwisata Budaya Bali dilaksanakan berdasarkan pada asas manfaat, kekeluargaan, kemandirian, keseimbangan, kelestarian, partisipatif, berkelanjutan, adil dan merata, demokratis, kesetaraan dan kesatuan yang dijiwai oleh nilai-nilai Agama Hindu dengan menerapkan falsafah Tri Hita Karana (Bab II pasal 2). Kepariwisata budaya Bali bertujuan untuk: (a) melestarikan kebudayaan Bali yang dijiwai oleh nilai-nilai Agama Hindu; (b) meningkatkan pertumbuhan ekonomi; (c) meningkatkan kesejahteraan masyarakat; (d) menciptakan kesempatan berusaha; (e) menciptakan lapangan kerja; (f) melestarikan alam, lingkungan, dan sumber daya; (g) mengangkat citra bangsa; (h) memperkuat rasa cinta tanah air dan kesatuan bangsa; dan (i) memperlerat persahabatan antarbangsa (Bab II pasal 3).

Pulau Bali adalah pulau yang terbatas akan sumber daya alam, namun kaya akan sumber daya budaya. Kebudayaan Bali sebagai bagian dari Kebudayaan Nasional yang merupakan perwujudan cipta, rasa dan karsa bangsa Indonesia dan merupakan keseluruhan daya upaya manusia untuk mengembangkan harkat dan martabat sebagai manusia diarahkan untuk memberi wawasan dan makna pada pembangunan nasional dalam segenap kehidupan bangsa. Kebudayaan Daerah Bali yang dijiwai oleh Agama Hindu dalam eksistensinya menunjukkan ciri yang unik, kaya akan variasi serta memiliki akar dan perjalanan sejarah yang amat panjang pada hakekatnya amat potensial bagi peningkatan kepariwisataan di Daerah Bali. Kebudayaan dimaksud mencakup satu lingkup yang luas meliputi tiga wujud (ideal, perilaku dan material) serta tujuh unsur pokok (sistem peralatan dan teknologi, sistem mata pencaharian, sistem kemasyarakatan, bahasa, kesenian, sistem pengetahuan, dan sistem religi).

Perkembangan dunia kepariwisataan di Daerah Bali sampai saat ini telah mencapai suatu titik yang penting, terutama bagi perkembangannya di masa mendatang. Hal ini ditandai oleh peningkatan jumlah wisatawan yang cukup tajam pada beberapa tahun terakhir, yang diakui sebagai akibat adanya deregulasi dan debirokratisasi khususnya di sub sektor pariwisata. Kecenderungan demikian ini diharapkan akan tetap berlaku dimasa-masa mendatang baik akibat faktor internal maupun eksternal yang positif. Disamping itu untuk Daerah Bali ada beberapa hal yang penting menyebabkan perlunya pemikiran cara pengaturan yang lebih hati-hati dan berwawasan jangka panjang terhadap perkembangan pariwisata tersebut. Hal-hal dimaksud ialah: (1) Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966; dan (2) Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Bali Nomor 16 Tahun 2009 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Provinsi

⁷ Perda No 2 Tahun 2012 Tentang Kepariwisata Budaya Bali

Bali Tahun 2009-2029. (Lembaran Daerah Provinsi Bali Tahun 2009 Nomor 16, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor 15).

Berdasarkan sumber dan potensi dasar serta kondisi obyektif Daerah Bali, maka kepariwisataan yang dikembangkan di Daerah Bali adalah Pariwisata Budaya. Tujuan pembangunan pariwisata tersebut sesuai dengan tujuan pembangunan pariwisata nasional adalah untuk memupuk rasa cinta tanah air, meningkatkan persahabatan antar bangsa, memperluas kesempatan berusaha dan lapangan kerja, mendorong pembangunan daerah, serta meningkatkan pendapatan daerah dan masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.

Pariwisata Budaya ini adalah salah satu jenis kepariwisataan yang dalam perkembangannya dan pengembangannya menggunakan kebudayaan Daerah Bali yang merupakan bagian dari Kebudayaan Nasional sebagai potensi dasar yang paling dominan, yang didalamnya tersirat satu cita-cita akan adanya hubungan timbal balik antara pariwisata dengan kebudayaan, sehingga keduanya meningkat secara serasi, selaras dan seimbang. Untuk menumbuh kembangkan Pariwisata Budaya tersebut diperlukan langkah-langkah pengaturan yang makin mampu mewujudkan keterpaduan demi untuk berdaya guna dan berhasil guna serta mencegah dampak negative terhadap berbagai aspek kehidupan, sehingga benar-benar dapat diwujudkan cita-cita pariwisata untuk Bali dan bukan Bali untuk pariwisata. Untuk itulah diperlukan pemantapan ketentuan mengenai Pariwisata Budaya dalam suatu Peraturan Daerah. Berkenaan dengan hal-hal tersebut maka Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 1991 tentang Pariwisata Budaya, sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas dipandang perlu: (a) menetapkan Peraturan Daerah Provinsi Bali tentang Kepariwisataan Budaya Bali yang didasarkan pada kebijakan Kepariwisataan yang baru yaitu Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966); dan (b) mencabut Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 3 Tahun 1991 tentang Pariwisata Budaya⁸.

2.1.Pramuwisata sebagai Sumber Informasi

Definisi Pramuwisata menurut Menparpostel : Pramuwisata adalah “ seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penjelasan dan petunjuk tentang obyek wisata serta membantu keperluan wisatawan lainnya “⁹. Pramuwisata merupakan salah satu komponen penting dalam jasa pariwisata yang sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan dan citra pariwisata secara keseluruhan¹⁰. Menurut Mancini (2001:4) “*tour guide is someone who takes people on sightseeing excursion of limited duration*”. Hal tersebut diartikan bahwa pramuwisata adalah

⁸ Perda No 2 Tahun 2012 Tentang Kepariwisataan Budaya Bali

⁹ <file:///D:/BUKU%20USAHA%20JASA%20PARWISATA.pdf/akses> 12 Pebruari 2018

¹⁰ Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pramuwisata

orang yang membawa orang-orang (wisatawan) untuk melakukan kegiatan kunjungan (ekskursi) menurut jangka waktu tertentu.

Pada umumnya, pramuwisata atau tour guide diartikan sebagai setiap orang yang memimpin kelompok yang terorganisir untuk jangka waktu singkat maupun jangka waktu yang panjang. Tugas pramuwisata memiliki beberapa spesifikasi tergantung dari tugas apa yang sedang dia lakukan (sesuai dengan kemampuannya). Seorang pramuwisata khusus di lokasi yang khusus/tertentu disebut *Local Guide* yang biasanya menjadi petugas tetap di lokasi tersebut (contoh: Museum, Botanical garden, Zoo dan lain-lain). Tata Nuriata (1995:1) pramuwisata berasal dari bahasa Sansekerta yaitu *pramu*, *wis* dan *ata*. *Pramu* berarti pelayan atau orang yang melayani, *wis* berarti tempat dan *ata* berarti banyak. Pendapat umum mengartikan wisata sebagai keliling atau perjalanan sehingga dalam hal ini pramuwisata dapat dikatakan sebagai petugas yang melayani orang yang sedang melakukan perjalanan wisata. Prof. E Amato dari ILO, Guiding Technique menyatakan : “*Tour Guide is a person employed either by the travelers, a travel agency or any others tourist organization, to inform, direct and advice the tourist organization, to inform, direct and advice the tourists before and during their short visits*”. Pramuwisata adalah seorang yang bekerja untuk wisatawan, biro perjalanan, ataupun lembaga kepariwisataan lain untuk memberikan informasi, memimpin perjalanan atau memberi saran-saran kepada wisatawan sebelum atau selama kunjungan-kunjungan singkatnya.

Dari beberapa pengertian tentang pramuwisata tersebut dapat diberikan batasan bahwa pramuwisata adalah orang yang bertugas memberikan bimbingan, informasi dan petunjuk tentang atraksi atau destinasi. Pekerjaan memandu wisatawan mengundang kesan sebuah pekerjaan yang bersifat mewah dan menyenangkan dengan imbalan yang besar, padahal pramuwisata merupakan salah satu profesi (mendapatkan bayaran yang layak atas kemampuannya) yang unik, karena profesi ini membutuhkan kemampuan berbahasa (sesuai yang dibutuhkan), dapat berinteraksi dengan wisatawan, memiliki pengetahuan luas, fleksibel, penuh pengertian dan kedewasaan berpikir serta kesehatan yang prima/ kekuatan fisik/jasmani¹¹.

Kemampuan memandu tidak hanya didapat dari sekolah/kuliah maupun kursus, tetapi didapat dari pengalaman yang dikumpulkan sedikit demi sedikit dari mengenal obyek wisata dan melakukan pemanduan tidak resmi, sampai akhirnya setelah “jam terbang” nya mencukupi dan dikenal oleh pengguna jasa (biro perjalanan) barulah secara resmi di uji oleh lembaga terkait untuk mendapatkan pengesahan sebagai *Tour Guide* yang legal dan bertanggung jawab. Hanya sedikit orang yang memahami bahwa pekerjaan ini juga memiliki bermacam-macam halangan/kesulitan yang mungkin terjadi dalam pelaksanaan operasionalnya. Kesulitan yang mungkin terjadi dalam kegiatan sebagai Tour Guide diantaranya adalah: kehilangan bagasi, pesawat yang overbook, penumpang yang mengeluh, marah, keberangkatan yang tertunda dan sebagainya. Karier pramuwisata dapat

¹¹ <file:///D:/BUKU%20USAHA%20JASA%20PARWISATA.pdf/akses> 12 Pebruari 2018

ditingkatkan menjadi seorang tour planner, bila dan dapat membuka usaha layanan jasa wisata, mulai dari membuat paket tour, memasarkan dan melaksanakan operasional wisata. Pramuwisata merupakan duta bagi perusahaan dan bangsa serta mengemban citra budaya bangsa, karena mereka adalah ujung tombak dari keberhasilan promosi pariwisata. Tugas seorang pramuwisata adalah memimpin pelaksanaan suatu kegiatan kunjungan / wisata mulai dari persiapan sampai pada akhir kegiatan sesuai dengan ketentuan dalam fasilitas paket tour atau peraturan/ ketentuan yang telah disepakati antara Perusahaan Perjalanan Wisata dengan Wisatawan¹².

Pramuwisata merupakan salah satu usaha jasa yang merupakan komponen pendukung utama pengembangan kepariwisataan Bali. Jasa Pramuwisata yang bertugas sebagai pemberi informasi kepada wisatawan, sangat berpengaruh terhadap citra kepariwisataan Bali, melalui kualitas layanan informasi yang diberikan kepada wisatawan. Peningkatan kunjungan wisatawan ke Bali harus didukung oleh kualitas pelayanan yang memadai dengan informasi yang baik dan benar yang diberikan seorang pramuwisata. Sebagai garda terdepan dalam ikut menjaga kepariwisataan Budaya Bali melalui kualitas pelayanan dan informasi yang diberikan kepada wisatawan, seorang pramuwisata harus memiliki pengetahuan tentang kebudayaan Bali dan bersertifikat kompetensi sejalan dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Sertifikasi Usaha di Bidang Pariwisata.

Pembangunan Pariwisata Bali yang bersumber pada Kebudayaan Bali telah banyak memberikan kontribusi positif bagi kesejahteraan masyarakat berlandaskan pada potensi utama daerah yaitu kebudayaan Bali yang dijiwai oleh Agama Hindu. Dimana potensi tersebut merupakan daya tarik utama bagi kunjungan wisatawan ke Bali. Pemerintah Provinsi Bali telah membentuk Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2008 tentang Pramuwisata. Dengan adanya perubahan regulasi dibidang kepariwisataan menyebabkan Peraturan Daerah dimaksud tidak sesuai dengan kondisi dan kebutuhan hukum saat ini, sehingga perlu diganti. Untuk dapat melakukan tugas kepanduaan wisata dengan baik seorang pramuwisata umum yang bertugas harus memiliki identitas yang jelas berupa Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata yang dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi Bali berdasarkan pada ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah ini¹³.

Daya saing pariwisata Indonesia (termasuk Bali) relatif agak meneng kalau dilirik dari sisi harga yang murah, sedangkan dari sisi lain seperti infrastruktur, SDM sangat jauh ketinggalan, sehingga untuk masa-masa yang akan datang kalau tidak ada upaya yang signifikan untuk meningkatkan mutu produk murahan, dan suatu hal yang menyimpang dari tujuan pengembangan pariwisata khususnya untuk daerah Bali, yakni pengembangan pariwisata budaya (*Culture Tourism*).

¹² ibid

¹³ Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pramuwisata

Perkembangan pariwisata suatu daerah sangat tergantung pada sarana dan prasarana pendukung aksesibilitas ke daerah tersebut. Terkait dengan ini, khususnya penerbangan yang merupakan sarana yang digunakan hampir 95 % lebih wisman (*foreigns*) yang datang ke Indonesia termasuk Bali, ternyata mengalami penurunan rata-rata -1,59% selama periode 1995-2003, sehingga mengakibatkan jumlah penumpang luar negeri ke Indonesia mencapai angka rata-rata -2,52%. Angka ini pun tercapai karena didukung oleh tariff penerbangan murah yang dilaksanakan beberapa tahun terakhir pasca krisis ekonomi di tahun 1997. Bukan hanya itu, pada sisi tingkat hunian kamar dan lamanya tinggal (*occupancy rate and length of stay*) juga mengalami penurunan dari 12,26 % hari (2000) menjadi 9,69 (2003). Khususnya di Bali angkanya agak aneh yakni untuk masing-masing periode tersebut 11,00 hari (2000) dan 11,20 hari (2003), dan ini perlu dicek kebenarannya. Karena dilihat dari rata-rata pengeluarannya untuk masing-masing periode tersebut adalah US\$ 92,59 dan naik sedikit menjadi US\$ 93,27 untuk Indonesia, dan khusus di Bali turun dari US\$ 77,35 menjadi US\$ 64,81. “Di lihat dari sisi sumbangan sektor pariwisata terhadap perekonomian nasional, berdasarkan kajian WTTC (World Travel & Tourism Council) berdasarkan metode analisis TSA (Tourism Sattelite Account) tahun 2004, adalah untuk Bali ternyata akibat tragedy bom (bom exploded), sumbangan sector pariwisata menurun dari 59,95 % (tahun 2000) menjadi 47,42 % (tahun 2002)”. (Source: Bali Post, April 2005 : Hasil kajian Prof. Dr. I Nyoman Erawan dengan World Bank-UNDP-USAID tahun 2003 dengan metode analisis input-output /I-O). “Menurut catatan data Biro Pusat Statistik (BPS) bulan April 2005 lalu, dimana wisman (*foreigns*) yang datang ke Bali melalui International Ngurah Rai Airport pada bulan Januari 2005 hanya 107.728 tourist dan pada bulan Pebruari 2005 justru turun menjadi 105.402 wisman (*foreigns*) atau turun sekitar 2,16 % (Source : Bali Post, 9 April 2005).”

2.2. Profesionalisme

“*Giving Attention And Time Equally*”, ungkapan ini sudah tidak asing lagi bagi insane pariwisata khususnya pramuwisata. Karena itulah salah satu kunci sukses yang hakiki dalam etiket pramuwisata. Dewasa ini untuk dapat memenangkan persaingan, bukan hanya dengan memeberikan potongan harga yang besar atau hadiah-hadiah yang menarik, tetapi yang penting adalah pelayanan yang professional, yaitu pelayanan yang dapat memuaskan wisatawan bahkan mampu menarik wisatawan agar mau berkunjung ke daerah tujuan wisata tersebut khususnya pulau Bali.

Untuk dapat mewujudkan hal-hal tersebut memang tidak lepas dari dukungan Sumber Daya Manusia berkualitas, trampil komunikatif dan inovatif khususnya di dalam memberikan pelayanan yang professional, serta memiliki keahlian mutlak yakni; berkomunikasi dalam bahasa asing dengan baik kepada wisatawan, mengingat peranan komunikasi dalam hal ini sangat menunjang perkembangan pariwisata khususnya di Bali. Pelayanan professional hanya dapat diberikan oleh seorang pramuwisata yang professional pula, yaitu mereka yang selalu berorientasi kepada kepuasan wisatawan sebagai konsumen. Rasa puas wisatawan dapat diketahui pada

saat mereka akan meninggalkan Negara kita (termasuk Bali), dimana biasanya muncul satu "statement" yang mengatakan "*Your Country is Beautiful And Your Services is Excellent, We Definitely Will Return Again*". Dikalangan insane pariwisata sudah tidak asing lagi mendengar ungkapan "the Customer are the kings". Seorang pramuwisata dalam memberikan dalam jawaban atas pertanyaan-pertanyaan wisatawan dalam beberapa hal harus bersifat "takstis dan diplomatis". Hindari merespon pertanyaan dengan ungkapan "*Sorry I Don't Know*" apalagi "*Sorry I Don't know because I Was Not Born in Bali*". Untuk menyasati taktik diplomatis seorang pramuwisata perlu belajar berdiplomasi melalui pengalaman di lapangan atas dasar pertanyaan-pertanyaan wisatawan, diskusi bersama dengan rekan-rekan seprofesi yang mungkin lebih berpengalaman dan browsing melalui internet terkait dengan kendala-kendala yang dialami.

Apalagi di era informasi dewasa ini seiring kemajuan teknologi dan digitalisasi tidak ada lagi pramuwisata "*Trial and Error*". Mereka yang amatir pasti akan tersingkir dengan sendirinya, apalagi saat ini persaingan semakin ketat. Menuju pelayanan professional, ada beberapa hal yang telah dimiliki oleh rakyat Indonesia sudah sejak turun temurun (termasuk insan pramuwisata yang melekat pada dirinya) adalah sikap ramah-tamah serta mudah senyum (*keep your smile always*). Sifat ramah-tamah ini merupakan suatu "asset potensial" yang sangat besar dalam bidang pramuwisata. Secara kontekstual tidak dapat dipungkiri bahwa pramuwisata sangat berperan dalam menunjang pembangunan kepariwisataan di Bali. Sehingga eksistensinya akan tetap diakui dan diberlakukan oleh wisatawan dan biro perjalanan yang ada. Oleh karenanya pramuwisata harus selalu meningkatkan kualitasnya dan tidak hanya memiliki pengetahuan memadai di bidang pariwisata dan kebudayaan. Pramuwisata juga perlu memahami issue global, meliputi : (1) *Human Rights* (hak-hak asasi manusia); (2) *Environments* (lingkungan hidup); (3) *Democracy* (demokrasi).

Sebagai ujung tombak pariwisata kiprah seorang pramuwisata cukup menonjol dan disoroti oleh kalangan luas. Sehingga sebagai Sumber Daya Manusia, pramuwisata harus meningkatkan pendidikan secara berkesinambungan baik formal maupun informal yang nantinya mampu menjawab secara terarah dan mendasar tantangan-tantangan kepariwisataan di masa mendatang. Dan pada Januari 2009 mendatang Bali mendapat kehormatan menjadi tuan rumah Konvensi ke-13 Federasi Assosiasi Pramuwisata Dunia (World Federation of Tourist Guides Association / WFTGA). Bali berhasil menyisihkan calon tuan rumah lainnya yaitu; Macao, Singapore, dalam pemilihan yang demokratis pada Konvensi ke-12 WFTGA di Kairo, Mesir beberapa waktu lalu. Dan pramuwisata hendaknya mampu menjadi sumber informasi yang terhandal dan memberikan pelayanan yang professional serta ikut andil dalam menyukseskan Konvensi ke-13 WFTGA tersebut. "Pelayanan professional hanya dapat diberikan oleh pramuwisata yang professional pula, yaitu mereka yang selalu berorientasi kepada kepuasan wisatawan sebagai konsumen. Yng mana seorang pramuwisata yang dikatakan professional, selain mempunyai pengalaman yang luas, ia juga harus slalu punya kemampuan, baik secara teoritis

maupun teknis dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan “(Oka A. Yoeti, 1991:87

2.2.Kode Etik

Yang dimaksud dengan “**kode etik profesi pramuwisata**” adalah kode etik profesi pramuwisata yang dimiliki oleh asosiasi atau organisasi pramuwisata yang mengatur etika pramuwisata dalam memandu wisatawan seperti: (1) Seorang Pramuwisata harus memberi kesan yang baik mengenai kebudayaan, agama dan negaranya bila memandu wisatawan; (2) Seorang pramuwisata harus menjaga penguasaan diri yang tinggi dan memperhatikan penyajian pribadi termasuk kebersihan dan penampilan; (3) Seorang pramuwisata harus sanggup menciptakan suasana yang hangat dan gembira dan sopan santun yang mencerminkan budaya Indonesia; (4) Seorang pramuwisata harus memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada semua wisatawan dan tidak mengharap atau mohon komisi atau hadiah; (5) Seorang pramuwisata harus mengerti kebudayaan dan latar belakang wisatawan dan memastikan wisatawan bertingkah laku layak dengan mematuhi peraturan-peraturan hukum dan adat istiadat sosial Indonesia dan menghindari keinginan untuk merusak; (6) Seorang pramuwisata harus menghindari diskusi dan perbedaan pendapat mengenai agama, adat istiadat sosial, diskriminasi rasial dan sistem politik di negara wisatawan; (7) Seorang pramuwisata harus memberikan informasi yang jelas mengenai berbagai aspek tour, bila pramuwisata tidak yakin tentang suatu informasi harus mencari informasi tersebut dan memberitahukannya kemudian; (8) Seorang pramuwisata tidak boleh menjelek-jelekan perusahaan tempatnya bekerja, teman teman sejawat atau komponen lainnya dari aktifitas wisatawan; (9) Seorang pramuwisata tidak diperbolehkan untuk membicarakan masalah pribadinya dengan wisatawan dengan maksud untuk memperoleh uang atau bantuan lainnya; (10) Pada akhir tour seorang pramuwisata harus sudah memberikan kesan yang baik pada wisatawan sehingga mereka ingin datang lagi (Pasal 12 Ayat (1))¹⁴.

Lisensi secara umum memiliki pengertian pemberian izin atau dengan kata lain lisensi bisa disederhanakan pengertiannya menjadi izin yang diberikan oleh pihak yang berwenang misalnya memberi izin menggunakan nama. Pengertian lain lisensi juga diberikan oleh Ridwan HR yang mengemukakan bahwa” lisensi adalah sebagai suatu izin yang memberikan hak untuk menyelenggarakan suatu perusahaan. Lisensi digunakan untuk menyatakan izin yang memperkenankan seorang untuk menjalankan suatu perusahaan dengan izin khusus atau istimewa. untuk menjadi tenaga pramuwisata yang profesional dan diakui keberadaanya pramuwisata harus memenuhi standar kompetensi yang telah ditentukan dan disepakati bersama. Terkait dengan standar kompetensi, UU No.10 Tahun 2009 Pasal 53 yang menyebutkan bahwa : kerja di bidang kepariwisataan memiliki standar tenaga kompetensi, standar

¹⁴<https://subadra.files.wordpress.com/2017/04/perda-pramuwisata-bali-2016-perda-guide-bali-2016.pdf> akses 10 Pebruari 2018

kompetensi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sertifikasi kompetensi, sertifikasi kompetensi dilakukan oleh lembaga sertifikasi profesi yang telah mendapat lisensi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pramuwisata yang tergabung dalam HPI karena perannya yang sangat strategis diberi predikat sebagai berikut : sebagai ujung tombak pariwisata, sebagai garda depan pariwisata, sebagai corong pariwisata. Bila pelayanan dan informasi yang diberikan oleh pramuwisata tidak baik dan tidak memuaskan wisatawan tentu akan membawa akibat buruk terhadap kehidupan pariwisata. Sebaliknya apabila informasi dan pelayanan dapat memuaskan wisatawan yang ditanganinya tentu akan membawa dampak positif terhadap pertumbuhan pariwisata. Profesionalisme adalah kunci utama dalam pelayanan dan profesionalisme pramuwisata didapat dengan mengikuti pelatihan dan seminar sehingga pramuwisata mendapatkan lisensi pariwisata tersebut¹⁵.

Sebagai seorang pramuwisata wajib memahami kode etik pramuwisata Indonesia, yang terdiri dari: (1) Seorang pramuwisata harus memberi kesan yang baik mengenai kebudayaan, agama dan negaranya bila memandu wisatawan; (2) Seorang pramuwisata harus menjaga penguasaan diri yang tinggi dan memperhatikan penyajian pribadi termasuk kebersihan dan penampilan; (3) Seorang pramuwisata harus sanggup menciptakan suasana yang hangat dan gembira dan sopan santun yang mencerminkan budaya Indonesia; (4) Seorang pramuwisata harus memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada semua wisatawan dan tidak mengharapkan atau mohon komisi atau hadiah; (5) Seorang pramuwisata harus mengerti kebudayaan dan latar belakang wisatawan dan memastikan wisatawan bertingkah laku layak dengan mematuhi peraturan-peraturan hukum dan adat istiadat sosial Indonesia dan menghindari keinginan untuk merusak; (6) Seorang pramuwisata harus menghindari perdebatan mengenai agama, adat istiadat sosial, diskriminasi rasial dan sistem politik di negara wisatawan; (7) Seorang pramuwisata harus memberikan informasi yang jelas mengenai berbagai aspek tour, bila pramuwisata tidak yakin tentang suatu informasi ia harus mencari informasi tersebut dan memberitahukannya kemudian; (8) Seorang pramuwisata tidak boleh menjelekkkan perusahaan tempatnya bekerja, teman teman sejawat atau komponen lainnya dari aktivitas wisatawan; (9) Seorang pramuwisata tidak diperkenankan untuk membicarakan masalah pribadinya dengan wisatawan dengan maksud untuk memperoleh uang atau bantuan lainnya; (10) Pada akhir tour pramuwisata harus sudah memberikan kesan yang baik pada wisatawan sehingga mereka ingin datang lagi; (11) Seorang mempunyai tanggung jawab etis kepada: (a) Perusahaan yang memberikan job/tugas; (b) Para pemberi pelayanan kepada tour; (c) Teman teman sejawat industri; (d) Para peserta tour' (e) Masyarakat di daerah (pertimbangan kebudayaan dan lingkungan); (f) Diri sendiri; (g) Pertimbangan etis lainnya¹⁶.

¹⁵ <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=83025&val=908/akses> 15 Pebruari 2018

¹⁶ <file:///D:/BUKU%20USAHA%20JASA%20PARWISATA.pdf/akses> 12 Pebruari 2018

Untuk menjadi seorang pramuwisata yang profesional, seorang pemula harus memastikan bahwa perjalanan yang dipimpinnya sesuai dengan etika pemanduan umum. Etika adalah sistem moral, azas-azas dan nilai-nilai seta mampu menjaga tingkah laku pribadi. Pramuwisata harus memberikan layanan kepada wisatawan sesuai dengan job diskripsi yang berlaku pada perusahaan terkait. Perlu diingat semua wisatawan mempunyai HAK yang sama tanpa membedakan ras, warna, gender, umur, status perkawinan, agama, keturunan, atau status sosial¹⁷.

2.4.Kiat Membina Komunikasi

Berkomunikasi merupakan suatu keharusan dan mutlak dilakukan oleh seorang pramuwisata, mengingat profesi seorang pramuwisata dalam aktivitasnya harus mampu menjadi komunikator (*source*) yang baik dan terpercaya bagi setiap wisatawan yang di-handle-nya. Dalam dunia pariwisata komunikasi memang sangat berperan didalam memberikan informasi tentang objek dan daya tarik wisata (Darikwis), memberikan instruksi dalam melakukan perjalanan wisata (*tour*), memberikan hiburan melalui atraksi wisata serta komunikasi merupakan senjata ampuh dalam mempengaruhi agar wisatawan yang kita handle mempunyai keinginan (*desire*) untuk datang kembali, khususnya ke pulau Bali. Terkait dengan ini pelayanan pemanduan (*guiding*) biasanya mulai diberikan oleh seorang pramuwisata kepada wisatawan pada saat baru tiba baik melalui bandara, pelabuhan laut, terminal bus yang selanjutnya mengantar wisatawan ke tempat penginapan atau hotel sesuai dengan reservasi yang sudah dilakukan oleh wisatawan sebelumnya. Selanjutnya pelayanan pemanduan yang diberikan oleh seorang pramuwisata kepada wisatawan pada saat mengunjungi objek-objek wisata dengan memberikan penjelasan tentang objek wisata tersebut secara kronologis dan memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang dikemukakan oleh wisatawan sesuai dengan etika seorang pramuwisata.

Pramuwisata hendaknya selalu ingat dengan semboyan orang Inggris “*A Thing of Beauty is Joy Forever*” (sesuatu yang indah itu memberi kenangan untuk selamanya), selanjutnya pada saat akan memberikan penjelasan atau berkomunikasi tentang objek wisata (*Tourist Destination Area*) khususnya daerah Bali, terlebih dahulu melakukan pendekatan mengenai pokok masalah yang akan dikomentari. Dan merupakan hal yang mutlak dan nyata bahwa seorang pramuwisata wajib mempelajari semua bagian-bagian pokok dari suatu objek wisata ataupun suatu daerah seperti berikut : (1) Nama, misalnya: nama sebuah monument, Pura, desa, danau, gunung, hutan (alas: bahasa Balinya) dan lain-lain; (2) Lokasi, misalnya: di pedesaan, di perkotaan, di pegunungan dan lain-lain; (3) Geografi, misalnya: ciri khas daerahnya seperti; persawahan, perkebunan kelapa sawit, perkebunan cengkeh, daerah pegunungan, pantai, gunung berapi, danau, air terjun, dan lain-lain; (4) Bencana alam, misalnya: tanah longsor, gempa bumi, tsunami, gunung meletus, banjir, semburan Lumpur panas, wabah penyakit (gering: bahasa Balinya) dan lain-lain; (5) Tumbuhan khas daerah, misalnya: tumbuh-tumbuhan yang terdapat di suatu daerah seperti perkebunan salak, kopi, vanili, cengkeh, sawit, durian, mangga dan

¹⁷ ibid

materi. Oleh karena itu strategi merupakan suatu rahasia yang disembunyikan oleh perencananya.

Berbicara atau berkomunikasi adalah tugas utama bagi seorang pramuwisata. Dari sejak *check-in* di *Airport, Harbour, bus station, check-out (place of arrival and place of departure)* pramuwisata sudah mengawali aktivitas berbicara. Pramuwisata yang merupakan salah satu ujung tombak kepariwisataan (khususnya di Bali), harus mampu menjadi seorang komunikator (*source*) yang *competence* dalam mentransfer informasi tentang daerah tujuan wisata (DTW) khususnya yang tersebar di pulau Bali. Yang nantinya mampu menarik minat komunikasikan (wisatawan) dan merasa sangat berkesan berada di daerah kita ini. Oleh karenanya, seorang pramuwisata harus menguasai dengan baik hal-hal yang sangat terkait dengan tugas-tugas berbicara diantaranya : penguasaan bahasa, *eye contact, voice, enunciation and pronunciation* (ucapan & lafal), intonation, speed (tempo), *gesture*. Melakoni profesi pramuwisata, tantangan paling besar dalam melakukan komunikasi pribadi adalah berdiri dan memberikan presentasi di depan suatu rombongan wisatawan yang sama sekali belum pernah dikenali. Untuk dapat mengatasi hal tersebut, syarat mutlak yang harus dilakukan untuk mempersiapkan presentasi yang baik adalah komitmen, mempunyai keyakinan diri dan persiapan yang baik dan tidak dalam situasi terburu-buru. Mengingat situasi kepariwisataan khususnya di Bali yang hingga saat ini masih tergolong memprihatkan, sebagai salah satu duta bangsa pramuwisata harus ekstra hati-hati dan kritis baik dalam menjelaskan informasi kepada setiap wisatawan yang di pandu. Karena maju mundurnya perusahaan (*travel agent*) sangat ditentukan oleh sosok pramuwisata itu sendiri.

Wilbur Schramm menampilkan apa yang disebut “*the condition of success in communication*” yakni kondisi yang harus dipenuhi jika kita menginginkan agar suatu pesan membangkitkan tanggapan yang kita kehendaki. Kondisi tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut : (1) Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian komunikasikan; (2) Pesan harus menggunakan lambang-lambang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikasikan, sehingga sama-sama mengerti; (3) Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikasikan; (4) Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan tadi menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut yang layak bagi situasi kelompok dimana komunikasikan berada pada saat ia digerakkan untuk memberikan tanggapan yang dikehendaki.

Adapun persiapan presentasi yang dilakukan oleh seorang pramuwisata meliputi : (1) *Be Yourself* (jadilah diri sendiri); dalam hal ini hindari penggunaan kata-kata yang tidak biasa anda gunakan. Biarkan pribadi anda yang sesungguhnya muncul secara wajar (jangan dibuat-buat); (2) Bukalah secara meyakinkan; dalam presentasi usahakan untuk langsung fokus menarik perhatian wisatawan. Dalam menyampaikan informasi yang berbelit-belit, langsung saja pada masalahnya dengan menggunakan teknik pembukaan *factual*, pembukaan pertanyaan, pembukaan sasaran, pembukaan *histories*, pembukaan cerita, pembukaan humor atau greeting “*Welcome to Paradise Island*” and others. Misalnya; contoh singkat membuka atau

mengawali presentasi dalam paket West Bali Tour (full day tour) yakni “ Good Morning Ladies and Gentlemen, Welcome to Our West Bali Tour. I hope you slept well last night and got up early this morning. First of all I would like to introduce myself to you. I’m your guide this morning, My name is Ayu and the driver’s name is Wayan. Before we start, let me give you brief information about West Bali Tour which will help you to understand about the places we are going to visit”.....dstnya;(3) Kembangkan secara nalar; pramuwisata harus mampu menjelaskan semua hal yang berkaitan dengan pendengar dan sasaran pembicaraan; (4) Sajikan secara jelas; informasi yang disampaikan oleh pramuwisata akan sangat sia-sia jika tidak dapat ditangkap oleh wisatawan. Untuk menyiasati, berbicaralah dengan rileks, dan tidak terlalu cepat. Gunakan media visual untuk menunjang efektivitas dalam berkomunikasi. Sajikan dan uraikan secara jelas apa yang akan dibahas; (5) Jangan terganggu; seorang pramuwisata hendaknya mampu meyakinkan diri agar tidak menimbulkan banyak gangguan. Senantiasa “*Be Confidence*”, optimis dan hindari deman panggung agar tidak menguarangi efektivitas anda; (6) Pertahankan konsentrasi; budayakan berbicara efektif dan hindari pembicaraan yang menyimpang dari pokok bahasan. Manfaatkan waktu luang yang tersisa melakukan hal-hal yang bersifat menghibur agar tidak terjadi kejenuhan selama presentasi berlangsung. Adapun hal-hal ringan yang dapat dilakukan misalnya; semacam permainan “*using pictures, providing demonstration, including a role play e.g. interview a passenger, being humorous, passing around river, including a puzzle, having people sing and others;* (7) Tutuplah dengan positif; pada akhir presentasi hendaknya ditutup dengan teknik ringkasan, alternative, tindakan, humor, penawaran harga, cerita, ramah atau langsung mengajak ke objek yang dibicarakan. Biasanya menurut pengalaman penulis untuk mengakhiri sebuah presentasi tour sebagai berikut: “*Well ladies and gentlemen.....our tour last for eight hours and will be back to the hotel at around 16.30 pm. Where on the way, if you would like to stop for taking pictures of farmers in the rice fields, women carrying baskets on their heads, just let us know so then we will be pleased to stop for you. Hopefully you will enjoy this trip and take away many good memories. Well ladies and gentlemen before you leave the bus, please check all your belongings again, so that nothing is left in the bus. Thank you again and goodbye and see you on your next tour. (all group members clap their hands).*

3.Simpulan

Peningkatan kunjungan wisatawan ke Bali harus didukung oleh kualitas pelayanan yang memadai dengan informasi yang baik dan benar yang diberikan seorang pramuwisata. Berbicara atau berkomunikasi adalah tugas utama bagi seorang pramuwisata. Dari sejak *check-in* di *Airport, Harbour, bus station, check-out (place of arrival and place of departure)* pramuwisata sudah mengawali aktivitas berbicara. Pramuwisata yang merupakan salah satu ujung tombak kepariwisataan (khususnya di Bali), harus mampu menjadi seorang komunikator (*source*) yang *competence* dalam mentransfer informasi tentang daerah tujuan wisata (DTW) khususnya yang tersebar di pulau Bali. Yang nantinya mampu menarik minat komunikasi (wisatawan) dan

merasa sangat berkesan berada di daerah kita ini. Oleh karenanya, seorang pramuwisata harus menguasai dengan baik hal-hal yang sangat terkait dengan tugas-tugas berbicara diantaranya : penguasaan bahasa, *eye contact*, *voice*, *enunciation and pronunciation* (ucapan & lafal), *intonation*, *speed* (tempo), *gesture*. Melakoni profesi pramuwisata, tantangan paling besar dalam melakukan komunikasi pribadi adalah berdiri dan memberikan presentasi di depan suatu rombongan wisatawan yang sama sekali belum pernah dikenali. Untuk dapat mengatasi hal tersebut, syarat mutlak yang harus dilakukan untuk mempersiapkan presentasi yang baik adalah komitmen, mempunyai keyakinan diri dan persiapan yang baik dan tidak dalam situasi terburu-buru. Mengingat situasi kepariwisataan khususnya di Bali yang hingga saat ini masih tergolong memprihatikan, sebagai salah satu duta bangsa pramuwisata harus ekstra hati-hati dan kritis baik dalam menjelaskan informasi kepada setiap wisatawan yang di pandu. Karena maju mundurnya perusahaan (*travel agent*) sangat ditentukan oleh sosok pramuwisata itu sendiri.

Daftar Pustaka

- Effendy, Onong Uchjana, 2003, *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
file:///D:/BUKU%20USAHA%20JASA%20PARWISATA.pdf/akses 12 Pebruari 2018
- Hasibuan, Malayu S.P. 2015. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, Edisi Revisi.
<http://www.disparda.baliprov.go.id/>. Diakses tanggal 19 Mei 2016.
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=83025&val=908>/akses 15 Pebruari 2018
- Kusuma Negara, I Made. 2012. *Potensi Ikan Air Tawar di Danau Batur Sebagai Pengembangan Wisata Alternatif*. Analisis Pariwisata Vol.12 No.1 Th.2012.
- Mulyana, Deddy 2000, *Komunikasi Antar Budaya, Panduan Berkomunikasi dengan Orang-Orang Berbeda Budaya*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Yoeti, Oka. A, 1991, *Guiding System (Suatu Pengantar Praktis)*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Yoeti, Oka. A, 1991, *Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional*, Angkasa, Bandung.