
STRATEGI PENINGKATAN KOMPETENSI TEKNIS PEMANDU WISATA LOKAL DI DUSUN PANDANAN DESA MALAKA

Oleh

Galih Surya Pratama¹, Muhamad Jumail², Ihyana Hulfa³

^{1,2}Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

³Universitas Mataram

Email : ¹Galih.Surya.T@gmail.com, ²thegurujoe@gmail.com &

³Ihyanahulfa@gmail.com

Article History:

Received: 08-06-2022

Revised: 12-06-2022

Accepted: 24-07-2022

Keywords:

Strategi, Kompetensi Teknis,
Pemandu Wisata

Abstract: Penelitian ini membahas tentang strategi guna meningkatkan kompetensi teknis yang dimiliki oleh Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan Desa Malaka. Hasil penelitian diuraikan dalam beberapa jawaban terhadap rumusan-rumusan masalah yaitu kondisi kompetensi teknis yang dimiliki oleh pemandu wisata lokal dusun pandanan dan penyusunan strategi demi meningkatkan kompetensi teknis pemandu wisata lokal yang ada di Dusun pandanan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, studi dokumentasi dan studi kepustakaan serta pendekatan menggunakan deskriptif kualitatif dan metode analisis SOAR. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis yang dimiliki oleh Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan berupa penguasaan terhadap aspek pengetahuan (Knowledge) yang mencakup pengetahuan umum, khusus, dan tambahan, aspek keterampilan (Skill) yang mencakup penguasaan medan, dan aspek sikap (Attitude) yang mencakup sikap-sikap yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata dan kurangnya penguasaan terhadap aspek keterampilan (skill) yang mencakup penguasaan Bahasa Inggris dan penguasaan teknik-teknik pemanduan wisata dan aspek sikap yang mencakup penguasaan terhadap informasi terkini seperti jadwal penerbangan dan nilai tukar mata uang. Kesimpulan dari penelitian ini berupa strategi yang disusun guna meningkatkan kompetensi teknis Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan, yaitu dengan mengikuti pelatihan on the job training, meningkatkan intensitas pemanduan wisata, membiasakan diri untuk memeriksa informasi terkini sebelum melaksanakan pemanduan wisata, dan mengadakan kerjasama dengan universitas yang bergerak di bidang pariwisata untuk pelatihan pemanduan wisata.

PENDAHULUAN

Desa Malaka adalah salah satu desa dari empat desa yang ada di wilayah Kecamatan Pemenang. Desa Malaka terletak diujung barat Kabupaten Lombok Utara, perbatasan antara Kabupaten Lombok Utara dengan Kabupaten Lombok Barat. Sebagai destinasi wisata, Desa Malaka memiliki lokasi yang strategis. Hal ini disebabkan karena selain sebagai salah satu pintu masuk menuju Kabupaten Lombok Utara, Desa Malaka juga berbatasan dengan destinasi wisata Senggigi dan 3 Gili. Hal ini juga diperkuat oleh hasil survey yang peneliti lakukan disertai dengan wawancara terhadap perangkat desa dan Pokdarwis Dusun Pandanan, bahwa Desa Malaka memiliki potensi wisata bahari dan wisata perbukitan yang disebabkan oleh topografi desa yang didominasi oleh perbukitan dan daerah pesisir pantai. Oleh sebab itu, Desa Malaka sudah sejak lama dikunjungi oleh masyarakat lokal dan mancanegara sebagai tempat berwisata.

Berdasarkan hasil pra research yang peneliti lakukan dengan mewawancarai salah seorang Local guide (2020) di Dusun Pandanan Desa Malaka, beliau menyatakan bahwa kemampuan Local guide di Dusun Pandanan masih kurang dalam melaksanakan pemanduan dengan baik, sehingga terkadang menyebabkan kesalahan pemahaman dalam penyampaian informasi kepada wisatawan yang berujung dengan mengurangnya kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan oleh pola recruitment Pemandu Wisata yang masih tidak jelas, karena sebagian besar local guide di Dusun Pandanan merupakan remaja lokal yang tergabung dalam organisasi Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS), bukan Pemandu Wisata profesional yang berlisensi.

Tujuan peningkatan kompetensi atau standar kompetensi dapat mengetahui tingkat kinerja yang diharapkan yang akan dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan bagi proses rekrutmen, seleksi, perencanaan, evaluasi kinerja dan pengembangan sumber daya manusia lainnya (Moeheriono, 2009). Faktor yang berhubungan untuk dapat mengukur kemampuan kualitas SDM yang dimiliki dipengaruhi dari dalam seperti kompetensi yang dimiliki serta pelatihan yang diadakan sesuai bidangnya (Simamora, 2006). Oleh sebab itu kompetensi teknis Pemandu Wisata menjadi salah satu faktor terpenting yang perlu diperhatikan untuk mencapai keberhasilan.

Seorang Pemandu Wisata diharapkan memiliki kompetensi teknis dibidangnya. Dalam Undang-undang No 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan yang dimaksud kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati dan dikuasai oleh pekerja pariwisata untuk mengembangkan profesionalitas kerja. Agar Pemandu Wisata memiliki kompetensi teknis yang memadai dibidangnya perlu dilakukan adanya peningkatan kompetensi sehingga Pemandu Wisata memiliki pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang sesuai dan kemudian diterapkan dalam pekerjaan atau profesinya sebagai Pemandu Wisata.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, kompetensi teknis sebagai Pemandu Wisata yang dimiliki oleh local guide di Dusun Pandanan masih kurang dalam hal kemampuan dalam menyampaikan informasi dan bahasa Inggris yang disebabkan oleh kurangnya pengalaman dan pelatihan yang dimiliki. Oleh sebab itu kompetensi teknis yang dimiliki Pemandu Wisata di Dusun Pandanan merupakan hal yang sangat penting untuk ditingkatkan. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian "Strategi Peningkatan Kompetensi Teknis Pemandu Wisata Di Dusun

Pandangan Desa Malaka”

LANDASAN TEORI

Strategi

David (2010) mendefinisikan bahwa strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan jangka panjang. Kesimpulannya strategi merupakan pola umum yang terdiri dari tahapan untuk mencapai tujuan yang dimulai dari cara pelaksanaan dan langkah sebagai pedoman untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi dalam segala hal digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Tujuan tidak akan mudah dicapai tanpa strategi, karena pada dasarnya segala tindakan untuk pembuatan tujuan tidak terlepas dari strategi.

Rangkuti (2013) berpendapat bahwa strategi adalah perencanaan induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan akan mencapai semua tujuan yang telah di tetapkan berdasarkan misi yang telah di tetapkan sebelumnya.

Menurut Stoner, Freeman, dan Gilbert. Jr (2005), konsep strategi dapat di definisikan berdasarkan dua perspektif yang berbeda yaitu : (1) dari perspektif apa suatu organisasi ingin dilakukan (intens to do), dan (2) dari perspektif apa yang organisasi akhirnya lakukan (eventually does). Dari definisi tersebut penulis menyimpulkan bahwa pengertian strategi adalah hal hal yang perusahaan ingin lakukan untuk mencapai suatu tujuan tujuan jangka panjang yang telah di tetapkan sebelumnya.

Pemandu Wisata

Menurut Suyitno (2015) Pemandu Wisata pada hakikatnya adalah seorang yang menemani, memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada wisatawan dalam melakukan aktivitas wisatanya.

Jumail (2017) Pemandu Wisata adalah seseorang yang dipekerjakan untuk menemani wisatawan dan memberikan informasi tentang objek atau tempat-tempat menarik untuk dikunjungi di wilayah NKRI. Dari kedua teori di atas dapat disimpulkan bahwa Pemandu Wisata adalah Seseorang yang dipekerjakan untuk menemani, memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada wisatawan tentang objek atau tempat menarik dalam melakukan aktivitas wisata di wilayah NKRI.

Kompetensi Pemandu Wisata

Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak dari seorang tenaga profesional. Kompetensi teknis ialah yang berkaitan dengan kemampuan fungsional atau teknis suatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi ini berkaitan dengan seluk beluk teknis yang berhubungan dengan pekerjaan yang ditekuni. (Hutapea 2008). Kompetensi teknis berfokus pada pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaannya sesuai dengan profesi yang dimiliki. Bila kompetensi teknis ini tidak dimiliki oleh karyawan maka pekerjaan tidak dapat dilakukan secara professional.

Menurut Jumail (2017) Komponen kompetensi teknis Pemandu Wisata ada 3.

- 1) Komponen Pertama, pengetahuan yang mencakup pengetahuan umum, khusus, dan tambahan.
- 2) Komponen kedua adalah keterampilan menguasai Bahasa, medan, dan teknik pemanduan.

3) Komponen ketiga adalah sikap seorang Pemandu Wisata. Sikap yang harus dimiliki seorang Pemandu Wisata adalah perhatian terhadap orang lain, kepribadian yang menyenangkan, penampilan yang menyakinkan, berakal budi, rasa humor, suka membantu, sopan santun, efisien dan cermat, keterampilan profesional, empati, bersahabat, bersabar, dapat dipercaya, dan tulus hati.

Teknik Pemanduan Wisata

Menurut Wardhani (2008) Teknik memandu wisata dibagi menjadi 3 bagian, yaitu:

1. Mengawali Pemanduan.
2. Melaksanakan pemanduan.
3. Mengakhiri pemanduan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan lokasi penelitian Dusun Pandanan, Desa Malaka yang bertempat di Kecamatan Pamenang Kabupaten Lombok Utara. Subjek penelitian ditentukan melalui teknik purposive sampling yang diambil dari Pemandu wisata yang tergabung dalam POKDARWIS. Metode dan proses pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Analisis SOAR (Strengths, Opportunities, Aspirations, Results) sebagai alternative terhadap analisis SWOT, yang berasal dari pendekatan Appreciative Inquiry menurut Cole & Stavros (2013).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian Secara geografis, lokasi Dusun Pandanan sebagai destinasi wisata sangatlah strategis, yaitu berdekatan dengan destinasi wisata Senggigi dan Gili Trawangan, Air, dan Meno. Selain itu, Dusun Pandanan menjadi salah satu jalur yang wajib dilalui saat menelusuri Kabupaten Lombok Utara. Sebagai salah satu daerah destinasi wisata di Lombok Utara, Dusun Pandanan terkenal atas wisata pedesaan dan religi disertai dengan keindahan pantainya yaitu Pantai Pandanan dan juga perbukitannya yang tidak ada lain adalah Bukit Melka.

Kompetensi Teknis Pemandu Wisata

Lokal Dusun Pandanan

Berikut adalah hasil wawancara dan observasi yang peneliti telah lakukan selama 3 bulan terhadap Pemandu Wisata Lokal di Dusun Pandanan. Hasil yang didapatkan berupa common point dalam kompetensi teknis yang dimiliki oleh Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan.

Pengetahuan (Knowlegde)

1. Pemandu Wisata Lokal dusun pandanan memiliki pengetahuan umum Dusun Pandanan yang mencakup informasi destinasi, seperti tempat atau lokasi dan ciri-ciri fisiknya.
2. Pemandu Wisata Lokal Memiliki pengetahuan khusus yang mencakup informasi khusus suatu objek wisata, aktivitas, akomodasi, fasilitas, informasi produk, transportasi, dll.
3. Pemandu Wisata dusun pandanan

Memiliki pengetahuan tambahan seperti mengetahui informasi tentang prediksi cuaca, tempat makan dan hiburan. Namun informasi tentang nilai tukar uang serta jadwal penerbangan masih belum diketahui.

Keterampilan (Skill)

1. Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan mampu berbahasa Indonesia dengan baik. Namun, penguasaan bahasa asing, terutama Bahasa Inggris masih terbilang rendah.
2. Pemandu Wisata Dusun Pandanan menguasai medan-medan yang harus dilalui demi menuju objek wisata.
3. Pemandu Wisata Dusun Pandanan masih belum menguasai teknik pemanduan wisata mulai dari menerima, membawa dan melayani tamu, hingga melepas tamu.

Sikap (Attitude)

- 1) Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan memiliki sifat bersahabat saat menerima tamu.
- 2) Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan mampu memperhatikan situasi dan kondisi tamu saat berada di lapangan.
- 3) Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan mampu mendengarkan apa yang disampaikan oleh tamu dengan baik.
- 4) Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan mampu menyebut nama tamu lokal maupun mancanegara dengan baik dan benar.
- 5) Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan mampu menghindari penggunaan bahasa- bahasa perintah saat berbicara dan memandu tamu.
- 6) Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan mampu mengucapkan ucapan terimakasih saat diberikan bantuan oleh tamu dan menunjukkan sifat bijaksana saat memandu di lapangan.
- 7) Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan mampu menghindari perdebatan dengan tamu apabila terjadi perbedaan pendapat ataupun hal-hal yang serupa.
- 8) Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan memiliki sikap suka membantu baik ke pada tamu maupun wisatawan lain.
- 9) Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan mampu berpakaian rapi saat melaksanakan pemanduan. Namun hal ini biasanya disesuaikan oleh jenis pemanduan yang dilakukan.
- 10) Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan mampu dalam melaksanakan tugas secara professional Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan masih belum bisa menghindari penggunaan istilah yang sulit dimengerti. Hal ini biasa terjadi karena perbedaan bahasa daerah dengan bahasa Indonesia dan bahasa asing.

Analisis SOAR Kepada Aspek Kompetensi Teknis

Pengetahuan

Kekuatan (Strength) dari Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan adalah penguasaan terhadap pengetahuan umum dan khusus.

Peluang (Opportunities) Yang dimiliki adalah adanya kerjasama dengan biro perjalanan wisata luar Dusun Pandanan.

Aspirasi (Aspiration) dari Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan adalah untuk meningkatkan penguasaan terhadap pengetahuan tambahan.

Hasil (Result) yang dapat di terukur dari hasil analisis di atas adalah meningkatnya penguasaan terhadap pengetahuan tambahan yang dimiliki oleh Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan. Keterampilan Kekuatan (Strength) dari Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan adalah penguasaan terhadap medan.

Peluang (Opportunities) Yang didapatkan berupa lokasi Dusun Pandanan sebagai destinasi wisata sangat strategis, yaitu selain menjadi salah satu jalur yang wajib dilalui saat menulusrui Kabupaten Lombok Utara, Dusun Pandanan juga berdekatan dengan daerah wisata Senggigi

dan Gili Trawangan, Air, dan Meno.

Aspirasi (Aspiration) dari Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan adalah untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris yang dimiliki dan penguasaan terhadap teknik pemanduan wisata.

Hasil (Result) yang terukur dari hasil analisis di atas adalah meningkatnya penguasaan terhadap pengetahuan tambahan yang dimiliki oleh Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan. Sikap Kekuatan (Strength) dari Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan adalah penguasaan terhadap sikap.

Peluang (Opportunities) yang dibutuhkan oleh Pemandu Wisata Lokal demi peningkatan terhadap sikap adalah peningkatan kemampuan Bahasa Inggris. Aspirasi dari Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan adalah untuk meningkatkan penguasaan terhadap sikap (Attitude) yang berupa menghindari penggunaan istilah-istilah yang susah dimengerti oleh wisatawan mancanegara.

Hasil (Result) yang dapat di terukur dari hasil analisis di atas adalah meningkatnya penguasaan terhadap sikap yang berupa mampu menghindari penggunaan istilah-istilah yang susah dimengerti oleh wisatawan mancanegara Strategi Yang Terbentuk

Strategi (SA)

1. Membiasakan diri untuk memeriksa informasi-informasi terkini sebelum melaksanakan pemanduan wisata.
2. Mengikuti on the job training di biro perjalanan wisata

Startegi (OA)

1. Meningkatkan intesitas dalam melakukan pemanduan wisata.
2. Melaukan on the job training di biro perjalanan wisata.
3. Mengadakan kerja sama dengan organisasi-organisasi universitas yang bergerak di bidang pariwisata untuk pelatihan pemanduan wisata.

Strategi (SR)

1. Membiasakan diri untuk memeriksa informasi-informasi terkini sebelum melaksanakan.
2. Mengikuti on the job training di biro perjalanan wisata
3. Menambah intensitas dalam melakukan pemanduan wisata.

Strategi (OR)

1. Meningkatkan intesitas dalam melakukan pemanduan wisata.
2. Melaukan on the job training di biro perjalanan wisata.
3. Mengadakan kerjasama dengan universitas yang bergerak di bidang pariwisata untuk pelatihan pemanduan wisata

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian strategi peningkatan kompetensi Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan, maka kesimpulan yang diambil oleh peneliti adalah:

1. Kompetensi teknis yang dimiliki Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan adalah: Pertama, pengetahuan (Knowlegde) yang terdiri atas pengetahuan umum, khusus, dan tambahan. Kedua, Keterampilan (Skill) yang terdiri atas kemampuan bahasa, penguasaan medan, dan teknik pemanduan. Ketiga, sikap (Attitude), yang merupakan sikap yang harus dimiliki oleh seorang

Pemandu Wisata. Namun, masih perlu adanya peningkatan dalam kemampuan berbahasa, terutama Bahasa Inggris dan penguasaan teknik pemanduan, dan menghindari penggunaan istilah-istilah yang sulit dimengerti saat pemanduan.

2. Strategi untuk meningkatkan kompetensi teknis Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan adalah:

- 1) Melakukan *on the job training* di biro perjalanan wisata.
- 2) Meningkatkan intensitas pemanduan wisata yang dilakukan oleh Pemandu Wisata Lokal.
- 3) Pemandu Wisata harus membiasakan diri untuk memeriksa informasi-informasi terkini, terutama soal nilai tukar mata uang dan jadwal penerbangan sebelum melaksanakan pemanduan wisata

Saran

Pada bagian ini peneliti merasa perlu untuk memberikan saran sebagai masukan bagi Pemandu Wisata Lokal Dusun Pandanan, yang mana sebagai pelaku pariwisata yang turut serta membangun kepariwisataan maka perlu adanya peningkatan bagi kompetensi teknis Pemandu Wisata, terutama dalam keterampilan (skill), yaitu penguasaan Bahasa Inggris dan teknik pemanduan wisata. Sikap (attitude), yaitu mengurangi penggunaan istilah yang sulit dimengerti saat pemanduan wisata. Peningkatan ini bisa dilakukan dengan mengikuti strategi yang telah peneliti ciptakan, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan sehingga tercapainya hasil yang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cole, M. L., & Stavros, J. M. (2013). Creation of the SOAR Profile: An innovative tool to evaluate strategic thinking capacity. Poster presented at Research Day 2013, Lawrence Technological University, Southfield, MI.
- [2] David Menshaw, S. 2010. Effective report in tourist guiding strategy (interpretation of themes). *Jurnal of socialomics*. 5(3): 2-5
- [3] Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi Plus*. Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama.
- [4] Jumail, M. 2017. *Teknik Pemanduan Wisata*. Yogyakarta: ANDI.
- [5] Moehariono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [6] Rangkuti, Freddy. 2013. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- [7] Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi 2*. Yogyakarta: STIE YPKN.
- [8] Stoner, James A.F; Freeman, R.Edward; Gilbert JR, Daniel. R, 2005, *Manajemen*, Jilid I, PT Bhuana Ilmu Populer
- [9] Suyitno. 2015. *Pemanduan Wisata*. Surabaya: CV. Graha Ilmu.
- [10] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.
- [11] Wardhani, U.E, dkk (2008). *Usaha Jasa Pariwisata Jilid I*. Klaten : PT Macanan Jaya Cemerlang.

HALAMAN INI SENGAJA DI KOSONGKAN