

**UPAYA MENGEMBANGKAN PARIWISATA
KOTA BANDAR LAMPUNG**

LAPORAN PENELITIAN

Oleh :

**HABIBURRAHMAN
INDAH PRIMADHINI**



**UNIVERSITAS BANDAR LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2018**

SURAT TUGAS

Nomor Dokumen	FM. SD. FEB. 007
Nomor Revisi	-
Tgl. Berlaku	Maret 2013
Nomor Surat	14/ST/FE-UBL/IV/2018
Halaman	1

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bandar Lampung dengan ini memberikan tugas kepada:

Nama : Dr. Habiburrahman, SE., MM
Jabatan : Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bandar Lampung

Untuk Mengadakan Penelitian Team di Kota Bandar Lampung dengan judul :

" UPAYA MENGEMBANGKAN PARIWISATA BANDAR LAMPUNG "

Kegiatan Penelitian dilaksanakan selama bulan April 2017 sampai Juni 2018

Demikian Surat Tugas ini kami sampaikan untuk dilaksanakan, dan setelah melaksanakan kegiatan tersebut agar melapor kepada Dekan.

Bandar Lampung, 13 April 2017

Dekan



Dr. Andala Rama Putra Barusman, SE., M.A.Ec

SURAT KETERANGAN

Nomor : 113 / S.Ket / LPPM-UBL / VIII / 2018

Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat (LPPM) Universitas Bandar Lampung dengan ini menerangkan bahwa :

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Nama | : Dr. Habiburrahman, SE.,M.M |
| 2. NIDN | : 0025076008 |
| 3. Tempat, tanggal lahir | : Talang Padang, 25 Juli 1960 |
| 4. Pangkat, golongan ruang, TMT | : Pembina Tk I / IV.b Tmt 01 April 2008 |
| 5. Jabatan | : Lektor Kepala Tmt 01 Oktober 2008 |
| 6. Bidang Ilmu | : Manajemen |
| 7. Jurusan / Program Studi | : Manajemen/Manajemen dan Bisnis |
| 8. Unit Kerja | : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UBL. |

Telah melaksanakan Penelitian dengan Judul
"Upaya Mengembangkan Pariwisata Kota Bandar Lampung."

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 06 Agustus 2018
Kepala LPPM-UBL



LPPM

Dr. Hendri Duman, SE.,M.M

Tembusan:

1. Rektor UBL (sebagai laporan)
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

HALAMAN PENGESAHAN

1. a. Judul Penelitian : UPAYA MENGEKEMBANGKAN PARIWISATA KOTA BANDAR LAMPUNG
b. Bidang Ilmu : Manajemen
2. Pelaksana
 - a. Nama : Dr. Habiburrahman, SE. MM
 - b. Jenis kelamin : Laki laki
 - c. N I D M : 0025076008
 - d. Pangkat/Gol : Pembina Tk I /IV.b
 - e. Jabatan fungsional : Lektor Kepala
 - f. Fakultas / Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
 - g. Perguruan Tinggi : Universitas Bandar Lampung
 - h. Pusat Penelitian : LPPM UBL
 - i. Bidang Keahlian : Manajemen
 - j. Waktu Penelitian : April sd Juni 2018
3. Objek Penelitian : Pariwisata Kota Bandar Lampung
4. Biaya Penelitian : Rp 8.000.000,-
5. Sumber Dana : Institusi

Bandar Lampung, 7 Juli 2018

Mengetahui
Dekan FEB

Universitas Bandar Lampung



Dr. Andala Rama Putra, SE. MA. Ec
NIDN. 0025097401

Peneliti,

Dr. Habiburrahman, SE. MM
NIDN. 0025076008

Menyetujui

Kepala Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Universitas Bandar Lampung (LPPM-UBL)



Dr. Hendi Dunan, SE. MM
NIDN : 0230096501

ABSTRAK

UPAYA MENEMBANGKAN PARIWISATA KOTA BANDAR LAMPUNG, Kota Bandar Lampung merupakan salah satu dari beberapa daerah yang menjadi destinasi wisata di Provinsi Lampung yang memiliki 49 objek wisata di Bandar Lampung yang dikelola oleh pemerintah maupun dikelola secara mandiri (swasta). Program pembangunan pariwisata daerah Kota Bandar Lampung lebih diarahkan pada pembenahan fisik, hal ini baik dilakukan tetapi akan menjadi suatu persoalan tersendiri pada masa yang akan datang apabila tidak disertai dengan kesiapan pemandu wisata. Pemandu wisata seringkali mendapat perhatian yang rendah. Hal tersebut mengakibatkan timbulnya permasalahan serius dalam industri kepariwisataan, dan memungkinkan terhalangnya partisipasi masyarakat setempat dalam kegiatan ekonomi yang dikembangkan dari pengembangan kepariwisataan. Keberhasilan pengembangan pariwisata sangat dipengaruhi oleh pemandu wisata yang memiliki keahlian yang sesuai baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Upaya pengembangan pemandu wisata harus dilakukan secara komprehensif dan terus menerus. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis Pengembangan Pemandu Wisata pada Pembangunan Pariwisata Kota Bandar Lampung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, sumber data yang didapatkan berasal dari pengamatan lapangan, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 101 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan wisata di Kota Bandar Lampung sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) di bidang pariwisata dan sudah berjalan baik namun tetap harus ada peningkatan di berbagai bidang

Kata Kunci: Pariwisata, Pengembangan. Bandar Lampung.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT maka selesailah sudah penelitian ini berjudul “ Upaya Mengembangkan Pariwisata Kota Bandar Lampung” sampai dengan menyusun Laporan Hasil Penelitian.

Dalam kesempatan ini kami mengucapkan terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang tinggi kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Hi. M. Yusuf Sulfarano, MBA sebagai Rektor Universitas Bandar Lampung.
2. Bapak. Dr.Andala Rama Putra,SE.Mec sebagai Dekan FEB Universitas Bandar Lampung
3. Bapak M.Yudi .MM sebagai Kepala Dinas Parawisata Bandar Lampung
4. Para Pengelola Tempat Wisata dan pemandu wisata yang berkontribusi dalam penelitian ini.

Bandar Lampung , Juli 2018

Peneliti,

DAFTAR ISI

Halaman

I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
II. KERANGKA TEORITIS	9
2.1 Kerangka Teoritis	9
2.2 Tinjauan Tentang Pariwisata	18
2.3 Tinjauan Potensi Pariwisata	23
2.4 Penelitian Terdahulu	25
2.5 Kerangka Pemikiran	30
III. METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Rancangan Penelitian	31
3.2 Definisi Operasional Variabel	31
3.3 Pengukuran Variabel	34
3.4 Pengumpulan Data	35
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.6 Teknik Keabsahan Data dan Analisis Data	37
3.6.1 Teknik Keabsahan Data	36
3.6.2 Analisis Data	39
IV. HASIL DAN INTERPRETASI	41
4.1 Deskripsi Jawaban Responden	41
4.2 Interpretasi Hasil Penelitian	75
V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Rekomendasi	80

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Bandar Lampung merupakan salah satu dari beberapa daerah yang menjadi destinasi wisata di Provinsi Lampung yang memiliki banyak obyek wisata yang perlu dikembangkan dan dijadikan sebagai peluang untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah. Kota Bandar Lampung memiliki beberapa kawasan yang berpotensi untuk dikembangkan menjadi daerah obyek tujuan wisata karena didukung topografi tinggi berbukit dan dataran rendah dekat dengan pantai yang diarahkan sebagai kawasan pendukung pariwisata. Terdapat 49 objek wisata di Bandar Lampung yang dikelola oleh pemerintah maupun dikelola secara mandiri (swasta). Dibawah ini merupakan data obyek Wisata di Bandar Lampung :

Tabel 1.1 Objek dan Daya Tarik Wisata di Bandar Lampung

Jenis Wisata	No.	Objek Wisata	Daya Tarik
Wisata Alam	1.	Teluk Lampung, Kec. Panjang, Kec. Teluk Betung Selatan, Kec. Teluk Betung Timur.	Wisata Bahari Kota Bandar Lampung
	2.	Puncak Sukadanaham, Desa Sukadanaham, Tanjungkarang Barat	Pemandangan Kota Bandar Lampung
	3.	Hutan Raya Wan Abdurahman, Desa Sukadanaham, Tanjungkarang Barat	Kekayaan flora dan tanaman hutan
	4.	Objek Wisata Alam Batu Putu, Jl. Raya Batu Putu, Telukbetung Barat	Panorama alam dan Air Terjun
	5.	Taman Wisata Lembah Hijau	Panorama Alam, Outbond, Waterboom
	6.	Wira Garden	Panorama Alam
	7.	Pantai Duta Wisata, Jl. Laks. Martadinata, Lempasing, Telukbetung Barat	Panorama alam pantai
	8.	Pantai Puri Gading, Jl. Laks. Martadinata, Lempasing, Telukbetung Barat	Panorama alam pantai, olahraga pantai (kano, menyelam), rekreasi pantai
	9.	Pantai Tirtayasa, Jl. Laks. Martadinata, Lempasing, Telukbetung Barat	Panorama alam pantai dan rekreasi pantai
	10.	Pulau Kubur	Panorama alam
	11.	Pulau Pasaran	Panorama alam

	12.	Sumur Putri	Panorama alam
	13.	Taman Wisata Bumi Kedaton	Panorama alam dan atraksi hewan
Wisata Budaya	1.	Bunker Peninggalan Jepang	Jl. Amir Hamzah Teluk Betung
	2.	Goa Jajar	Jl. Juanda/Kesehatan Pahoman
	3.	Goa Cepit	Gunung Betung Tanjungkarang
	4.	Kelanteng Vihara Thay Hin Bio, Jl. Ikan Kakap, Telukbetung Selatan	Bangunan peribadatan umat Budha
	5.	Masjid Tua Al-Anwar, Jl. Laks. Mahayati, Telukbetung Selatan	Bentuk arsitektur dan nilai historisnya
	6.	Pura Way Lunik	Bangunan peribadatan besar bagi umat Hindu
	7.	Monumen Krakatau (Taman Dipangga), Jl. W.R. Supratman, Telukbetung Utara	Monumen bersejarah dan taman
	8.	Museum Lampung "Ruwa Jurai", Jl Z.A. P. Alam Gedung Meneng	Museum dengan koleksi hasil kebudayaan masyarakat Lampung
	9.	Anjungan Lampung, Way Halim	Pusat Cindera Mata, Kuliner dan Kegiatan Seni Budaya , serta Replika Rumah Adat lima belas kabupaten/kota.
	10.	Rumah Adat Lampung Dalom Olok Gading, Jl. Basuki Rachmat, Telukbetung Utara	Bentuk arsitektur tradisional Lampung
	11.	Taman Budaya, Jl. Cut Nyak Dien, Tanjungkarang Pusat	Taman tempat rekreasi dan pertunjukan budaya
	12.	Lamban Balak Kedatun Keagungan Lampung	Rumah adat, dan perabot peninggalan Kerajaan Lampung
	13.	Kampung De Berow	Replika Kapal De Berow di Kampung De" Brow
	14.	Situs Keratuan Dibalaw	Peninggalan sejarah kerajaan Keratuan Balau di kedamaian
	15.	Reservoir PDAM Way Rilau	Peninggalan sejarah Belanda di Imam Bonjol
16.	Jembatan Beton	Peninggalan sejarah Belanda di Kecamatan Teluk Betung Selatan	
17.	Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Peninggalan Belanda	Di Teluk Betung Selatan	

	18.	Stasiun Kereta Api Jl Kotaraja Tanjungkarang pusat	Peninggalan sejarah Belanda
	19.	Rumah Adat Jajar Intan Kedamaian	Bentuk arsitektur tradisional Lampung
	20.	Gereja Marturia Jl Imam Bonjol Tanjung Karang	Peninggalan sejarah Belanda
	21.	Perkantoran PTPN VII, Kedaton Bandar Lampung	Peninggalan sejarah Belanda
Wisata Buatan	1.	Lapangan Golf, Jl. Endro Wiratmin, Sukarame	Kegiatan olah raga golf
	2.	Pasar Tradisional Bambu Kuning, Jl. Imam Bonjol, Tanjungkarang Pusat	Pasar kebutuhari sehari-hari dan kebutuhari lainnya
	3.	Central Plaza	Pusat perbelanjaan
	4.	Mall Kartini	Pusat perbelanjaan
	5.	Ramayana	Pusat perbelanjaan
	6.	Plaza Lotus	Pusat perbelanjaan
	7.	Simpur Center	Pusat perbelanjaan
	8.	Chandra Superstore	Pusat perbelanjaan
	9.	Pusat Hiburan Malam (diskotik, billyard centre, karaoke)	Pusat hiburan malam di sepanjang pantai Teluk Lampung
	10.	Pusat Manisan Lampung, Jl. Ikan Kakap Telukbetung Utara	Oleh-oleh dan jajanan manisan
	11.	Taman Lesehan Jl. Kartini, Tanjungkarang Pusat	Tempat makan lesehan
	12.	Taman Santap Malam, Jl. Hasanuddin	Tempat makan
	13.	Taman Kupu-kupu	Tempat penangkaran kupu-kupu
	14.	Pelabuhan Panjang	TOL Laut
	15.	Water Boom Citra Garden	Permainan air , kolam renang

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung, 2017

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Bandar Lampung ini memiliki potensi wisata unggulan seperti adanya wisata alam, yang menyajikan panorama alam yang indah, wisata budaya yaitu museum yang terletak di tengah kota, sentra kerajinan tapis, sentra penjualan kuliner keripik pisang, dan berbagai sanggar seni. Pengembangan wisata unggulan ini sudah dikemas dengan baik dan menjadi tujuan wisatawan. Bandar Lampung sebenarnya memiliki cukup banyak potensi wisata, akan tetapi belum tergarap sepenuhnya, meskipun prasarana dan sarana cukup tersedia, seperti taksi, bus dalam kota dan antarkota, kereta api, restoran,

penginapan, dan pusat perbelanjaan. Bandar Lampung memiliki potensi alam dan budaya yang dapat dimanfaatkan untuk tujuan wisata. Pokok permasalahan untuk mengembangkan pariwisata adalah potensi daerah tersebut belum digali secara mendalam.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 03 Tahun 2017 Tentang Kepariwisata, pemerintah daerah Kota Bandar Lampung menegaskan bahwa pembangunan dan pengembangan kepariwisataan diarahkan untuk mewujudkan dan memelihara kelestarian lingkungan dan budaya serta mengembangkan objek dan daya tarik wisata agar kepariwisataan menjadi salah satu penggerak aktivitas perekonomian masyarakat di samping sebagai wahana penelitian, pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip pengembangan wisata. Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 03 Tahun 2017 Tentang Kepariwisata juga menyatakan bahwa pembangunan dan pengembangan pariwisata merupakan bagian integral dari pembangunan kepariwisataan daerah, oleh karenanya membutuhkan keterlibatan seluruh pelaku usaha kepariwisataan yaitu pemerintah, dunia usaha dan masyarakat.

Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 03 Tahun 2017 Tentang Kepariwisata juga mengungkapkan bahwa degradasi kawasan wisata di Bandar Lampung terus meningkat, di samping itu pembangunan kepariwisataan bersifat terbatas sehingga belum mampu mendatangkan investor untuk menanamkan investasinya, di sisi lain masih terdapat obyek wisata yang belum dikelola dengan baik. Hal ini berarti bahwa keberhasilan dalam pembangunan dan pengembangan kepariwisataan daerah bukan hanya dinilai dari banyaknya bangunan yang direvitalisasi hingga pembuatan/pembukaan wisata baru tetapi lebih daripada itu juga tidak luput dari peranan sumber daya manusianya. Program pembangunan pariwisata daerah Kota Bandar Lampung lebih diarahkan pada pembenahan fisik, hal ini baik dilakukan tetapi akan menjadi suatu persoalan

tersendiri pada masa yang akan datang apabila tidak disertai dengan kesiapan sumber daya manusianya (SDM).

Menurut Anugrah dan Sudarmayasa (2017), pembangunan pariwisata daerah seharusnya diiringi dengan pembangunan Sumber daya manusia (SDM), karena manusia sebagai penggerak majunya kepariwisataan daerah. Upaya pengembangan pariwisata memerlukan pembinaan terhadap sumber daya manusia (SDM) agar kepariwisataan Kota Bandar Lampung dapat maju sesuai dengan harapan. Pembinaan terhadap sumber daya manusia (SDM) tersebut memerlukan pemetaan kebutuhan terutama kebutuhan bidang keahlian yang diperlukan bagi pelayanan, pengaturan/manajemen organisasi kepariwisataan baik di dalam destinasi maupun di luar destinasi wisata, dengan demikian diharapkan kepuasan wisatawan dapat terpenuhi dan wisatawan datang kembali, apabila hal tersebut terjadi maka pariwisata Kota Bandar Lampung dapat berkembang. Selain itu, kesadaran masyarakat akan kekayaan budaya yang mendukung industri pariwisata dirasa kurang, padahal kegiatan pariwisata sesungguhnya merupakan pariwisata sosial budaya yang melibatkan unsur manusia (SDM) di dalamnya. Artinya perlu didukung oleh sikap perilaku sadar wisata yang mendukung kegiatan tersebut.

Pengertian SDM di bidang pariwisata menurut undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, SDM dibidang Pariwisata adalah “berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.” sedangkan yang dimaksud dengan Kepariwisata adalah “seluruh kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multi disiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antar wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah daerah, dan pengusaha”. Sedangkan Industri Pariwisata adalah “kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.”

Setiawan (2016) menyatakan bahwa keberadaan Sumber Daya Manusia (SDM) berperan penting dalam pengembangan pariwisata. SDM pariwisata mencakup wisatawan/pelaku wisata (tourist) atau sebagai pekerja (employment). Pada penelitian ini, SDM pariwisata yang dimaksud adalah pekerja (employment) di bidang pariwisata yaitu pemandu wisata. Pemandu wisata berperan dalam meningkatkan kualitas kepariwisataan. Pemandu wisata yang memiliki keahlian dan kemampuan yang sesuai dengan bidang pariwisata akan membuat pengelolaan pariwisata tersebut menjadi lebih baik dan dapat meningkatkan jumlah wisatawan yang datang.

Berdasarkan renstra Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandar Lampung tahun 2016-2021, permasalahan dalam pariwisata di Bandar Lampung adalah masih terbatasnya pemandu wisata. Ketersediaan pemandu wisata, jika dilihat berdasarkan kuantitas maupun kualitas yang mempunyai daya saing tinggi ternyata masih jauh dari memadai. Terutama pemandu wisata yang memiliki kompetensi dan pemikiran strategik dan visioner. Kondisi tersebut dapat menghambat kualitas dari segala aktifitas kegiatan pariwisata di Bandar Lampung. Hal tersebut memberikan implikasi pada kualitas pariwisata di Bandar Lampung, yang dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat dengan daerah-daerah lainnya. Berikut data yang jumlah pemandu wisata menurut Pendidikan Terakhir.

Tabel 1.2 Jumlah Pemandu Wisata Menurut Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan	Jumlah	Distribusi (%)
1.	SMA	110	79,7
2.	Diploma I/II/III	21	15,2
3.	Strata 1	7	5,1
Jumlah		138	100

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung, 2017

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa jumlah pemandu wisata di Bandar Lampung berjumlah 138 orang, yang berpendidikan Strata 1 hanya berjumlah 7 orang atau 5,1%, program Diploma 21 orang atau sebesar 15,2%, dan Pendidikan

SMA sebanyak 110 orang atau sebesar 79,7%. Hal ini berarti bahwa Pendidikan pemandu wisata didominasi oleh SMA, sehingga pemandu wisata banyak yang tidak memiliki kemampuan dalam bidang pariwisata yaitu dalam hal penguasaan bahasa Inggris, teknologi informasi (IT), maupun manajerial.

Menurut Setiawan (2016), pemandu wisata seringkali mendapat perhatian yang rendah. Hal tersebut mengakibatkan timbulnya permasalahan serius dalam industri kepariwisataan, dan memungkinkan terhalangnya partisipasi masyarakat setempat dalam kegiatan ekonomi yang dikembangkan dari pengembangan kepariwisataan. Keberhasilan pengembangan pariwisata sangat dipengaruhi oleh pemandu wisata yang memiliki keahlian yang sesuai baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Sugita (2016) juga menyatakan bahwa upaya pengembangan pemandu wisata harus dilakukan secara komprehensif dan terus menerus. Kota Bandar Lampung memiliki banyak kearifan lokal dan menjadi simbol pariwisata yang memiliki (local wisdom) yang perlu dilestarikan, tetapi dalam menghadapi persaingan internasional, terutama menghadapi persaingan di kawasan regional, setiap pemandu wisata harus menunjukkan keterampilan dan keahlian untuk mencapai jenjang karir yang lebih baik.

Deviana, (2017) menyatakan bahwa pemandu wisata hendaknya dapat menerapkan Sapta Pesona yaitu keamanan, ketertiban, kebersihan, kenyamanan, keindahan, keramahtamahan, dan kenangan. Hal ini merupakan kunci utama dalam menciptakan pelayanan prima bagi wisatawan dalam rangka peningkatan daya saing sektor pariwisata.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Berdasarkan renstra Dinas Pariwisata tahun 2016 - 2021, permasalahan dalam pariwisata di Bandar Lampung adalah masih terbatasnya pemandu wisata. Ketersediaan pemandu wisata, jika dilihat berdasarkan kuantitas

maupun kualitas yang mempunyai daya saing tinggi ternyata masih jauh dari memadai. Terutama pemandu wisata yang memiliki pemikiran strategik dan visioner. Kondisi tersebut dapat menghambat kualitas dari segala aktifitas kegiatan pariwisata di Kota Bandar Lampung.

2. Pemandu wisata seringkali mendapat perhatian yang rendah. Hal tersebut mengakibatkan timbulnya permasalahan serius dalam industri kepariwisataan, dan memungkinkan terhalangnya partisipasi masyarakat setempat dalam kegiatan ekonomi yang dikembangkan dari pengembangan kepariwisataan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis Pengembangan Wisata pada Pembangunan Pariwisata Kota Bandar Lampung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi para pengambil keputusan dalam hal ini adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandar Lampung atau bagi pengampu kebijakan (stakeholder) untuk mampu memberikan alternatif dalam merancang strategi Pengembangan Pemandu Wisata pada Pembangunan Pariwisata Kota Bandar Lampung.
2. Sebagai bahan masukan bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut, khususnya mengenai Pengembangan Pemandu Wisata pada Pembangunan Pariwisata Kota Bandar Lampung.

II. KERANGKA TEORITIS

2.1 Kerangka Teoritis

2.1.1 Ruang Lingkup Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kadarisman (2013), menyatakan bahwa:

“human resource development for government officer is started since the recruitment until the end of their service as government officer”.

Hal ini berarti bahwa sebelum rekrutmen, ada tahap penyusunan formasi yang dasarnya adalah pemetaan jabatan yang menekankan dua sisi, yaitu berapa karyawan atau pegawai dan tugas-tugas dari karyawan atau pegawai tersebut.

Lebih lanjut,

Rachmawati, (2010), menyatakan bahwa program pengembangan sumber daya manusia mengajarkan berbagai keterampilan baru kepada para karyawan agar para karyawan memiliki keterampilan yang baru sehingga dapat memenuhi tantangan dalam dunia kerja akibat perubahan lingkungan kerja. Setelah dilakukan program pengembangan sumber daya manusia kemudian dilakukan penilaian prestasi kerja yang bertujuan untuk melihat kinerja pegawai .

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup pengembangan sumber daya manusia dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

a. Faktor Internal

Faktor internal mencakup keseluruhan kehidupan organisasi yang dapat dikendalikan baik oleh pimpinan maupun oleh anggota organisasi yang bersangkutan yaitu dengan misi dan tujuan organisasi dan strategi pencapaian tujuan serta pelaksanaan kegiatan dan sarana pendukung.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal mencakup kebijaksanaan pemerintah, sosio-budaya masyarakat serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Organisasi harus mengikuti perkembangan jaman yang sekarang semakin

pesat dengan tindakan karyawan memilih teknologi yang tepat untuk organisasinya.

2.1.2 Kegiatan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Notoatmojo (2009), secara terinci menguraikan area kegiatan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam kegiatan pelatihan pegawai, mencakup :

1. Pelatihan untuk pelaksanaan program baru
2. Pelatihan untuk menggunakan alat atau fasilitas baru
3. Pelatihan untuk para pegawai yang akan menduduki tugas baru
4. Pelatihan untuk pengenalan proses atau prosedur kerja yang baru
5. Pelatihan bagi pegawai baru.

Moekijat (2010) menyatakan bahwa: pengembangan organisasi berarti hal yang berlainan bagi berbagai ahli dalam bidang ini, akan tetapi pada dasarnya pengembangan organisasi merupakan suatu metode untuk memudahkan perubahan dan pengembangan orang-orang (misalnya dalam gaya, nilai, dan ketrampilan), dalam teknologi (misalnya dalam kesederhanaan yang lebih besar, dalam kompleksitas), dan dalam proses dan struktur organisasi (misalnya dalam hubungan, peranan). Moekijat (2010) : menurut definisi formal, pengembangan organisasi mencakup usaha-usaha untuk meningkatkan hasil dengan memperoleh yang paling baik dari para pegawai, baik secara individual maupun sebagai anggota kelompok kerja..

2.1.3 Model-model Pengembangan Sumber Daya Manusia

Priansa (2014), menyatakan bahwa manajemen sumberdaya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompetensi, pengintegrasian, pemeliharaan, pemberhentian pegawai dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan individu, pegawai dan masyarakat. Pemikiran tentang evolusi manajemen SDM berkembang dan bergerak mengalami perubahan. Evolusi tersebut terkait dengan kedudukan dan

pengelolaan SDM yang semakin penting dan strategis bagi perkembangan organisasi.

Tabel 2.1. Pergeseran dalam Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi Tradisional SDM	Munculnya Praktik SDM
Berfokus pada administrasi	Berfokus pada strategi
Reaktif	Proaktif
Terpisah dari terisolasi dari misi Perusahaan	Bagian kunci dari misi organisasi
Berfokus pada produksi	Berfokus pada pelayanan
Fungsi organisasi berdasarkan kewenangan secara garis vertical	Proses dalam organisasi umumnya berdasarkan tanggung jawab horizontal, tim corporate
Manusia sebagai biaya	Manusia sebagai investasi

Sumber : Priansa (2014)

Masalah utama yang dinggap sebagai isu yang berkaitan dengan SDM, antara lain mengelola SDM untuk menciptakan kemampuan (kompetensi) SDM, mengelola diversitas tenaga kerja kerja untuk meraih keunggulan kompetitif, mengelola SDM untuk meraih keunggulan kompetitif, mengelola SDM untuk menghadapi globalisasi. Peningkatan kompetensi SDM dalam proses transformasi dapat dilakukan dengan melakukan aktivitas pengembangan yang berhubungan dengan peningkatan kompetensi SDM.

Nigrum (2014) menyatakan bahwa pengembangan SDM dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan baik secara formal maupun informal, yang dilaksanakan secara simultan berkelanjutan. Terdapat lima domain SDM yang dipandang penting dalam pengembangan SDM. Kelima domain tersebut adalah : profesionalisme, daya kompetitif, kompetensi fungsional, kenggulan partisipatif, dan kerja sama. Pengembangan terhadap kelima domain SDM tersebut diperlukan total quality control (TQC) dan program diklat terpadu agar terdapat efektivitas.

Pengembangan organisasional pada hakikatnya adalah pengembangan individu manusia dalam organisasi, mencakup beberapa kegiatan pengembangan, misalnya pengembangan staf, pengembangan diri sendiri, pengembangan organisasi dan

manajemen, dan pengembangan profesional berkesinambungan (continuing professional development – CPD).

1. Pengembangan Staf

Pengembangan staf pada umumnya merujuk pada pengembangan staf administratif, staf teknikus, dan staf profesional dalam sebuah organisasi.

2. Pengembangan Diri Sendiri

Peningkatan fleksibilitas dalam organisasi dan kontrak kerja karyawan, dimana karyawan menginginkan selalu terlibat dalam pembelajaran sepanjang hayat (life long learning).

3. Pengembangan Organisasi dan Manajemen

Manajemen dan Organisasi, seperti karyawan yang terbentuk dari dalam menginginkan dirinya berkembang lebih fleksibel dan mereka ingin dapat di bedakan (differentiated) dan mampu beradaptasi dengan lingkungan.

4. Continuing Profesional Development (CPD)

Kebanyakan lembaga profesional mengharuskan anggotanya untuk terlibat dalam pengembangan profesional berkesinambungan (Continuing Profesional Development), Wahjono (2015).

2.1.4 Manfaat Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kadarisman (2013), menyatakan bahwa manfaat program pengembangan SDM dalam suatu organisasi adalah dengan pengembangan pegawai tersebut dapat lebih memudahkan tugas, sehingga akan lebih positif dalam menyumbangkan tenaga dan pikiran bagi organisasi.

Menurut Kadarisman (2013), terdapat 13 manfaat pengembangan SDM yaitu:

- 1) Meningkatkan kepuasan pegawai;
- 2) Mengurangi pemborosan;
- 3) Mengurangi ketidak hadiran dan turnover pegawai;

- 4) Memperbaiki metode dan sistem bekerja;
- 5) Menaikkan tingkat penghasilan;
- 6) Mengurangi biaya-biaya lembur;
- 7) Mengurangi keluhan-keluhan pegawai;
- 8) Mengurangi kecelakaan kerja;
- 9) Memperbaiki komunikasi;
- 10) Meningkatkan pengetahuan serba guna pegawai;
- 11) Memperbaiki moral pegawai;
- 12) Menimbulkan kerja sama yang baik.

Berdasarkan uraian mengenai manfaat pengembangan SDM tersebut dapat disimpulkan bahwa pengembangan SDM adalah suatu upaya repositioning, yang mendasarkan pada transformasi peran pegawai berupa kemampuan, cara kerja, cara berfikir serta peran lainnya. Organisasi perlu mempersiapkan SDM yang mampu bersaing dimasa depan melalui aspek perilaku dan aspek kompetensi.

2.1.5 Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan SDM memiliki banyak tujuan, baik secara eksternal maupun internal. Tujuan pengembangan SDM secara internal adalah :

- a) Meningkatkan produktivitas kerja;
- b) Melakukan efisiensi;
- c) Meningkatkan efektivitas;
- d) Pencegahan kerusakan;
- e) Mengurangi kecelakaan kerja;
- f) Peningkatan pelayanan internal;
- g) Moral pegawai;
- h) Karir;
- i) Kepemimpinan;
- j) Suksesi kepemimpinan;
- k) Kompensasi.

Sedangkan tujuan pengembangan SDM secara eksternal adalah :

- a) Tuntutan pelanggan;
- b) Globalisasi;
- c) Persaingan bisnis;
- d) Semakin tingginya biaya pegawai;
- e) Semakin lengkapnya sumberdaya energi (priansa, 2014).

Rachmawati (2010), dan Kadarisman (2013) menyatakan bahwa tujuan dalam pengembangan SDM adalah untuk meningkatkan dukungan sumber daya manusia guna meningkatkan efektivitas dalam organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Tujuan pengembangan pegawai adalah untuk memperbaiki efektivitas kerja karyawan dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan. Perbaikan efektivitas kerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan karyawan, keterampilan karyawan maupun sikap karyawan itu sendiri terhadap tugas-tugasnya.

Tujuan pengembangan karyawan adalah memperbaiki efektivitas karyawan dalam mencapai hasil kerja yang telah ditetapkan. Perbaikan efektivitas kerja dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan. Keterampilan maupun sikap karyawan tentang tugas yang diembannya. Gilley dan Steven (2012) menyatakan bahwa tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan knowledge, skills, attitude and behavior dalam melaksanakan suatu organisasi. Terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai dengan penyelenggaraan pengembangan SDM yaitu:

1. Meningkatkan produktivitas kerja
2. Meningkatkan efisiensi
3. Mengurangi kerusakan
4. Menghindari (mengurangi) kecelakaan
5. Meningkatkan pelayanan (konsumen)
6. Memperbaiki dan meningkatkan moral karyawan
7. Meningkatkan karier

8. Meningkatkan cara berfikir secara konseptual
9. Meningkatkan kepemimpinan
10. Meningkatkan prestasi yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan blasa jasa (gaji)

Tujuan pengembangan SDM pada hakikatnya adalah sebagai investasi di dalam pengembangan pegawai yang merupakan pengeluaran yang ditujukan untuk memperbaiki kapasitas produktif dari pegawai. Manajemen pengembangan pegawai yang baik, maka organisasi akan memiliki kekuatan kompetitif dan menjadi lebih sulit untuk ditiru sehingga sumber-sumber keberhasilan kompetitif menjadi lebih berdaya guna.

2.1.6 Pemandu Wisata

a. Pengertian Pemandu Wisata

Suwantoro (1997) menyatakan bahwa 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. Pemandu wisata disebut juga pramuwisata atau tour guide. Pemandu wisata adalah seseorang yang memberi penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan dan traveller lainnya tentang segala sesuatu yang hendak dilihat dan disaksikan bilamana mereka berkunjung pada suatu objek, tempat atau daerah wisata tertentu.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata yaitu orang yang memberikan bimbingan, informasi, dan petunjuk tentang perjalanan wisata. Pemandu wisata memberikan layanan jasa yang dapat membantu wisatawan menikmati liburannya di daerah tujuan wisata. Pemandu wisata merupakan salah satu pemegang kunci suksesnya perjalanan wisata. Oleh karena itu, pemandu wisata memiliki peranan yang sangat penting dalam perjalanan

wisata. Baik buruknya kesan yang diterima wisatawan lebih banyak ditentukan oleh peran seorang pemandu wisata, mengenai bagaimana seorang pemandu menyampaikan informasi yang dibutuhkan wisatawan dari cara bicara, sikap, pengetahuan mengenai wisata yang sedang dikunjungi dan lain-lain.

b. Jenis-jenis Pemandu Wisata/Pramuwisata

Menurut Desky (2001) berdasarkan posisi pemandu wisata (guide) dalam perjalanan biro wisata maka dikenal tiga jenis guide yaitu guide freelance, guide semi staff, dan guide staff. Selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut:

1) Guide Freelance

Adalah seorang guide lepas yang sama sekali tidak mempunyai ikatan dengan manajemen biro perjalanan wisata. Mereka bekerja untuk sebuah biro perjalanan wisata selama tenaganya dibutuhkan oleh biro perjalanan itu. Imbalan atau pendapatan yang diperoleh berdasarkan jamkerja mereka.

2) Guide Semi Staff

Adalah seorang guide yang bekerja hanya pada satu biro perjalanan saja. Oleh karenanya biro perjalanan tersebut berkewajiban memberikan prioritas kepadanya untuk memandu wisatawan yang ada dalam biro perjalanan tersebut. Mereka tidak memperoleh gaji bulanan, tetapi tetap gaji imbalan sesuai dengan jamkerjanya.

3) Guide Staff

Adalah guide yang memiliki status sebagai pegawai resmi sebuah biro perjalanan wisata. Mereka memperoleh gaji bulanan sebagaimana karyawan yang lain. Selama tidak ada tugas pemanduan, mereka harus ikut membantu pekerjaan lain yang ada dalam biro perjalanan tersebut.

Menurut Suwanto (1997) berdasarkan bidang keahliannya pemandu wisata atau pramuwisata dibagi menjadi empat yaitu pramuwisata umum, pramuwisata khusus, pramuwisata darma wisata, dan pramuwisata pengemudi. Selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pramuwisata Umum (General Guide) adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam, dan aspirasi kehidupan bangsa/penduduk secara umum.
- 2) Pramuwisata Khusus (Special Guide) adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan yang khusus dan mendalam mengenai objek wisata seperti kebudayaan, arkeologi, sejarah, teknik, perdagangan, keagamaan, ilmiah, margasatwa, perburuan dan lain-lain.
- 3) Pembimbing Darma Wisata (Tour Conductor) adalah pramuwisata senior yang mempunyai tanda pramuwisata untuk memimpin perjalanan suatu kelompok wisatawan yang melakukan perjalanan di suatu wilayah atau suatu negara.
- 4) Pramuwisata Pengemudi (Guide Driver) adalah pramuwisata yang mempunyai kartu tanda pramuwisata untuk memberikan bimbingan dan penerangan umum mengenai objek wisata, kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan bangsa kepada para wisatawan, disamping kedudukannya sebagai pengemudi kendaraan umum, seperti taxi, bus dan lain-lain.

Menurut Muhajir (2005) berdasarkan tempat melaksanakan tugasnya, dibedakan menjadi Local Guide dan City Guide, selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Lokal Guide atau pemandu wisata lokal yaitu seorang pemandu wisata yang menangani suatu tour selama satu atau beberapa jam di suatu tempat yang khusus, pada suatu atraksi wisata atau di suatu areal yang terbatas, misalnya gedung bersejarah, museum, taman hiburan dan lain-lain.
- 2) City Guide adalah pemandu wisata yang bertugas membawa wisatawan dan memberikan informasi wisata tentang objek-objek wisata utama di suatu kota, biasanya dilakukan di dalam bus atau kendaraan lainnya.

c. Tugas-tugas Pemandu wisata

Pemandu wisata merupakan pemimpin dalam suatu perjalanan wisata, secara umum tugas seorang pemandu wisata adalah sebagai berikut:

- 1) To conduct/to direct, yaitu mengatur dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata bagi wisatawan yang ditanganinya berdasarkan program perjalanan yang telah ditetapkan.
- 2) To point out, yaitu menunjukkan dan mengantarkan wisatawan ke objek-objek dan daya tarik wisata yang dikehendaki.
- 3) To inform, yaitu memberikan informasi dan penjelasan mengenai objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi, informasi sejarah dan budaya, dan berbagai informasi lainnya.

Mengenai kode etik pramuwisata Indonesia ditetapkan melalui Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pramuwisata Indonesia dengan Keputusan Nomor 07/MUNAS.I/X/1988, meliputi hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pramuwisata harus mampu menciptakan kesan penilaian yang baik atas daerah, negara, bangsa, dan kebudayaan.
- 2) Pramuwisata dalam menjalankan tugasnya harus mampu menguasai diri, senang, segar, rapi, bersih serta berpenampilan yang simpatik (menghindari bau badan, perhiasan, dan parfum yang berlebihan).
- 3) Pramuwisata harus mampu menciptakan suasana gembira dan sopan menurut kepribadian Indonesia.
- 4) Pramuwisata harus mampu memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada wisatawan dengan tidak meminta tip, tidak menjajakan barang dan tidak meminta komisi.
- 5) Pramuwisata mampu memahami latar belakang asal usul wisatawan serta mengupayakan untuk meyakinkan wisatawan agar mematuhi hukum peraturan, adat kebiasaan yang berlaku dan ikut melestarikan objek.
- 6) Pramuwisata mampu menghindari timbulnya pembicaraan serta pendapat yang mengundang
 - 1) perdebatan mengenai kepercayaan, adat istiadat, agama, ras dan system politik sosial negara asal wisatawan.
- 7) Pramuwisata berusaha memberikan keterangan yang baik dan benar. Apabila ada hal-hal yang belum dapat dijelaskan maka pramuwisata harus berusaha

mencari keterangan mengenai hal tersebut dan selanjutnya menyampaikan kepada wisatawan dalam kesempatan berikutnya.

- 8) Pramuwisata tidak dibenarkan mencemarkan nama baik perusahaan, teman seprofesi dan unsur-unsur pariwisata lainnya.
- 9) Pramuwisata tidak dibenarkan untuk menceritakan masalah pribadinya yang bertujuan untuk menimbulkan rasa belas kasihan dari wisatawan.
- 10) Pramuwisata saat perpisahan mampu memberikan kesan yang baik agar wisatawan ingin berkunjung kembali.

2.1.7 Kompetensi Pemandu Wisata

a. Pengertian Kompetensi

Menurut Danim (2011) kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak dari seorang tenaga profesional. Kompetensi dapat didefinisikan sebagai spesifikasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki seseorang serta penerapannya dalam pekerjaan sesuai dengan standar kinerja yang dibutuhkan oleh masyarakat dan dunia kerja.

Berdasarkan UU No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata yang dimaksud kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh pekerja pariwisata untuk mengembangkan profesionalitas kerja. Menurut Mulyasa (2005) kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang harus dimiliki serta harus dihayati dan dikuasai oleh seseorang untuk dapat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan jenis pekerjaan tertentu. Terdapat beberapa aspek atau ranah yang terkandung dalam konsep kompetensi yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan yaitu kesadaran dalam bidang kognitif.
- 2) Pemahaman yaitu kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki oleh individu.

- 3) Kemampuan adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
- 4) Nilai adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang.
- 5) Sikap yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar.
- 6) Minat adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan sesuatu perbuatan.

Beberapa ahli mendefinisikan istilah kompetensi sebagai berikut:

1. *Competence encompasses an individual's technical and interpersonal knowledge and skills* (Robbin, 2010). Kompetensi merupakan pengetahuan dan skill individu secara teknik dan interpersonal
2. A competency is an underlying characteristics on individual that is causally related to criterion referenced effective and/or superior performance in a job or situation (Spencer dan Spencer, 1993). Kompetensi berkaitan dengan ciri dasar idividu yang dikaitkan dengan standar kinerja yang efektif dan atau superior.
3. *Competence refers to an individual's knowledge, skill, abilities or personality characteristics that directly influences his or her performances* (Becker, Huselid, dan Ulrich dalam Yuniarsih dan Suwatno, 2008). Kompetensi merupakan pengetahuan, keahlian, kemampuan, dan kepribadian yang secara langsung mempengaruhi kinerjanya.

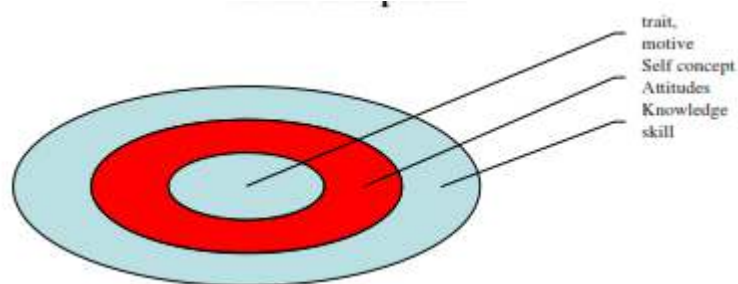
Berdasarkan ketiga definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah karakteristik berupa pengetahuan, keahlian, dan kepribadian yang mempengaruhi kinerja individu. Salah satu model kompetensi yang diterima secara baik oleh sektor akademis dan praktisi adalah model kompetensi yang dikemukakan oleh Spencer dan Spencer (1993). Model tersebut terdapat pada Gambar 2.1.

Spencer dan Spencer (1993) menyatakan terdapat 5 karakteristik kompetensi yaitu:

1. Motif (motive), secara konsisten merupakan apa yang mendorong (memotivasi individu melakukan sesuatu)
2. Ciri bawaan (trait), ciri fisik dan reaksi yang bersifat kosisten terhadap apa yang terjadi di lingkungan
1. Konsep diri (self concept), nilai diri, cara individu memandang dirinya sendiri
2. Pengetahuan (knowledge), informasi yang dimiliki seseorang tentang sesuatu hal
3. Keterampilan (skill), kemampuan melaksanakan tugas-tugas fisik dan mental.

Pengetahuan dan keterampilan cenderung lebih tampak (visible) dan relatif mudah untuk dikembangkan melalui program pelatihan. Motif dan ciri bawaan berada pada lingkaran di tengah merupakan faktor yang tersembunyi sehingga sulit sekali untuk dinilai dan dikembangkan. Terakhir adalah konsep diri, berada pada lingkaran ditengah-tengah, artinya sikap, nilai dan nilai diri dapat diubah melalui pelatihan dan psikoterapi atau pengalaman pengembangan yang positif, walaupun memerlukan jangka waktu yang lama.

Gambar 2.1
Model Kompetensi



Sumber : Spencer dan Spencer, 1993
Competence at Work: Model for Superior Performance, John Wiley & Sons, Inc,
New York

Model Kompetensi Spencer dan Spencer menjadi rujukan dalam menyusun standar kompetensi nasional termasuk didalamnya untuk sektor pariwisata. Setelah mengetahui pengertian kompetensi dan pemandu wisata dapat disimpulkan bahwa kompetensi pemandu wisata yaitu seperangkat pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai, dan sikap yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata agar dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebutuhan atau apa yang diinginkan oleh wisatawan.

b. Kompetensi Pemandu Wisata

Sesuai dengan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi NOMOR KEP. 57/MEN/III/2009 mengenai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian, serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Standar Kompetensi tidak berarti hanya kemampuan menyelesaikan suatu tugas, tetapi dilandasi pula oleh bagaimana dan mengapa tugas itu dikerjakan. Standar kompetensi meliputi faktor-faktor yang mendukung, seperti pengetahuan dan kemampuan untuk mengerjakan suatu tugas dalam kondisi normal di tempat kerja serta kemampuan mentransfer dan menerapkan kemampuan dan pengetahuan pada situasi dan lingkungan yang berbeda.

SKKNI telah dibakukan dengan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi adalah sebanyak 14 standar. Pengembangan sertifikasi kompetensi kerja yang dilakukan oleh BNSP terkait dan terpadu dengan pengembangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) serta pengembangan pelatihan berbasis kompetensi di lembaga-lembaga pelatihan kerja sebagai kesatuan Sistem Latihan Kerja Nasional (SISLATKERNAS). Sesuai dengan Pasal 18 ayat (1), (2) dan (3) Undang-Undang No. 13 tahun 2003, sertifikasi kompetensi kerja adalah bentuk pengakuan secara formal terhadap kompetensi kerja yang telah dikuasai.

Menteri Kebudayaan dan Pariwisata menetapkan pedoman penyelenggaraan pelatihan berbasis kompetensi di sektor pariwisata yaitu dalam peraturan Nomor : PM.07/DL.107/MKP/2011. Standar kompetensi untuk ketenagakerjaan Kepemanduan Wisata diatur berdasarkan Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Sektor Pariwisata Sub Sektor Kepemanduan Wisata melalui Kep.57/MEN/III/2009. Pengukuran kompetensi SDM pada kajian ini mengacu pada SKKNI Sub Sektor Kepemanduan Wisata. Arah Kebijakan ketenagakerjaan Kota Bandar Lampung juga memfokuskan peningkatan kualitas SDM melalui standarisasi pelayanan, akreditasi lembaga, dan sertifikasi profesi.

Pemandu wisata harus memiliki pengetahuan, disini berkaitan dengan obyek wisata yang akan dikunjungi. Pemandu wisata harus mengerti dan paham tentang obyek wisata tersebut, sehingga dapat memberikan informasi tentang obyek wisata kepada wisatawan secara mendalam. Keterampilan pemandu wisata, berkaitan dengan kemampuan pemandu wisata dalam memandu atau memimpin wisatawan saat berada di obyek wisata.

2.2 Tinjauan Tentang Pariwisata

2.2.1 Pengertian Pariwisata

Menurut definisi yang disampaikan oleh Spillane (1987) pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ketempat lain, bersifat sementara, dilakukan perorangan maupun kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan atau keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan hidup dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu. Pariwisata menurut Peraturan Daerah Provinsi Lampung nomor 6 tahun 2011 tentang Kepariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh Masyarakat, Pengusaha, dan Pemerintah Daerah.

Pengertian lain menyebutkan bahwa pariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seorang atau lebih menuju tempat lain atau keluar dari tempat tinggalnya. Dorongan kepergian adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar. Istilah pariwisata berhubungan erat dengan perjalanan wisata yaitu sebagai suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang diluar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk kegiatan menghasilkan upah.

Yoeti (1996) dan Suwanto (2002) menyatakan bahwa pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ketempat yang lain dengan maksud bukan untuk berusaha (bussines) atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Berdasarkan berbagai uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah kegiatan yang sangat diperlukan dalam masyarakat untuk menikmati perjalanan dan untuk bertamasya.

2.2.2 Jenis-jenis Pariwisata

Adapun jenis-jenis pariwisata menurut Pendit (2006) adalah :

a. Wisata Alam

Wisata alam adalah bentuk kegiatan rekreasi dan pariwisata yang memanfaatkan potensi sumberdaya alam, baik dalam keadaan alami maupun setelah ada usaha budidaya, sehingga memungkinkan wisatawan memperoleh kesegaran jasmaniah dan rohaniah, mendapatkan pengetahuan dan pengalaman serta menumbuhkan inspirasi dan cinta terhadap alam.

Wisata alam merupakan kegiatan rekreasi dan pariwisata yang memanfaatkan potensi alam untuk menikmati keindahan alam baik yang masih alami atau sudah ada usaha budidaya, agar ada daya tarik wisata ke tempat tersebut. Wisata alam digunakan sebagai penyeimbang hidup setelah melakukan aktivitas yang sangat padat, dan suasana keramaian kota. Sehingga dengan melakukan wisata alam tubuh dan pikiran kita menjadi segar kembali dan bisa bekerja dengan lebih kreatif lagi karena dengan wisata alam memungkinkan kita memperoleh kesenangan jasmani dan rohani. Beberapa wisata alam di Bandar Lampung diantaranya adalah Teluk Lampung, Puncak Sukadanaham, Hutan Raya Wan Abdurahman, Objek Wisata Alam Batu Putu, Taman Wisata Lembah Hijau, Wira Garden, Pantai Duta Wisata, Pantai Puri Gading, Pantai Tirtayasa, Pulau Kubur, Pulau Pasaran, Sumur Putri, dan Taman Wisata Bumi Kedaton .

b. Wisata Budaya

Seorang melakukan perjalanan Sebagai pusat Ibukota provinsi Lampung, Bandar Lampung menawarkan keragaman Seni dan Budaya yang menarik. Selain seni dan budaya modern atau percampuran ragam etnis, Seni dan Budaya asli Lampung pun dapat dengan mudah dijumpai di kota berjuluk Tapis Berseri ini. Mulai dari Seni musik tetabuhan khas masyarakat Lampung bertajuk Gamolan Pekhing atau yang mahsyur dengan sebutan Cetik Lampung. Kampung adat (Tiuh Adat) Lampung yang tersebar di kawasan Raja Basa, Kedamaian, Labuhan Dalam, Jaga Baya dan Negeri Olok Gading – adalah beberapa kawasan yang masih menyajikan rumah adat khas Lampung Pepadun dan Saibatun dengan indah. Selain itu di Bandar Lampung juga tumbuh subur sanggar sanggar tari yang kerap mengetengahkan ragam bentuk tari kreasi Lampung dalam gelaran pesta adat dan seni. Termasuk Padepokan Pencak Silat Lampung di Rajabasa, gelaran

Begawi Adat - Begawi Bandar Lampung (BBL) event seni budaya tahunan di Bandar Lampung. Terdapatnya MPAL (Majelis Penyimbang Adat Lampung) dan perkumpulan Jurai Adat Istiadat baik Adat Lampung maupun pendatang yang hidup rukun berdampingan di Kota Bandar Lampung. Kota Bandar Lampung juga memiliki museum Lampung yang terletak di daerah Rajabasa. Selain itu wisata budaya di Kota Bandar Lampung adalah Bunker Peninggalan Jepang, Goa Jajar, Goa Cepit, Kelanteng Vihara Thay Hin Bio, Masjid Tua Al-Anwar, Pura Way Lunik, dan lain-lain.

c. Wisata Buatan

Objek wisata Buatan (Man-Made) adalah objek wisata buatan manusia, seperti museum, monumen, situs bersejarah dan purbakala, gedung bersejarah, galeri seni dan budaya, pusat kegiatan seni dan budaya, taman dan hutan kota, cagar budaya, budidaya agro, flora dan fauna, tempat ibadah, bangunan arsitektural, bandara, pelabuhan dan stasiun, pasar tradisional, pusat perbelanjaan dan lain-lain. Beberapa wisata buatan yang ada di Bandar Lampung adalah lapangan golf, taman kupu-kupu, pelabuhan Panjang, water boom Citra Garden, dan lain-lain.

d. Wisata Hiburan dan Belanja

Wisata hiburan dan belanja menjadikan belanja sebagai daya tarik utamanya. Beberapa wisata hiburan dan belanja yang terdapat di Kota Bandar Lampung adalah pasar tradisional Bambu Kuning, Central Plaza, Mall Kartini, Ramayana, Plaza Lotus, Pusat Manisan Lampung, dan lain-lain.

2.3 Tinjauan Potensi Pariwisata

2.3.1 Pengertian Potensi Pariwisata

Pariwisata menurut undang-undang nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata 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.

Yoeti (1996) menyatakan bahwa potensi pariwisata merupakan sesuatu yang dimiliki oleh suatu wisata yang menjadi daya tarik bagi para wisatawan dan dimiliki oleh setiap tempat wisata. Potensi wisata adalah segala sesuatu yang terdapat di daerah tujuan wisata dan merupakan daya tarik agar orang-orang mau berkunjung ke tempat tersebut. Sukardi (1998) juga mengungkapkan bahwa sebagai segala yang dimiliki oleh suatu daya tarik wisata dan berguna untuk mengembangkan industri pariwisata di daerah tersebut, jadi yang dimaksud dengan potensi pariwisata adalah sesuatu yang dapat dikembangkan menjadi daya tarik sebuah obyek wisata.

2.4 Penelitian Terdahulu

Pertama, Kusworo dan Damanik (2002), melakukan penelitian dengan judul “Pengembangan SDM Pariwisata Daerah: Agenda Kebijakan untuk Pembuat Kebijakan”. Penelitiannya menghasilkan secara umum sumber daya di sektor pariwisata nasional dan lokal masih memiliki banyak kelemahan. Meskipun pada tingkat nasional kebijakan pembangunan kepariwisataan sudah lama menegaskan pentingnya kesiapan daerah, terutama dalam rangka otonomi, tampaknya realitas di lapangan masih jauh dari harapan. Meskipun temuan ini tidak dapat dijadikan sebagai bahan untuk merampatkan (menggeneralisasikan) keadaan birokrasi pemerintahan di daerah saat ini, setidaknya ia memberikan petunjuk bahwa di tengah kebutuhan profesionalisme birokrasi pemerintah untuk menyongsong era perdagangan bebas atas hampir semua komoditas dan pelaksanaan otonomi daerah, sesungguhnya tersembunyi persoalan besar yang perlu mendapat penanganan serius. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa sebagian besar

birokrat di lingkungan entitas birokrasi pariwisata daerah hampir tidak memiliki latar belakang kualifikasi pendidikan dan keahlian di bidang kepariwisataan. Sebagaimana umumnya di dunia birokrasi, rekrutmen dan karir pejabat sangat bergantung pada pangkat dan golongan, loyalitas pada atasan yang relevansinya dengan kompetensi sangat jauh.

Kedua, Mayadi (2015) melakukan penelitian dengan judul “Model Pengembangan SDM Berbasis Kearifan Lokal dan Regional (Analisis Kritis dari Kesiapan SDM dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean) MEA”. Hasil penelitian ini adalah Kearifan Regional dikembangkan menjadi geowisata, sehingga sistem belajar mengajar di sekolah berbasis wawasan budaya berfokus pada, local wisdom, local knowledge, local genius. Geopark dikembangkan sebagai kearifan regional dan nasional berfokus kepada Geodiversity, Biodiversity dan Cultural Diversity dalam menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) dengan program Geopark to School and School to Geopark.

Ketiga, Setiawan (2016), dengan judul penelitiannya adalah “Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang”. Hasil penelitian ini yaitu pengelolaan, pengembangan, dan pembiayaan kawasan wisata memerlukan daya dukung dari banyak stakeholder (public, private, dan society) sehingga prosesnya dapat berjalan dengan lancar. Keberhasilan pengembangan kawasan ini juga sangat dipengaruhi oleh kondisi stabilitas keamanan dan politik, daya dukung sumberdaya manusia yang memiliki keahlian yang sesuai baik segi kualitas maupun kuantitasnya, keamanan, transparansi dan kenyamanan bagi para investor maupun wisatawan dalam menanamkan modal dan menikmati kawasan wisata, serta sosialisasi dan promosi atas pengembangan dan pemanfaatan kawasan wisata.

Keempat, Sugita (2016), judul penelitiannya adalah “Pengembangan Sumber Daya Manusia Pariwisata Khususnya Pelaut Berbasis Kearifan Regional”. Hasil penelitiannya adalah upaya pengembangan sumber daya manusia umumnya dan

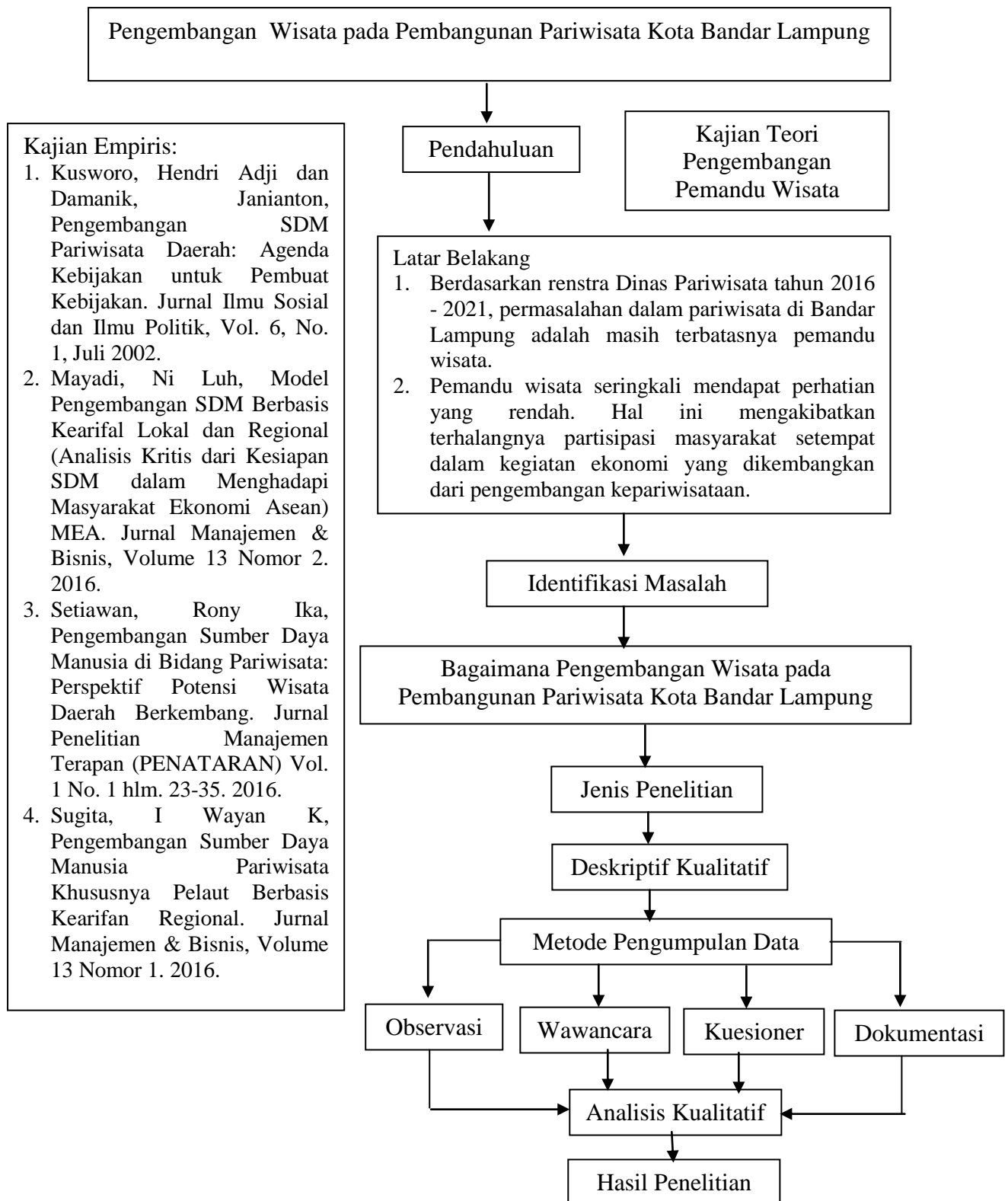
khususnya pariwisata yang akan bekerja dikapal pesiar harus dilakukan secara komperhesif dan terus menerus. Indonesia memiliki banyak kearifan lokal dan Bali sendiri sebagai simbul pariwisata dunia memiliki (local wisdom) yang perlu di lestarikan .

2.5 Kerangka Pemikiran

Kota Bandar Lampung merupakan salah satu Kota di provinsi Lampung yang letaknya berada di pusat kota. Kota Bandar Lampung memiliki kekayaan alam yang luar biasa dan sangat berpotensi untuk dikembangkan. Pengelolaan pariwisata di Kota Bandar Lampung sampai saat ini masih banyak kekurangan sehingga perlu diperbaiki. Banyaknya pariwisata yang tersedia di Kota Bandar Lampung nyatanya belum dapat dioptimalkan secara maksimal. Keterbatasan Pemandu Wisata yang ada di Kota Bandar Lampung menjadi salah satu alasan pengembangan pariwisata di wilayah ini sulit dikembangkan.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Bandar Lampung sebagai unsur penunjang Pemerintah Kota Bandar Lampung di bidang pariwisata yang telah memiliki strategi pembangunan pariwisata nyatanya belum terealisasi dengan maksimal. Melihat kenyataan tersebut, Pemerintah Kota Bandar Lampung perlu menganalisis Pemandu Wisata yang lebih mendalam untuk mengoptimalkan potensi yang ada dan mengatasi permasalahan-permasalahan yang selama ini dituangkan dalam strategi untuk mengembangkan pariwisata di Kota Bandar Lampung sehingga semakin diminati wisatawan baik lokal maupun mancanegara.

Analisis Pemandu Wisata adalah salah satu cara yang dapat dilakukan agar pengembangan pariwisata di Kota Bandar Lampung dapat dikelola dengan baik dan terencana. Berdasarkan telaah mengenai pengembangan Pemandu Wisata, maka dapat diperoleh gambaran menyeluruh tentang situasi dan kondisi Pemandu Wisata, barulah ditentukan strategi pengembangan Pemandu Wisata. Berikut di gambarkan kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini.



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran
(Sumber: Diolah Peneliti, 2018)

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan jenis penelitian, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan pemandu wisata pada pembangunan pariwisata Kota Bandar Lampung.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Pada penelitian ini, variabel yang digunakan adalah kompetensi pemandu wisata. Pengukuran variabel penelitian dapat dijelaskan pada matriks operasionalisasi variabel berikut ini :

Tabel 3.1
Tabel Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator yang diukur
Kompetensi pemandu Wisata	Menerima wisatawan dan Pemberian Informasi: 1. Kedatangan wisatawan di periksa dan di catat dengan teliti 2. Jika ada kasus barang hilang, petugas segera melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan dengan tepat 3. Wisatawan disambut dengan cara yang dapat menimbulkan perasaan/kesan positif terhadap pariwisata dan pelayanannya 4. Wisatawan diberikan informasi dan nasihat yang tepat dan memadai dalam bidang pariwisata 5. Petugas menawarkan bantuan yang ramah dan efisien kepada wisatawan
	Berkomunikasi di tempat Kerja: 1. Petugas berkomunikasi dengan wisatawan secara terbuka, profesional dan ramah 2. Petugas menggunakan bahasa dan nada suara dengan tepat 3. Petugas peka akan perbedaan kebudayaan dan sosial
	Penampilan Pegawai: 1. Petugas berdandan rapi dengan memperhatikan kesehatan 2. Petugas berpakaian rapi dan menggunakan alas kaki
	Menyediakan bantuan kepada wisatawan: 1. Petugas memenuhi semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan 2. Ketidakpuasan wisatawan diketahui petugas dengan cepat dan diambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai

	<p>dengan tingkat tanggungjawab masing-masing dan tata cara perusahaan</p> <p>3. Keluhan wisatawan ditangani dengan sungguh-sungguh, peka dan sopan</p>
	<p>Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas melaksanakan prosedur kesehatan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi 2. Petugas melaksanakan prosedur keselamatan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi 3. Petugas melaksanakan prosedur keamanan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi 4. Situasi yang dapat mengancam keamanan pribadi wisatawan diidentifikasi dengan cepat oleh petugas dan segera dicari bantuan yang tepat
	<p>Mengidentifikasi dan Mengatasi konflik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas dapat mengidentifikasi konflik dengan cepat dan diambil tindakan secara cepat dan bijaksana agar konflik tidak bertambah buruk 2. Petugas bertanggungjawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing 3. Pandangan orang lain diterima dan ditampung oleh petugas serta diperlakukan dengan hormat 4. Keterampilan berkomunikasi digunakan oleh petugas secara efektif untuk membantu menangani konflik yang terjadi
	<p>Menanggapi Keluhan Wisatawan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menangani keluhan secara sensitif, sopan, dan bijaksana 2. Petugas bertanggung jawab menangani keluhan 3. Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama oleh petugas dengan wisatawan 4. Petugas mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan wisatawan sejauh itu memungkinkan
	<p>Melaksanakan Pengantaran:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas menginformasikan kepada wisatawan untuk memeriksa barang-barang bawaan. 2. Wisatawan memberikan umpan balik mengenai produk dan servis yang diberikan pada wisatawan

Sumber : SKKNI KEPMEN No: KEP. 57/MEN/III/2009

3.3 Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel menggunakan skala kategori yaitu skala pengukuran sikap yang memberikan beberapa alternatif pilihan, umumnya tiga hingga lima skala. Dikemukakan Sugiyono (2014) bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penelitian ini menggunakan 5 (lima) skala sebagai berikut:

- a) Sangat setuju, diberi skor 5
- b) Setuju, diberi skor 4
- c) Cukup setuju, diberi skor 3
- d) Kurang setuju, diberi skor 2
- e) Sangat tidak setuju, diberi skor 1.

3.4 Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Primer. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti.
2. Data Sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung baik dari literatur-literatur ataupun dari dokumen-dokumen tertulis yang berkaitan dengan penelitian.

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti.

2.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diperoleh dengan cara:

1. Studi Kepustakaan (Library Research)
2. Studi Lapangan (Field Research)

- a. Observasi yaitu dengan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap perkembangan kepariwisataan di beberapa destinasi yang ada di Kota Bandar Lampung.
- b. Kuesioner .Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner mengenai kompetensi SDM Pariwisata Khususnya Pemandu Wisata yang bersumber dari SKKNI KEPMEN No: KEP. 57/MEN/III/2009.
- c. Wawancara . Terdapat dua jenis wawancara, yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan ketika pewawancara sudah memiliki daftar pertanyaan yang direncanakan kepada responden dan pewawancara sudah mengetahui informasi apa yang diperlukan, sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah pewawancara tidak memiliki rangkaian pertanyaan yang direncanakan. Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur dan peneliti telah memiliki pertanyaan, yaitu:
 1. Bagaimana Kebijakan Peningkatan kompetensi Pemandu Wisata yang telah diterapkan di Kota Bandar Lampung?
 2. Bagaimana peran industri, pemerintah, dan akademisi dalam peningkatan kompetensi Pemandu Wisata di Kota Bandar Lampung?
 3. Bagaimana strategi pengembangan Kompetensi Pemandu Wisata di Kota Bandar Lampung?
 4. Bagaimana persiapan dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di dibidang Pariwisata di Kota Bandar Lampung?
 5. Bagaimana proses pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di dibidang Pariwisata di Kota Bandar Lampung?

6. Bagaimana evaluasi dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di dibidang Pariwisata di Kota Bandar Lampung?
7. Bagaimana keberhasilan program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata di dibidang Pariwisata di Kota Bandar Lampung?
8. Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di dibidang Pariwisata di Kota Bandar Lampung?
9. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di dibidang Pariwisata di Kota Bandar Lampung?

Narasumber dalam penelitian ini adalah Kabag Kepala Kepegawaian Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandar Lampung.

- d. Dokumentasi , yaitu metode pengumpulan data melalui pencatatan terhadap laporan-laporan, arsip-arsip dan sebagainya.

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

3.5.1 Populasi

Populasi menurut Sekaran dan Bougie (2017) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung di pariwisata Kota Bandar Lampung.

3.5.2 Sampel

Menurut Sekaran dan Bougie (2017), sampel adalah bagian dari populasi. Penarikan sampel untuk objek wisata dilakukan dengan metode sampel kluster. Sampel kluster adalah sampel yang dikumpulkan dalam kelompok atau kumpulan elemen, yang secara ideal merupakan agregat alami dari elemen populasi.

Menurut Sekaran dan Bougie (2017), dalam pengambilan sampel kluster populasi target terlebih dahulu dibagi menjadi kluster-kluster, kemudian secara acak diambil sampel tiap kluster. Berikut disajikan tabel pemilihan sampel untuk objek wisata di Kota Bandar Lampung.

Tabel 3.1 Jumlah Sampel Obyek Pariwisata di Kota Bandar Lampung

No.	Jenis Wisata	Jumlah	Sampel
1.	Wisata Alam	13	3
2.	Wisata Budaya	21	4
3.	Wisata Buatan	15	3

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung, 2016

Sampel obyek wisata dalam penelitian ini adalah, untuk wisata alam, sampel yang diambil adalah Puncak Sukadanaham, Taman Wisata Lembah Hijau, dan Pantai Duta Wisata. Sampel untuk wisata budaya adalah Monumen Krakatau, Museum Lampung, Taman Budaya, dan Stasiun Kereta Api, sedangkan sampel untuk wisata buatan adalah Pasar Tradisional Bambu Kuning, Taman Kupu-kupu, dan Water Boom Citra Garden.

Penilaian kompetensi pemandu wisata dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang pernah berkunjung di daerah pariwisata tersebut, namun dalam penelitian ini, populasi tidak diketahui. Oleh karena populasi tidak diketahui, maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right]^2$$

$$n = \left[\frac{1,96}{0,20} \right]^2$$

$$n = 101 \text{ responden}$$

Keterangan :

$Z_{\alpha/2}$ = Nilai standar daftar luar normal standar bagaimana tingkat kepercayaan (α)
95%

E = tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya error maksimum secara 20%.

Dari perhitungan tersebut dapat diketahui sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 101 responden.

Teknik pengambilan sampel wisatawan pada penelitian ini adalah menggunakan metode accidental sampling, dimana untuk memperoleh data, peneliti menemui subyek yaitu orang-orang yang secara kebetulan dijumpai pada saat berkunjung dan peneliti melakukan penelitian hingga mencapai jumlah yang dianggap cukup bagi peneliti. Alasan peneliti menggunakan teknik sampling tersebut adalah peneliti hanya akan meneliti dan mengambil data berdasarkan responden yang datang pada saat dilakukan kegiatan penelitian secara langsung, sedangkan untuk memperoleh data 101 orang.

3.6 Teknik Keabsahan Data dan Analisis Data

3.6.1 Teknik Keabsahan Data

Menurut Moleong (2011) mengemukakan bahwa untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria:

1. Derajat kepercayaan (credibility)

- a. Triangulasi

Teknik pengumpulan data triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Oleh karena itu dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas, dan pasti. Peneliti menggunakan triangulasi dengan jenis triangulasi sumber.

Menurut Sugiyono (2014), triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Peneliti melakukan observasi, dokumentasi, serta studi pustaka yang dilakukan secara langsung dengan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandar Lampung, pegawai pariwisata, pelaku bisnis, dan masyarakat.

b. Kecukupan referensial

Peneliti melakukan pengumpulan informasi yang berkaitan dengan penelitian baik melalui literatur buku, arsip, catatan lapangan, foto dan rekaman yang digunakan untuk mendukung analisis data.

c. Ketekunan

Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari. Peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

d. Analisis kasus negatif

Teknik analisis kasus negatif dilakukan dengan cara mengumpulkan contoh dan kasus yang tidak sesuai dengan pola dan kecenderungan informasi yang telah dikumpulkan dan digunakan sebagai pembanding.

2. Keteralihan (transferability)

Pengujian keteralihan dalam penelitian kualitatif digunakan agar orang lain dapat memahami hasil penelitian sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut maka peneliti harus membuat laporan yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

3. Kebergantungan (dependability)

Pengujian kebergantungan dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian tapi dapat memberikan data maka dari itu diperlukannya uji kebergantungan. Apabila proses penelitian tidak ada tetapi datanya ada, maka penelitian itu tidak reliable atau dependable.

4. Kepastian (confirmability)

Pengujian kepastian dapat dilakukan secara bersamaan. Mengujian kepastian berarti menguji hasil penelitian yang sudah dilakukan.

3.6.2 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014), teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, kuesioner, catatan lapangan, dokumentasi, dan studi pustaka dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Komponen dalam analisis data yaitu:

1. Reduksi data (data reduction)

Mereduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Peneliti memilih mana data yang dibutuhkan dalam kondisi pengembangan pemandu wisata di Kota Bandar Lampung untuk merancang sebuah strategi.

2. Penyajian data (data display)

Penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Penyajian data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan hasil temuan dalam dokumentasi baik berupa tabel maupun gambar, serta observasi di lapangan terkait dengan pengembangan pemandu wisata di Kota Bandar Lampung. Data diolah dan disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi, tabulasi silang, disajikan berdasarkan kesamaan karakteristik atau dibandingkan untuk memahami fenomena, atau diolah agar mudah digunakan untuk pengolahan analisis deskriptif. Analisis statistik deskriptif dilakukan dengan

mendeskriptifkan semua data dari semua variabel dalam bentuk distribusi frekuensi, histogram, modus, median, dan simpangan baku (standar deviasi).

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner untuk masing-masing indikator yaitu penerimaan wisatawan dan pemberian informasi, berkomunikasi di tempat kerja, penampilan pemandu wisata, menyediakan bantuan kepada wisatawan, mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan, mengidentifikasi dan mengatasi konflik, menanggapi keluhan wisatawan, dan melaksanakan pengantaran, menggunakan skala likert, dimana alternatif jawaban responden diberikan skor 1 sampai 5, selanjutnya nilai-nilai dari jawaban responden dijumlahkan berdasarkan bobot nilai seperti terlihat pada tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2 Pemberian Bobot Nilai Untuk Indikator Penelitian

Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Cukup setuju	3
Kurang setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Kemudian kriteria skor total menggunakan interval skor harapan/ideal dengan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval Total Skor

NT = Nilai Total Skor Harapan Tertinggi

NR = Nilai Total Skor Harapan Terendah

K = Jumlah Alternatif Jawaban

3. Kesimpulan (conclusion drawing/verification)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan

pada tahap awal, didukung oleh bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Pada penelitian ini peneliti memberikan kesimpulan berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan.

BAB IV HASIL DAN INTERPRETASI

4.1 Deskripsi Jawaban Responden

Responden dalam penelitian ini adalah wisatawan yang berkunjung di pariwisata Kota Bandar Lampung. Peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak yang berkompeten mengenai pemandu wisata

Analisis kualitatif dalam pembahasan ini merupakan deskripsi dari setiap variabel atau penjelasan dari tabel maupun grafik statistik yang meliputi indikator-indikator kinerja Pemandu Wisata berpedoman pada SKKNI KEPMEN No: KEP. 57/MEN/III/2009 yaitu meliputi penerimaan wisatawan dan pemberian informasi, berkomunikasi di tempat kerja, penampilan pemandu wisata, menyediakan bantuan kepada wisatawan, mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan, mengidentifikasi dan mengatasi konflik, menanggapi keluhan wisatawan, dan melaksanakan pengantaran.

4.1.1 Penerimaan Wisatawan dan Pemberian Informasi

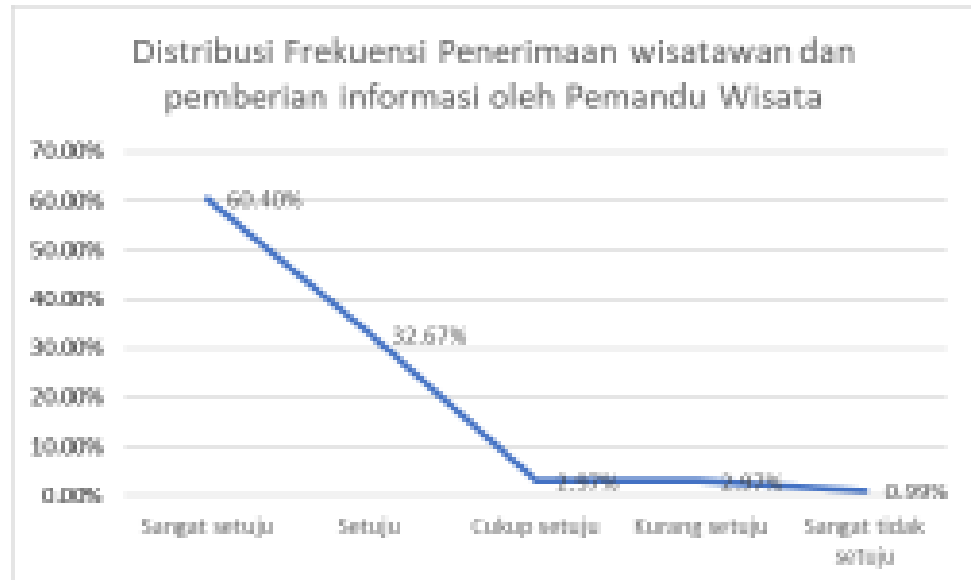
Berdasarkan jawaban dari 101 responden terhadap pertanyaan indikator penerimaan wisatawan dan pemberian informasi, maka dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Penerimaan wisatawan dan pemberian informasi oleh Pemandu Wisata

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	22-25	61	60,40
Setuju	18-21	33	32,67
Cukup setuju	14-17	3	2,97
Kurang setuju	10-13	3	2,97
Sangat tidak setuju	6-9	1	0,99
Jumlah		101	100,00

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan hasil skor jawaban responden dapat divisualisasikan dalam bentuk grafik distribusi frekuensi sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah, 2018

Gambar 4.1 Grafik Distribusi Frekuensi Penerimaan Wisatawan dan Pemberian Informasi oleh Pemandu Wisata

Berdasarkan pada tabel 4.1 dan gambar 4.1, dapat dijelaskan bahwa berdasarkan jawaban responden mengenai penerimaan wisatawan dan pemberian informasi oleh pemandu wisata, responden menjawab sangat setuju sebanyak 61 responden atau 60,40%, yang menjawab setuju sebanyak 33 responden atau 32,67%, yang menjawab cukup setuju sebanyak 3 responden atau 2,97%, yang menjawab kurang setuju sebanyak 3 responden atau 2,97%, dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 responden atau 0,99%.

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum dapat diinterpretasikan bahwa penerimaan wisatawan dan pemberian informasi oleh pemandu wisata di Bandar Lampung saat ini secara umum sudah sangat baik, hal

ini juga ditunjukkan oleh sebaran frekuensi tertinggi, yaitu yang menjawab sangat setuju sebanyak 61 responden atau 60,40%. Hal ini berarti bahwa pemandu wisata sudah melakukan penerimaan wisatawan dengan sangat baik dan selalu memberikan informasi kepada wisatawan.

Kemudian berdasarkan jawaban responden per indikator yang kemudian ditentukan peringkat masing-masing indikator pada indikator Penerimaan Wisatawan dan Pemberian Informasi oleh Pemandu Wisata adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pertanyaan pada Penerimaan Wisatawan dan Pemberian Informasi oleh Pemandu Wisata

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Kedatangan wisatawan di periksa dan di catat dengan teliti	45	32	6	17	1	101
2	Jika ada kasus barang hilang, petugas segera melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan dengan tepat	43	51	4	2	1	101
3	Wisatawan disambut dengan cara yang dapat menimbulkan perasaan/kesan positif terhadap pariwisata dan pelayanannya	59	34	5	2	1	101
4	Wisatawan diberikan informasi dan nasihat yang tepat dan memadai dalam bidang pariwisata	46	42	10	3	0	101
5	Petugas menawarkan bantuan yang ramah dan efisien kepada wisatawan	59	37	3	1	1	101
Jumlah		252	196	28	25	4	505

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.3 Total Skor Jawaban Responden Per Indikator Pertanyaan pada Penerimaan Wisatawan dan Pemberian Informasi oleh Pemandu Wisata

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Kedatangan wisatawan di periksa dan di	225	128	18	34	1	406

	catat dengan teliti						
2	Jika ada kasus barang hilang, petugas segera melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan dengan tepat	215	204	12	4	1	436
3	Wisatawan disambut dengan cara yang dapat menimbulkan perasaan/kesan positif terhadap pariwisata dan pelayanannya	295	136	15	4	1	451
4	Wisatawan diberikan informasi dan nasihat yang tepat dan memadai dalam bidang pariwisata	230	168	30	6	0	434
5	Petugas menawarkan bantuan yang ramah dan efisien kepada wisatawan	295	148	9	2	1	455
Jumlah		1.260	784	84	50	4	2.182

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Penerimaan Wisatawan dan Pemberian Informasi oleh Pemandu Wisata

No.	Indikator	Skor Riil	Skor Maks	Persentase (%)	Ranking
1	Kedatangan wisatawan di periksa dan di catat dengan teliti	406	2.182	18,61	V
2	Jika ada kasus barang hilang, petugas segera melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan dengan tepat	436	2.182	19,98	III
3	Wisatawan disambut dengan cara yang dapat menimbulkan perasaan/kesan positif terhadap pariwisata dan pelayanannya	451	2.182	20,67	II
4	Wisatawan diberikan informasi dan nasihat yang tepat dan memadai dalam bidang pariwisata	434	2.182	19,89	IV
5	Petugas menawarkan bantuan yang ramah dan efisien kepada wisatawan	455	2.182	20,85	I

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa indikator petugas menawarkan bantuan yang ramah dan efisien kepada wisatawan mendapat penilaian tertinggi dengan persentase skor sebesar 20,85%, kemudian wisatawan disambut dengan cara yang dapat

menimbulkan perasaan/kesan positif terhadap pariwisata dan pelayanannya menduduki peringkat kedua dengan persentase skor sebesar 20,67%, indikator jika ada kasus barang hilang, petugas segera melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan dengan tepat menduduki peringkat ketiga dengan persentase skor sebesar 19,98%, kemudian pada peringkat keempat adalah wisatawan diberikan informasi dan nasihat yang tepat dan memadai dalam bidang pariwisata dengan persentase skor sebesar 19,89%, sedangkan kedatangan wisatawan di periksa dan di catat dengan teliti mendapat penilaian yang terendah dengan persentase skor sebesar 18,61%.

Berdasarkan jawaban pada masing-masing indikator penerimaan wisatawan dan pemberian informasi oleh pemandu wisata secara umum bahwa masing-masing indikator saat ini sudah berada pada keadaan baik. Pemandu wisata melakukan penerimaan wisatawan dengan baik, pemandu wisata juga memberikan informasi mengenai pariwisata, namun dari seluruh indikator yang ada, ternyata kedatangan wisatawan di periksa dan di catat dengan teliti mendapat penilaian terendah, hal ini karena pemeriksaan dan pencatatan wisatawan yang dilakukan oleh pemandu wisata masih kurang baik, untuk itu, pengelola atau pemerintah hendaknya lebih menekankan perhatian pada masalah administrasi yaitu pencatatan wisatawan dengan teliti yang akan datang agar dapat ditingkatkan kearah yang lebih baik lagi.

Suwantoro (1997) menyatakan bahwa kemajuan pariwisata sangat ditentukan oleh tingkat kompetensi pemandu wisata, kuncinya adalah seberapa baik manajemen pariwisata tersebut mampu menggalang energi dan telenta para pemandu wisata. Pegawai wisata yang memiliki keterampilan profesional dan kompetensi yang tinggi, akan mampu untuk tidak saja melakukan pengembangan secara terbatas pada lingkup pariwisata, tetapi juga mampu pada saat yang bersamaan melakukan

identifikasi untuk perkembangan di masa yang akan datang. Berdasarkan ungkapan tersebut, dapat diketahui bahwa kegiatan pencatatan atau kegiatan administrasi pemandu wisata sangat penting untuk dilakukan, kegiatan tersebut dapat digunakan untuk tindak lanjut pemandu wisata dalam meningkatkan kepuasan wisatawan, dan wisatawan dapat datang kembali ketempat pariwisata tersebut. Kegiatan tersebut diantaranya, pemandu wisata dapat berkomunikasi dengan wisatawan mengenai kepuasan karena telah berkunjung di tempat pariwisata tersebut, kemudian wisatawan dapat memberikan masukan kepada pemandu wisata agar pariwisata dapat semakin berkembang, selain itu, pemandu wisata dapat menginformasikan promo atau daerah wisata baru kepada wisatawan.

4.1.2 Berkomunikasi di tempat Kerja

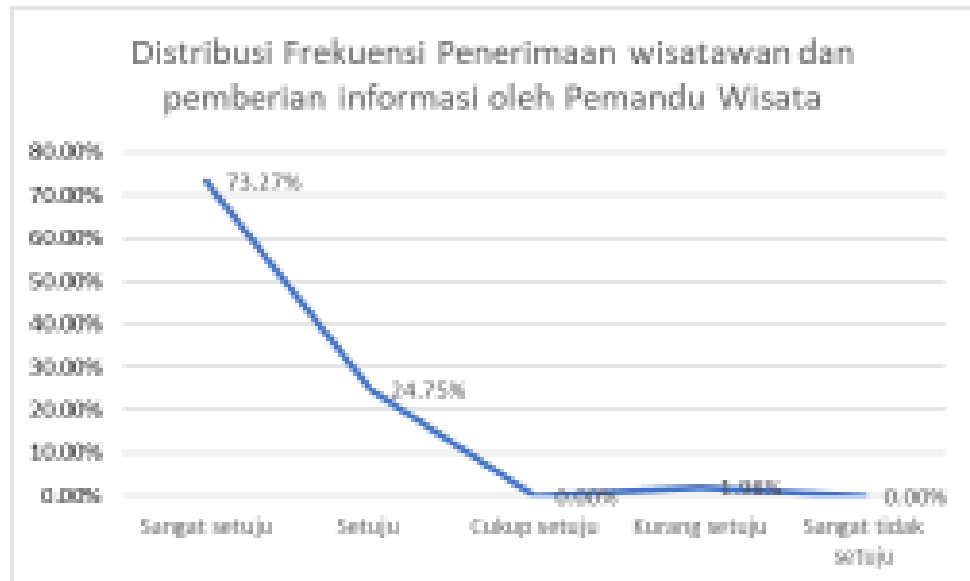
Berdasarkan jawaban dari 101 responden terhadap pertanyaan indikator berkomunikasi di tempat kerja, maka dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi berkomunikasi di tempat kerja

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	13-15	74	73,27
Setuju	10-12	25	24,75
Cukup setuju	7-9	0	0,00
Kurang setuju	4-6	2	1,98
Sangat tidak setuju	1-3	0	0,00
Jumlah		101	100,00

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan hasil skor jawaban responden dapat divisualisasikan dalam bentuk grafik distribusi frekuensi sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah, 2018

Gambar 4.2 Grafik Distribusi Frekuensi berkomunikasi di tempat kerja

Berdasarkan pada tabel 4.5 dan gambar 4.2, dapat dijelaskan bahwa berdasarkan jawaban responden mengenai berkomunikasi di tempat kerja oleh pemandu wisata, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 74 responden atau sebesar 73,27%, responden yang menjawab setuju sebesar 25 responden atau sebesar 24,75%, sedangkan yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 responden atau 1,98%.

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum dapat diinterpretasikan bahwa pemandu wisata dalam berkomunikasi di pariwisata di Bandar Lampung saat ini secara umum sangat baik, hal ini juga ditunjukkan oleh sebaran frekuensi tertinggi, yaitu yang menjawab sangat setuju sebanyak 74 responden atau 73,27%. Hal ini berarti bahwa pemandu wisata berkomunikasi dengan sangat baik dengan para wisatawan yang datang.

Kemudian berdasarkan jawaban responden per indikator yang kemudian ditentukan peringkat masing-masing indikator pada indikator berkomunikasi di tempat kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pertanyaan mengenai Pemandu Wisata dalam berkomunikasi di tempat kerja

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas berkomunikasi dengan wisatawan secara terbuka, profesional dan ramah	61	33	5	1	1	101
2	Petugas menggunakan bahasa dan nada suara dengan tepat	53	41	5	2	0	101
3	Petugas peka akan perbedaan kebudayaan dan social	53	44	2	2	0	101
Jumlah		167	118	12	5	1	303

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.7 Total Skor Jawaban Responden Per Indikator Pertanyaan mengenai Pemandu Wisata dalam berkomunikasi di tempat kerja

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas berkomunikasi dengan wisatawan secara terbuka, profesional dan ramah	305	132	15	2	1	455
2	Petugas menggunakan bahasa dan nada suara dengan tepat	265	164	15	4	0	448
3	Petugas peka akan perbedaan kebudayaan dan social	265	176	6	4	0	451
Jumlah		835	472	36	10	1	1.354

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan mengenai Pemandu Wisata dalam berkomunikasi di tempat kerja

No.	Indikator	Skor Riil	Skor Maks	Persentase (%)	Ranking
1	Petugas berkomunikasi dengan wisatawan secara terbuka, profesional dan ramah	455	1.354	33,60	I
2	Petugas menggunakan bahasa dan nada suara dengan tepat	448	1.354	33,09	III
3	Petugas peka akan perbedaan	451	1.354	33,31	II

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa indikator petugas berkomunikasi dengan wisatawan secara terbuka, profesional dan ramah mendapat penilaian tertinggi dengan persentase skor sebesar 33,60%, kemudian petugas peka akan perbedaan kebudayaan dan sosial menduduki peringkat kedua dengan persentase skor sebesar 33,31%, sedangkan petugas menggunakan bahasa dan nada suara dengan tepat mendapat penilaian yang terendah dengan persentase skor sebesar 33,09%.

Menurut Suwanto (1997), baik buruknya kesan yang diterima wisatawan lebih banyak ditentukan oleh peran seorang pemandu wisata, mengenai bagaimana seorang pemandu menyampaikan informasi yang dibutuhkan wisatawan dari cara bicara, sikap, pengetahuan mengenai wisata yang sedang dikunjungi. Berdasarkan jawaban pada masing-masing indikator pemandu wisata dalam berkomunikasi di tempat kerja secara umum bahwa masing-masing indikator saat ini sudah berada pada keadaan cukup baik, namun dari seluruh indikator yang ada, ternyata petugas menggunakan bahasa dan nada suara dengan tepat mendapat penilaian terendah. Untuk itu, pengelola atau pemerintah hendaknya lebih menekankan perhatian pada masalah penggunaan Bahasa dan nada suara yang tepat, karena Indonesia memiliki berbagai ragam suku, adat, dan ras yang berbeda, sehingga sangat diperlukan penggunaan Bahasa dan nada suara yang tidak membuat wisatawan tersinggung.

4.1.3 Penampilan Pemandu Wisata

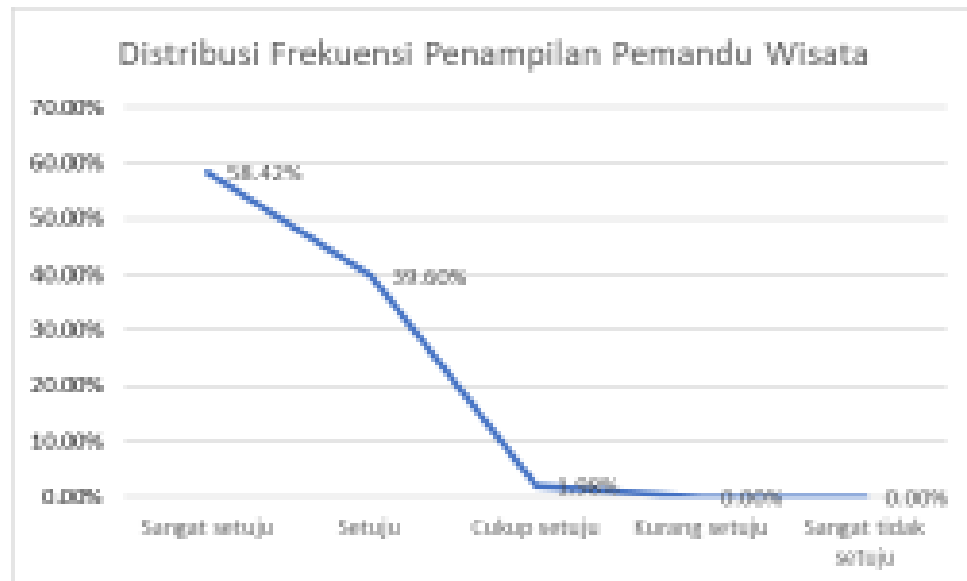
Berdasarkan jawaban dari 101 responden terhadap pertanyaan indikator penampilan Pemandu Wisata, maka dapat diketahui hasilnya sebagai berikut

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Penampilan Pemandu Wisata

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	9-10	59	58,42
Setuju	7-8	40	39,60
Cukup setuju	5-6	2	1,98
Kurang setuju	3-4	0	0,00
Sangat tidak setuju	1-2	0	0,00
Jumlah		101	100,00

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan hasil skor jawaban responden dapat divisualisasikan dalam bentuk grafik distribusi frekuensi sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah, 2018

Gambar 4.3 Grafik Distribusi Penampilan Pemandu Wisata

Berdasarkan pada tabel 4.9 dan gambar 4.3, dapat dijelaskan bahwa berdasarkan jawaban responden mengenai penampilan Pemandu Wisata, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 59 responden atau sebesar 58,42%, responden yang menjawab setuju sebesar 40 responden atau sebesar 39,60%, sedangkan yang menjawab cukup setuju sebanyak 2 responden atau 1,98%.

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum dapat diinterpretasikan bahwa penampilan Pemandu Wisata, responden di Bandar Lampung saat ini secara umum sangat baik, hal ini juga ditunjukkan oleh sebaran frekuensi tertinggi, yaitu yang menjawab sangat setuju sebanyak 59 responden atau 58,42%. Hal ini berarti bahwa penampilan Pemandu Wisata adalah sangat baik.

Kemudian berdasarkan jawaban responden per indikator yang kemudian ditentukan peringkat masing-masing indikator pada indikator berkomunikasi di tempat kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10 Jawaban Responden Berdasarkan Penampilan Pemandu Wisata

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas berdandan rapi dengan memperhatikan kesehatan	48	48	4	1	0	101
2	Petugas berpakaian rapi dan menggunakan alas kaki	47	49	5	0	0	101
Jumlah		95	97	9	1	0	202

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.11 Total Skor Jawaban Responden Per Indikator Pertanyaan mengenai Penampilan Pemandu Wisata

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas berdandan rapi dengan	240	192	12	2	0	446

	memperhatikan kesehatan						
2	Petugas berpakaian rapi dan menggunakan alas kaki	235	196	15	0	0	446
Jumlah		475	388	27	2	0	892

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.12 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan mengenai Penampilan Pemandu Wisata

No.	Indikator	Skor Riil	Skor Maks	Persentase (%)	Ranking
1	Petugas berdandan rapi dengan memperhatikan kesehatan	446	892	50,00	I
2	Petugas berpakaian rapi dan menggunakan alas kaki	446	892	50,00	I

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa indikator petugas berdandan rapi dengan memperhatikan kesehatan dan petugas berpakaian rapi dan menggunakan alas kaki sama-sama mendapat penilaian tertinggi dengan persentase skor masing-masing sebesar 50,00%.

Menurut Mulyasa (2005) kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang harus dimiliki serta harus dihayati dan dikuasai oleh seseorang untuk dapat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan jenis pekerjaan tertentu. Berdasarkan jawaban pada masing-masing indikator penampilan pemandu wisata secara umum dapat diketahui bahwa pemandu wisata di Kota Bandar Lampung telah memiliki kompetensi di bidang penampilan yang baik. Pemandu wisata sudah berpenampilan sesuai dengan standar Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI)

di bidang pariwisata yaitu dengan berdandan rapi dengan memperhatikan kesehatan dan berpakaian rapi dan menggunakan alas kaki. Penampilan pemandu wisata ini membuat wisatawan nyaman dan memiliki kesan mengenai pariwisata di Bandar Lampung.

4.1.4 Menyediakan Bantuan Kepada Wisatawan

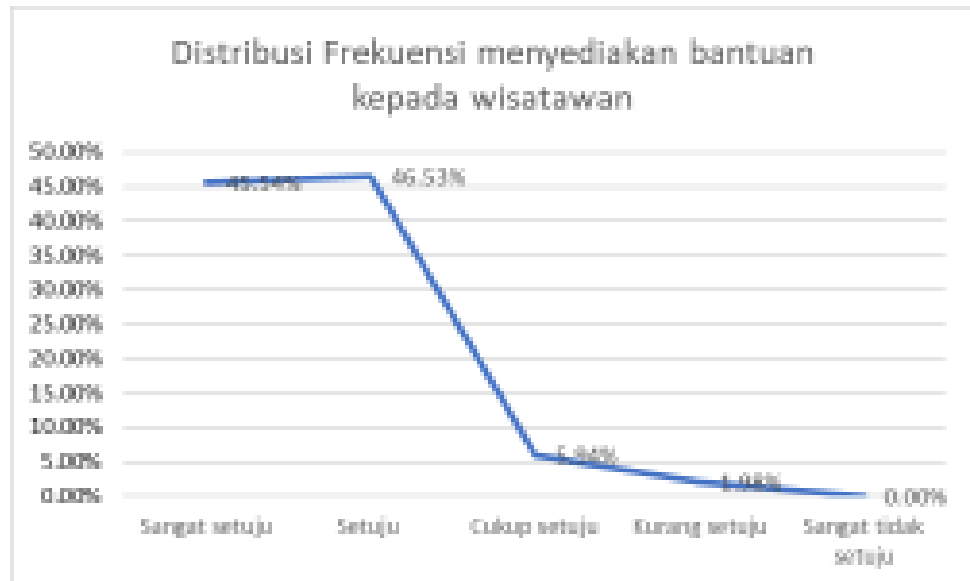
Berdasarkan jawaban dari 101 responden terhadap pertanyaan indikator menyediakan bantuan kepada wisatawan, maka dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi menyediakan bantuan kepada wisatawan

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	14-15	46	45,54
Setuju	12-13	47	46,53
Cukup setuju	10-11	6	5,94
Kurang setuju	8-9	2	1,98
Sangat tidak setuju	6-7	0	0,00
Jumlah		101	100,00

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan hasil skor jawaban responden dapat divisualisasikan dalam bentuk grafik distribusi frekuensi sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah, 2018

Gambar 4.4 Grafik Distribusi Frekuensi menyediakan bantuan kepada wisatawan

Berdasarkan pada tabel 4.13 dan gambar 4.4, dapat dijelaskan bahwa berdasarkan jawaban responden mengenai menyediakan bantuan kepada wisatawan, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 46 responden atau sebesar 45,54%, responden yang menjawab setuju sebesar 47 responden atau sebesar 46,53%, responden yang menjawab cukup setuju sebanyak 6 responden atau sebesar 5,94%, sedangkan yang menjawab kurang setuju sebanyak 2 responden atau 1,98%.

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum dapat diinterpretasikan bahwa pemandu wisata dalam menyediakan bantuan kepada wisatawan saat ini secara umum sangat baik, hal ini juga ditunjukkan oleh sebaran frekuensi tertinggi, yaitu yang menjawab sangat setuju sebanyak 46 responden atau 45,54%. Hal ini berarti bahwa pemandu wisata dalam menyediakan bantuan kepada wisatawan adalah sangat baik.

Kemudian berdasarkan jawaban responden per indikator adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pertanyaan mengenai menyediakan bantuan kepada wisatawan

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas memenuhi semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan	49	45	7	0	0	101
2	Ketidakpuasan wisatawan diketahui petugas dengan cepat dan diambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai dengan tingkat tanggungjawab masing-masing dan tata cara perusahaan	46	50	4	0	1	101
3	Keluhan wisatawan ditangani dengan sungguh-sungguh, peka dan sopan	49	47	5	0	0	101
Jumlah		144	142	16	0	1	303

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.15 Total Skor Jawaban Responden Per Indikator Pertanyaan mengenai menyediakan bantuan kepada wisatawan

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas memenuhi semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan	245	180	21	0	0	446
2	Ketidakpuasan wisatawan diketahui petugas dengan cepat dan diambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai dengan tingkat tanggungjawab masing-masing dan tata cara perusahaan	230	200	12	0	1	443
3	Keluhan wisatawan ditangani dengan sungguh-sungguh, peka dan sopan	245	188	15	0	0	448
Jumlah		720	568	48	0	1	1337

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.16 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan mengenai Menyediakan Bantuan Kepada Wisatawan

No.	Indikator	Skor Riil	Skor Maks	Persentase (%)	Ranking
1	Petugas memenuhi semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan	446	1.337	33,36	II
2	Ketidakpuasan wisatawan diketahui petugas dengan cepat dan diambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai dengan tingkat tanggungjawab masing-masing dan tata cara perusahaan	443	1.337	33,13	III
3	Keluhan wisatawan ditangani dengan sungguh-sungguh, peka dan sopan	448	1.337	33,51	I

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa indikator keluhan wisatawan ditangani dengan sungguh-sungguh, peka dan sopan mendapat penilaian tertinggi dengan persentase skor sebesar 33,51%, kemudian petugas memenuhi semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan menduduki peringkat kedua dengan persentase skor sebesar 33,36%, sedangkan ketidakpuasan wisatawan diketahui petugas dengan cepat dan diambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai dengan tingkat tanggungjawab masing-masing dan tata cara perusahaan mendapat penilaian yang terendah dengan persentase skor sebesar 33,13%.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi NOMOR KEP. 57/MEN/III/2009 mengenai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian, serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan

yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Standar Kompetensi tidak berarti hanya kemampuan menyelesaikan suatu tugas, tetapi dilandasi pula oleh bagaimana dan mengapa tugas itu dikerjakan. Standar kompetensi meliputi faktor-faktor yang mendukung, seperti pengetahuan dan kemampuan untuk mengerjakan suatu tugas dalam kondisi normal di tempat kerja serta kemampuan mentransfer dan menerapkan kemampuan dan pengetahuan pada situasi dan lingkungan yang berbeda.

Menteri Kebudayaan dan Pariwisata menetapkan pedoman penyelenggaraan pelatihan berbasis kompetensi di sektor pariwisata yaitu dalam peraturan Nomor : PM.07/DL.107/MKP/2011. Standar kompetensi untuk ketenagakerjaan Kepemanduan Wisata diatur berdasarkan Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Sektor Pariwisata Sub Sektor Kepemanduan Wisata melalui Kep.57/MEN/III/2009. Pengukuran kompetensi SDM pada kajian ini mengacu pada SKKNI Sub Sektor Kepemanduan Wisata. Arah Kebijakan ketenagakerjaan Kota Bandar Lampung juga memfokuskan peningkatan kualitas SDM melalui standarisasi pelayanan, akreditasi lembaga, dan sertifikasi profesi.

Berdasarkan jawaban pada masing-masing indikator pemandu wisata dalam menyediakan bantuan kepada wisatawan, secara umum bahwa masing-masing indikator saat ini sudah berada pada keadaan baik. Pemandu wisata telah menyediakan bantuan kepada wisatawan, namun dari seluruh indikator yang ada, ternyata terdapat ketidakpuasan wisatawan mengenai tindakan pemandu wisata untuk menyelesaikan masalah, untuk itu, pengelola atau pemerintah hendaknya lebih menekankan perhatian pada masalah ketidakpuasan wisatawan dan dapat diselesaikan dengan tepat dan cepat, sehingga wisatawan merasa nyaman dan merasa diperhatikan.

4.1.5 Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan

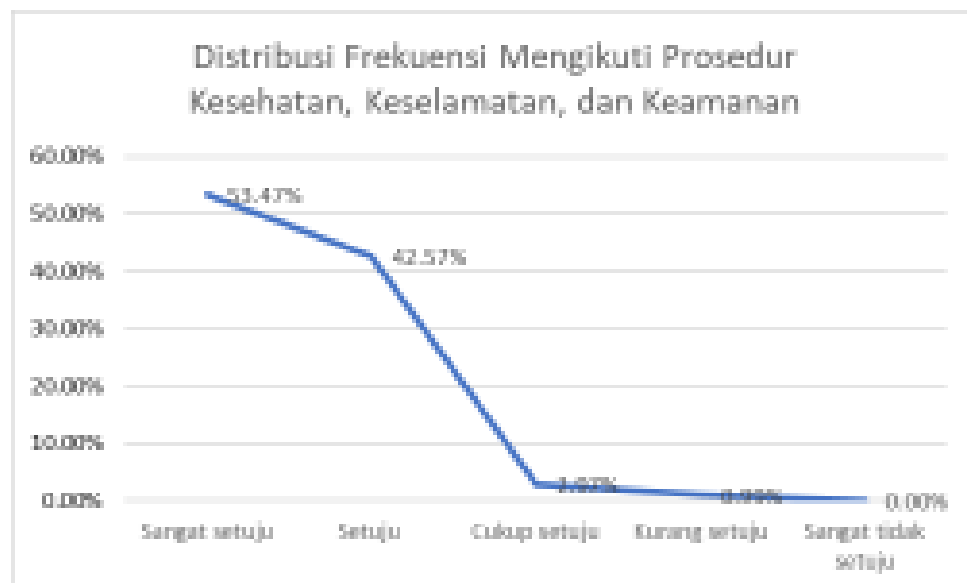
Berdasarkan jawaban dari 101 responden terhadap pertanyaan indikator mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan, maka dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.17 Distribusi Frekuensi Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	18-20	54	53,47
Setuju	15-17	43	42,57
Cukup setuju	12-14	3	2,97
Kurang setuju	9-11	1	0,99
Sangat tidak setuju	6-8	0	0,00
Jumlah		101	100,00

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan hasil skor jawaban responden dapat divisualisasikan dalam bentuk grafik distribusi frekuensi sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah, 2018

Gambar 4.5 Grafik Distribusi Frekuensi Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan

Berdasarkan pada tabel 4.17 dan gambar 4.5, dapat dijelaskan bahwa berdasarkan jawaban responden mengenai mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan, responden menjawab sangat setuju sebanyak 54 responden atau 53,47%, yang menjawab setuju sebanyak 43 responden atau 42,57%, yang menjawab cukup setuju sebanyak 3 responden atau 2,97%, dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 1 responden atau 0,99%.

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum dapat diinterpretasikan bahwa pemandu wisata mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan, saat ini secara umum sudah sangat baik, hal ini juga ditunjukkan oleh sebaran frekuensi tertinggi, yaitu yang menjawab sangat setuju sebanyak 54 responden atau sebesar 53,47%. Hal ini berarti bahwa pemandu wisata sudah melakukan prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan dengan sangat baik.

Kemudian berdasarkan jawaban responden per indikator yang kemudian ditentukan peringkat masing-masing indikator pada indikator prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pertanyaan bahwa Pemandu Wisata telah Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas melaksanakan prosedur kesehatan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi	41	56	3	1	0	101
2	Petugas melaksanakan prosedur keselamatan	47	46	6	2	0	101

	dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi						
3	Petugas melaksanakan prosedur keamanan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi	49	44	7	1	0	101
4	Situasi yang dapat mengancam keamanan pribadi wisatawan diidentifikasi dengan cepat oleh petugas dan segera dicari bantuan yang tepat	51	46	3	1	0	101
Jumlah		188	192	19	5	0	404

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.19 Total Skor Jawaban Responden Per Indikator Pertanyaan bahwa Pemandu Wisata telah Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas melaksanakan prosedur kesehatan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi	205	224	9	2	0	440
2	Petugas melaksakan prosedur keselamatan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi	235	184	18	4	0	441
3	Petugas melaksanakan prosedur keamanan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi	245	176	21	2	0	444
4	Situasi yang dapat mengancam keamanan pribadi wisatawan diidentifikasi dengan cepat oleh petugas dan segera dicari bantuan yang tepat	255	184	9	2	0	450
Jumlah		940	768	57	10	0	1.775

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.20 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan bahwa Pemandu Wisata telah Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan

No.	Indikator	Skor Riil	Skor Maks	Persentase (%)	Ranking
-----	-----------	-----------	-----------	----------------	---------

1	Petugas melaksanakan prosedur kesehatan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi	440	1.775	24,79	IV
2	Petugas melaksanakan prosedur keselamatan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi	441	1.775	24,85	III
3	Petugas melaksanakan prosedur keamanan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi	444	1.775	25,01	II
4	Situasi yang dapat mengancam keamanan pribadi wisatawan diidentifikasi dengan cepat oleh petugas dan segera dicari bantuan yang tepat	450	1.775	25,35	I

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa indikator situasi yang dapat mengancam keamanan pribadi wisatawan diidentifikasi dengan cepat oleh petugas dan segera dicari bantuan yang tepat, mendapat penilaian tertinggi dengan persentase skor sebesar 25,35%, kemudian petugas melaksanakan prosedur keamanan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi menduduki peringkat kedua dengan persentase skor sebesar 25,01%, indikator petugas melaksanakan prosedur keselamatan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi menduduki peringkat ketiga dengan persentase skor sebesar 24,85%, kemudian pada peringkat keempat adalah petugas melaksanakan prosedur kesehatan dengan benar, sesuai dengan

peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi dengan persentase skor sebesar 24,79%.

Standar kompetensi untuk ketenagakerjaan Kepemanduan Wisata diatur berdasarkan Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Sektor Pariwisata Sub Sektor Kepemanduan Wisata melalui Kep.57/MEN/III/2009, menyatakan bahwa pemandu wisata harus memiliki pengetahuan, disini berkaitan dengan obyek wisata yang akan dikunjungi. Pemandu wisata harus mengerti dan paham tentang obyek wisata tersebut, sehingga dapat memberikan informasi tentang obyek wisata kepada wisatawan secara mendalam. Keterampilan pemandu wisata, berkaitan dengan kemampuan pemandu wisata dalam memandu atau memimpin wisatawan saat berada di obyek wisata. Selain itu, pemandu wisata harus dapat mengetahui dan mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan. Berdasarkan jawaban pada masing-masing indikator Pemandu Wisata telah Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan, dan Keamanan, secara umum bahwa masing-masing indikator saat ini sudah berada pada keadaan baik. Pemandu wisata telah mengikuti prosedu kesehatan, keselamatan, dan keamanan, namun dari seluruh indikator yang ada, ternyata petugas melaksanakan prosedur kesehatan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi mendapat penilaian terendah, untuk itu, pengelola atau pemerintah hendaknya lebih menekankan perhatian pada masalah prosedur kesehatan dengan benar yang akan datang agar dapat ditingkatkan kearah yang lebih baik lagi.

4.1.6 Mengidentifikasi dan Mengatasi konflik

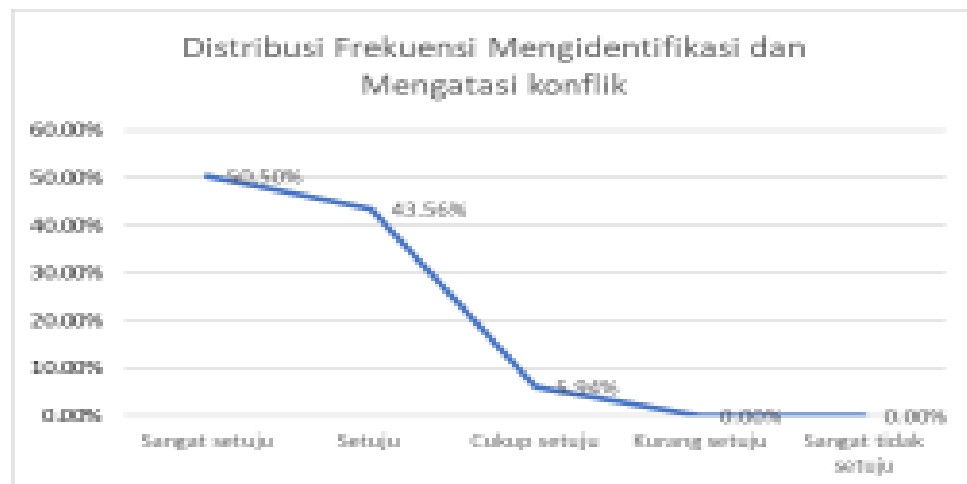
Berdasarkan jawaban dari 101 responden terhadap pertanyaan indikator mengidentifikasi dan mengatasi konflik maka dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.21 Distribusi Frekuensi Mengidentifikasi dan Mengatasi konflik

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
Sangat setuju	18-20	51	50,50
Setuju	15-17	44	43,56
Cukup setuju	12-14	6	5,94
Kurang setuju	9-11	0	0,00
Sangat tidak setuju	6-8	0	0,00
Jumlah		101	100,00

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan hasil skor jawaban responden dapat divisualisasikan dalam bentuk grafik distribusi frekuensi sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah, 2018

Gambar 4.6 Grafik Distribusi Frekuensi Mengidentifikasi dan Mengatasi konflik

Berdasarkan pada tabel 4.21 dan gambar 4.6, dapat dijelaskan bahwa berdasarkan jawaban responden mengenai mengidentifikasi dan mengatasi konflik, responden menjawab sangat setuju sebanyak 51 responden atau 50,50%, yang menjawab setuju sebanyak 44 responden

atau 43,56%, dan yang menjawab cukup setuju sebanyak 6 responden atau 5,94%.

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum dapat diinterpretasikan bahwa pemandu wisata dalam mengidentifikasi dan mengatasi konflik secara umum sudah sangat baik, hal ini juga ditunjukkan oleh sebaran frekuensi tertinggi, yaitu yang menjawab sangat setuju sebanyak 51 responden atau sebesar 50,50%. Hal ini berarti bahwa pemandu wisata cepat tanggap dalam mengidentifikasi dan mengatasi konflik. Kemudian berdasarkan jawaban responden per indikator yang kemudian ditentukan peringkat masing-masing indikator pada indikator mengidentifikasi dan mengatasi konflik adalah sebagai berikut:

Tabel 4.22 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pertanyaan Mengidentifikasi dan Mengatasi konflik

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas dapat mengidentifikasi konflik dengan cepat dan diambil tindakan secara cepat dan bijaksana agar konflik tidak bertambah buruk	43	50	8	0	0	101
2	Petugas bertanggungjawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing	39	50	11	1	0	101
3	Pandangan orang lain diterima dan ditampung oleh petugas serta diperlakukan dengan hormat	45	52	3	1	0	101
4	Keterampilan berkomunikasi digunakan oleh petugas secara efektif untuk membantu menangani konflik yang terjadi	50	47	4	0	0	101
Jumlah		177	199	26	2	0	404

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.23 Total Skor Jawaban Responden Per Indikator Pertanyaan Mengidentifikasi dan Mengatasi konflik

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas dapat mengidentifikasi konflik dengan cepat dan diambil tindakan secara cepat dan bijaksana agar konflik tidak bertambah buruk	215	200	24	0	0	439
2	Petugas bertanggungjawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing	195	200	33	2	0	430
3	Pandangan orang lain diterima dan ditampung oleh petugas serta diperlakukan dengan hormat	225	208	9	2	0	444
4	Keterampilan berkomunikasi digunakan oleh petugas secara efektif untuk membantu menangani konflik yang terjadi	250	188	12	0	0	450
Jumlah		885	796	78	4	0	1.763

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.24 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan Mengidentifikasi dan Mengatasi konflik

No.	Indikator	Skor Riil	Skor Maks	Persentase (%)	Ranking
1	Petugas dapat mengidentifikasi konflik dengan cepat dan diambil tindakan secara cepat dan bijaksana agar konflik tidak bertambah buruk	439	1.763	24,90	III
2	Petugas bertanggungjawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing	430	1.763	24,39	IV
3	Pandangan orang lain diterima dan ditampung oleh petugas serta diperlakukan dengan hormat	444	1.763	25,18	II
4	Keterampilan berkomunikasi digunakan oleh petugas secara efektif untuk membantu menangani konflik yang terjadi	450	1.763	25,52	I

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa indikator keterampilan berkomunikasi digunakan oleh petugas secara efektif untuk membantu menangani konflik yang terjadi, mendapat penilaian tertinggi dengan persentase skor sebesar 25,52%, kemudian pandangan orang lain diterima dan ditampung oleh petugas serta diperlakukan dengan hormat menduduki peringkat kedua dengan persentase skor sebesar 25,18%, indikator petugas dapat mengidentifikasi konflik dengan cepat dan diambil tindakan secara cepat dan bijaksana agar konflik tidak bertambah buruk menduduki peringkat ketiga dengan persentase skor sebesar 24,90%, kemudian pada peringkat keempat adalah petugas bertanggungjawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing dengan persentase skor sebesar 24,39%.

Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pramuwisata Indonesia dengan Keputusan Nomor 07/MUNAS.I/X/1988 menyatakan bahwa seorang pemandu wisata harus menaati kode etik sebagai pengikat dan acuan dari pramuwisata berlisensi untuk melaksanakan tugas serta tindakan jika melakukan kesalahan dalam menjalankan tugas profesinya sebagai pramuwisata. Selain itu, ia harus memiliki kemampuan yang terus menerus ditingkatkan, serta memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pemandu wisata. Hal-hal apa yang harus ditunjukkan dan hal-hal apa yang tidak boleh dilakukan sudah diatur dalam kode etik pemandu wisata, ini demi kenyamanan wisatawan saat melakukan perjalanan wisata. Berdasarkan jawaban pada masing-masing indikator mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik, secara umum bahwa masing-masing indikator saat ini sudah berada pada keadaan baik. Pemandu wisata dapat mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik yang terjadi, namun dari seluruh indikator yang ada, ternyata petugas bertanggungjawab untuk

memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing mendapat penilaian terendah

4.1.7 Menanggapi Keluhan Wisatawan

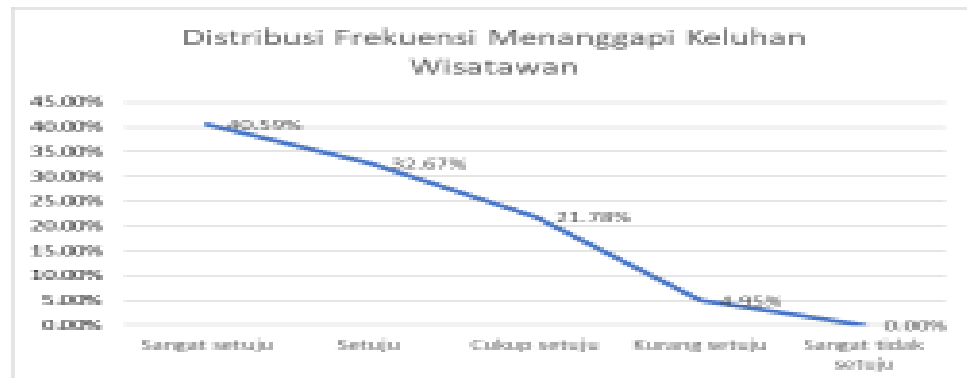
Berdasarkan jawaban dari 101 responden terhadap pertanyaan indikator menanggapi keluhan wisatawan, maka dapat diketahui hasilnya sebagai berikut

Tabel 4.25 Distribusi Frekuensi Menanggapi Keluhan Wisatawan

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	19-20	41	40,59
Setuju	17-18	33	32,67
Cukup setuju	15-16	22	21,78
Kurang setuju	13-14	5	4,95
Sangat tidak setuju	11-12	0	0,00
Jumlah		101	100,00

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan hasil skor jawaban responden dapat divisualisasikan dalam bentuk grafik distribusi frekuensi sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah, 2018

Gambar 4.7 Grafik Distribusi Frekuensi Menanggapi Keluhan Wisatawan

Berdasarkan pada tabel 4.25 dan gambar 4.7, dapat dijelaskan bahwa berdasarkan jawaban responden mengenai menanggapi keluhan wisatawan, responden menjawab sangat setuju sebanyak 41 responden

atau 40,59%, yang menjawab setuju sebanyak 33 responden atau 32,67%, yang menjawab cukup setuju sebanyak 22 responden atau 21,78%, dan yang menjawab kurang setuju sebanyak 5 responden atau 4,95%.

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum dapat diinterpretasikan bahwa pemandu wisata menanggapi keluhan wisatawan, saat ini secara umum sudah baik, hal ini juga ditunjukkan oleh sebaran frekuensi tertinggi, yaitu yang menjawab sangat setuju sebanyak 41 responden atau 40,59%. Hal ini berarti bahwa pemandu wisata selalu menanggapi keluhan wisatawan dengan sangat baik. Kemudian berdasarkan jawaban responden per indikator yang kemudian ditentukan peringkat masing-masing indikator pada indikator menanggapi keluhan wisatawan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.26 Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Pertanyaan bahwa Pemandu Wisata Menanggapi Keluhan Wisatawan

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas menangani keluhan secara sensitif, sopan, dan bijaksana	56	41	4	0	0	101
2	Petugas bertanggung jawab menangani keluhan	45	47	9	0	0	101
3	Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama oleh petugas dengan wisatawan	45	51	4	1	0	101
4	Petugas mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan wisatawan sejauh itu memungkinkan	46	50	4	1	0	101
Jumlah		192	189	21	2	0	404

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.27 Total Skor Jawaban Responden Per Indikator Pertanyaan bahwa Pemandu Wisata Menanggapi Keluhan Wisatawan

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas menangani keluhan secara sensitif, sopan, dan bijaksana	280	164	12	0	0	456
2	Petugas bertanggung jawab menangani keluhan	225	188	27	0	0	440
3	Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama oleh petugas dengan wisatawan	225	204	12	2	0	443
4	Petugas mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan wisatawan sejauh itu memungkinkan	230	200	12	2	0	444
Jumlah		960	756	63	4	0	1.783

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.28 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan bahwa Pemandu Wisata Menanggapi Keluhan Wisatawan

No.	Indikator	Skor Riil	Skor Maks	Persentase (%)	Ranking
1	Petugas menangani keluhan secara sensitif, sopan, dan bijaksana	456	1.783	25,57	I
2	Petugas bertanggung jawab menangani keluhan	440	1.783	24,68	IV
3	Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama oleh petugas dengan wisatawan	443	1.783	24,85	III
4	Petugas mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan wisatawan sejauh itu memungkinkan	444	1.783	24,90	II

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa indikator petugas menangani keluhan secara sensitif, sopan, dan bijaksana, mendapat penilaian tertinggi dengan persentase skor sebesar

25,57%, kemudian Petugas mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan wisatawan sejauh itu memungkinkan menduduki peringkat kedua dengan persentase skor sebesar 24,90%, indikator Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama oleh petugas dengan wisatawan menduduki peringkat ketiga dengan persentase skor sebesar 24,85%, kemudian pada peringkat keempat adalah Petugas bertanggung jawab menangani keluhan dengan persentase skor sebesar 24,68%.

Menurut Suwanto (1997), keterampilan pemandu wisata, berkaitan dengan kemampuan pemandu wisata dalam memandu atau memimpin wisatawan saat berada di obyek wisata. Sikap pemandu wisata, berkaitan dengan perilaku pemandu wisata terhadap wisatawan. Perilaku yang ditunjukkan sebagai penilaian oleh wisatawan mengenai obyek wisata yang dikunjungi. Baik buruknya kesan yang diterima wisatawan tergantung dari bagaimana pemandu wisata dalam menyampaikannya dan juga sikap yang ditunjukkan kepada wisatawan. Berdasarkan jawaban pada, indikator mengenai kompetensi pemandu dalam menanggapi keluhan wisatawan, secara umum bahwa masing-masing indikator saat ini sudah berada pada keadaan baik, keluhan sudah diterima dan ditanggapi oleh pemandu wisata, namun dari seluruh indikator yang ada, ternyata petugas bertanggung jawab menangani keluhan mendapat penilaian terendah, untuk itu, pengelola atau pemerintah hendaknya lebih menekankan perhatian pada masalah penanganan keluhan dengan benar agar dapat ditingkatkan kearah yang lebih baik lagi.

4.1.8 Melaksanakan Pengantaran

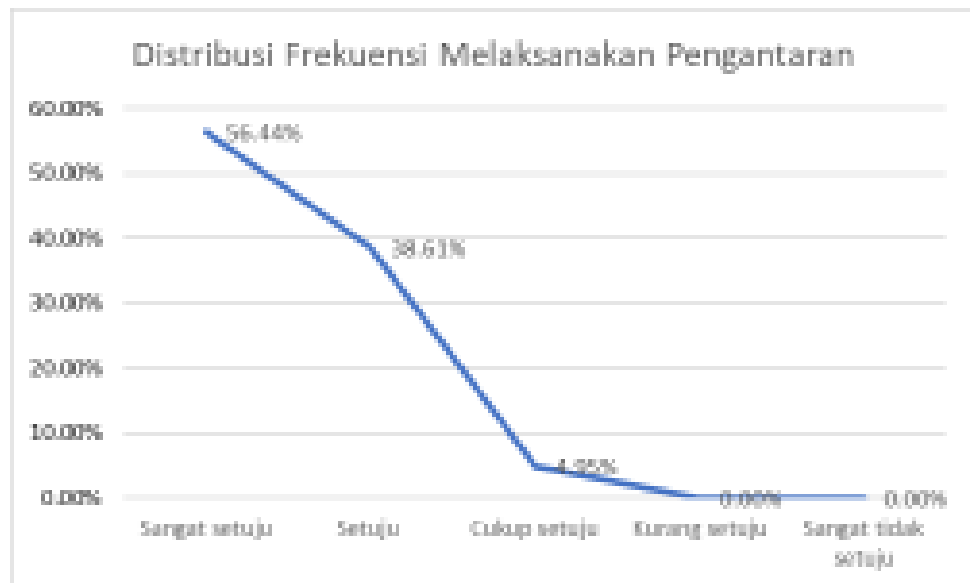
Berdasarkan jawaban dari 101 responden terhadap pertanyaan indikator melaksanakan pengantaran, maka dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.29 Distribusi Frekuensi Melaksanakan Pengantaran

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	9-10	57	56,44
Setuju	7-8	39	38,61
Cukup setuju	5-6	5	4,95
Kurang setuju	3-4	0	0,00
Sangat tidak setuju	1-2	0	0,00
Jumlah		101	100,00

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan hasil skor jawaban responden dapat divisualisasikan dalam bentuk grafik distribusi frekuensi sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah, 2018

Gambar 4.8 Grafik Distribusi Melaksanakan Pengantaran

Berdasarkan pada tabel 4.29 dan gambar 4.8, dapat dijelaskan bahwa berdasarkan jawaban responden mengenai melaksanakan pengantaran, responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 57 responden atau sebesar 56,44%, responden yang menjawab setuju sebesar 39 responden

atau sebesar 38,61%, sedangkan yang menjawab cukup setuju sebanyak 5 responden atau 4,95%.

Berdasarkan hasil penelitian, secara umum dapat diinterpretasikan bahwa pemandu wisata melaksanakan pengantaran, saat ini secara umum sangat baik, hal ini juga ditunjukkan oleh sebaran frekuensi tertinggi, yaitu yang menjawab sangat setuju sebanyak 57 responden atau 56,44%. Hal ini berarti bahwa pemandu wisata dalam melaksanakan pengantaran adalah sangat baik.

Kemudian berdasarkan jawaban responden per indikator yang kemudian ditentukan peringkat masing-masing indikator pada indikator pelaksanaan pengantaran adalah sebagai berikut:

Tabel 4.30 Jawaban Responden Berdasarkan Melaksanakan Pengantaran

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas menginformasikan kepada wisatawan untuk memeriksa barang-barang bawaan.	46	49	5	1	0	101
2	Wisatawan memberikan umpan balik mengenai produk dan servis yang diberikan pada wisatawan	45	51	5	0	0	101
Jumlah		91	100	10	1	0	202

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.31 Total Skor Jawaban Responden Per Indikator Pertanyaan mengenai Melaksanakan Pengantaran

No.	Indikator	Jumlah Skor Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	KS	STS	
1	Petugas menginformasikan kepada wisatawan untuk memeriksa barang-barang bawaan.	230	196	15	2	0	443

2	Wisatawan memberikan umpan balik mengenai produk dan servis yang diberikan pada wisatawan	225	204	15	0	0	444
Jumlah		455	400	30	2	0	887

Sumber: Data Diolah, 2018

Tabel 4.32 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan mengenai Melaksanakan Pengantaran

No.	Indikator	Skor Riil	Skor Maks	Persentase (%)	Ranking
1	Petugas menginformasikan kepada wisatawan untuk memeriksa barang-barang bawaan	443	887	49,94	II
2	Wisatawan memberikan umpan balik mengenai produk dan servis yang diberikan pada wisatawan	444	887	50,06	I

Sumber: Data Diolah, 2018

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden tersebut, dapat diketahui bahwa indikator wisatawan memberikan umpan balik mengenai produk dan servis yang diberikan pada wisatawan mendapat penilaian tertinggi dengan persentase skor masing-masing sebesar 50,06%, kemudian pada peringkat kedua yaitu petugas menginformasikan kepada wisatawan untuk memeriksa barang-barang bawaan dengan skor 49,94%.

Menurut Suwanto (1997), pengalaman wisatawan merupakan aktifitas yang memiliki intensitas dan intimasi yang sangat tinggi dan tidak mudah direplikasi oleh entitas usaha yang lain. Pengalaman interaktif tersebut umumnya terjadi dengan pemandu wisata sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata akan menjadi salah satu keunggulan bersaing bagi pariwisata. Tahap terakhir dalam melayani wisatawan oleh pemandu wisata adalah melakukan penghantaran. Pada tahap ini, wisatawan akan mengungkapkan perihal pengalaman setelah

mengunjungi wisata. Pada tahap ini juga pemandu wisata dapat mengetahui kepuasan wisatawan karena telah menggunakan jasanya. Berdasarkan jawaban pada masing-masing indikator perihal penghantaran wisatawan secara umum bahwa masing-masing indikator saat ini sudah berada pada keadaan baik, wisatawan sudah puas dengan peayanan pemandu wisata. Pemandu wisata memberikan informasi mengenai barang-barang yang dibawa oleh wisatawan dan pemandu wisata meminta umpan balik mengenai jasa yang telah diberikan. Hal ini membuat wisatawan memiliki kesan mengenai pariwisata di Bandar Lampung.

4.2 Interpretasi Hasil Penelitian

Dari hasil temuan tersebut, dilakukan sebuah analisis hasil penelitian terkait dengan pengembangan pemandu wisata pada pembangunan pariwisata kota Bandar Lampung. Analisis ini dengan melihat fakta-fakta dan temuan lapangan sebagaimana yang telah dideskripsikan terdahulu, dan membandingkannya dengan konsep ataupun teori yang ada dalam Manajemen Sumber Daya Manusia. Setelah itu, penulis akan memfokuskan pembahasan sesuai dengan persoalan dari penelitian ini, yakni mengenai pengembangan pemandu wisata pada pembangunan pariwisata Kota Bandar Lampung.

Kepuasan wisatawan yang menikmati tempat pariwisata sangat tergantung dari kinerja pemandu wisata, dan tentunya dapat mempengaruhi wisatawan untuk datang kembali dan tinggal dalam waktu yang lebih lama. Dengan demikian kepuasan wisatawan sangat tergantung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata. Kualitas pelayanan yang baik sangat tergantung pada keberadaan kompetensi pemandu wisata.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner mengenai kompetensi pemandu wisata di Kota Bandar Lampung yang berpedoman pada SKKNI KEPMEN

No: KEP. 57/MEN/III/2009, menunjukkan bahwa secara keseluruhan kompetensi-kompetensi pemandu wisata sudah baik, namun belum memperoleh hasil yang sempurna yaitu skor 5. Artinya kompetensi real pemandu wisata masih di bawah kompetensi yang diharapkan. Masih ada gap/kesenjangan antara kompetensi ekspektasi dengan kompetensi realnya. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa keseluruhan indikator kompetensi berada pada skor di atas 3,00 (cukup baik).

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden, dapat diketahui terdapat beberapa indikator yang memiliki peringkat terendah, diantaranya adalah:

1. Kedatangan wisatawan di periksa dan di catat dengan teliti.
2. Petugas menggunakan bahasa dan nada suara dengan tepat
3. Petugas dengan cepat dan diambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai dengan tingkat tanggungjawab masing-masing dan tata cara perusahaan.
4. Petugas melaksanakan prosedur kesehatan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi.
5. Petugas bertanggungjawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing.
6. Petugas bertanggung jawab menangani keluhan.
7. Petugas menginformasikan kepada wisatawan untuk memeriksa barang-barang bawaan.

Tujuh sub indikator kompetensi dengan skor rendah merupakan area pengembangan atau dapat menjadi program pelatihan yang menjadi prioritas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Suharyadi yang merupakan Kepala Bagian Komunikasi dan Pemasaran Dinas Pariwisata Bandar Lampung (2018), mengenai pemandu wisata, dapat diketahui bahwa peningkatan

kompetensi Pemandu Wisata sudah ada di Bandar Lampung, namun terkendala dengan anggaran yang dimiliki. Menurutnya:

“Terkait kebijakan peningkatan kompetensi pemandu wisata sudah ada di Lampung khususnya kota Bandar Lampung, dan Dinas Pariwisata juga mengadakan pembinaan dan pelatihan tentang pemandu wisata. Namun sejauh ini kami belum mampu meningkatkan kompetensi secara signifikan. Karena pembinaan dan pelatihan itu tergantung dari anggaran yang kami punya”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Pemerintah Kota Bandar Lampung, belum sepenuhnya berfokus pada pembangunan pariwisata yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan Renstra Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandar Lampung Periode 2016 – 2021 yang fokus utamanya adalah Bandar Lampung Sebagai Pusat Perdagangan dan Jasa Sumatera Bagian Selatan 2025.

Dana merupakan hal utama yang perlu disiapkan untuk melakukan persiapan pendidikan pelatihan pemandu wisata karena jika tidak ada anggaran maka Dinas Pariwisata tidak dapat melakukan pembinaan pemandu wisata. Proses pelaksanaan pelatihan bagi pemandu wisata dimulai turunnya anggaran, setelah itu Dinas Pariwisata menginformasikan kepada seluruh kecamatan yang ada di Bandar Lampung untuk menunjuk perwakilan pemandu wisata di masing-masing kecamatan. Dinas Pariwisata hanya mengambil 2 orang pemandu wisata perkecamatan. Kemudian diadakan pertemuan di Balai diklat Bandar Lampung untuk diadakannya pelatihan pengembangan pemandu wisata.

Menurut Suharyadi yang merupakan Kepala Bagian Komunikasi dan Pemasaran Dinas Pariwisata Bandar Lampung (2018),

“Keberhasilan tentang pembinaan pemandu wisata belum sepenuhnya berhasil. Karena kompetensi pemandu wisata sejauh ini masih belum banyak berkembang atau stagnan. Selain itu, kami sulit untuk mengumpulkan pemandu wisata saat akan diberikan pembinaan dan pelatihan terkait pemandu wisata. Terkadang juga ada kecamatan yang tidak mendelegasikan orangnya untuk diberikan pelatihan dan pembinaan pemandu wisata. Sehingga hal

ini yang akan menghambat untuk tercapainya program *peningkatan pemandu wisata*”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kompetensi pemandu wisata di Bandar Lampung belum dapat dioptimalkan karena terkendala berbagai kondisi. Saat ini yang berperan aktif hanya pemerintahan dinas pariwisata Bandar Lampung, belum ada industri terkait dan akademisi yang ikut terlibat dalam pengembangan pemandu wisata di Bandar Lampung. Selain itu kendala lain dalam pengembangan pemandu wisata adalah pemateri yang ahli dalam bidang kebudayaan Lampung. Pemateri yang ahli dalam bidang kebudayaan Lampung susah untuk ditemukan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Dinas Pariwisata untuk meningkatkan pembangunan pariwisata di Bandar Lampung. Upaya pengembangan destinasi wisata yang berkelanjutan di Bandar adalah dengan melibatkan masyarakat disekitar daerah pariwisata dengan membuat POKDARWIS sebagai representatif masyarakat, dalam Focus Group Discussion (FGD) untuk pengembangan destinasi dimasing-masing destinasi pariwisata. Masyarakat diberikan suatu bentuk pelatihan dan pemahaman tentang kepariwisataan melalui sosialisasi sadar wisata dan program lainnya. Akan tetapi pemberian pemahaman ataupun edukasi kepada wisatawan belum dilakukan secara maksimal. Hal ini perlu dilakukan dalam upaya melakukan pelestarian baik itu budaya maupun lingkungan sekitar menjadi terjaga. Agar lestari perlu upaya sosialisasi yang secara terusmenerus baik itu berupa tulisan maupun lisan kepada wisatawan yang dapat dilakukan oleh masyarakat hingga pelaku industri pariwisata.

Saat ini pemerintah Bandar Lampung lebih fokus pada pembangunan infrastruksur dan tempat penginapan. Sesuai dengan program walikota Bandar Lampung yang terus meningkatkan infrastruktur diberbagai daerah wisata dan juga pusat kota. Sehingga Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung belum optimal dalam menggali potensi pemandu wisata.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

1. Kompetensi pemandu wisata dalam penerimaan wisatawan dan pemberian informasi oleh pemandu wisata secara umum sudah berada pada keadaan baik. Pemandu wisata telah melakukan penerimaan wisatawan dan pemberian informasi mengenai pariwisata dengan baik.
2. Kompetensi penampilan pemandu wisata secara umum dapat diketahui bahwa pemandu wisata di Kota Bandar Lampung telah memiliki kompetensi di bidang penampilan yang baik. Pemandu wisata sudah berpenampilan sesuai dengan standar Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) di bidang pariwisata yaitu dengan berpakaian rapi dengan memperhatikan kesehatan dan berpakaian rapi dan menggunakan alas kaki.
3. Kompetensi pemandu wisata dalam menyediakan bantuan kepada wisatawan, secara umum sudah berada pada keadaan baik. Pemandu wisata telah menyediakan bantuan kepada wisatawan.
4. Kompetensi mengenai pemandu wisata telah mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan, secara umum sudah berada pada keadaan baik. Pemandu wisata telah mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan.
5. Kompetensi pemandu wisata mengenai mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik, secara umum sudah berada pada keadaan baik. Pemandu wisata dapat mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik yang terjadi, sehingga wisatawan puas dengan pelayanan pemandu wisata.
6. Kompetensi pemandu wisata perihal penghantaran wisatawan secara umum sudah berada pada keadaan baik, wisatawan sudah puas dengan pelayanan pemandu wisata. Pemandu wisata memberikan informasi mengenai barang-barang yang dibawa oleh wisatawan dan pemandu wisata meminta umpan balik mengenai jasa yang telah diberikan. Hal ini

membuat wisatawan memiliki kesan mengenai pariwisata di Bandar Lampung.

7. Pengembangan pemandu wisata di Bandar Lampung telah dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung, secara keseluruhan kompetensi-kompetensi pemandu wisata sudah baik, namun belum memperoleh hasil yang sempurna yang sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) di bidang pariwisata. Artinya kompetensi real pemandu wisata masih di bawah kompetensi yang diharapkan. Masih ada gap/kesenjangan antara kompetensi ekspektasi dengan kompetensi realnya.

5.2 Implikasi

1. Terdapat beberapa kompetensi pemandu wisata yang dinilai rendah oleh wisatawan dan tidak sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) di bidang pariwisata. Berdasarkan hal tersebut, sebaiknya Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pemandu wisata melalui jenjang pendidikan formal. Maka sebaiknya sistem dan mekanisme Pendidikan dan latihan (diklat) perlu di desain secara baik, sehingga dapat menjawab tantangan kebutuhan di masa yang akan datang, khususnya tuntutan pemandu wisata untuk memiliki keunggulan kompetitif, bersih dan berwibawa, handal serta efektif dan efisien.
2. Sebaiknya Dinas Pariwisata Kota Bandar Lampung mencari sponsor untuk kegiatan diklat pemandu wisata sehingga dapat meringankan biaya pelaksanaan diklat.
3. Sebaiknya Dinas Pariwisata bekerjasama dengan industri terkait dan akademisi dibidang pengembangan pemandu wisata, sehingga narasumber untuk pelatihan pengembangan pemandu wisata dapat diperoleh dari akademisi dan kompetensi pemandu wisata dapat meningkat dan pariwisata di Kota Bandar Lampung dapat bersaing dengan daerah lain di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, Krishna dan Sudarmayasa, I Wayan. 2017. Pembangunan Pariwisata Daerah Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia di Gorontalo. JUMPA Volume 4 Nomor 1.
- Denim, Sudarwan. 2011. Pengembangan Profesi Guru. Kencana. Jakarta.
- Desky, MA. 2001. Manajemen Perjalanan Wisata. Adicita Karya Nusa. Yogyakarta.
- Deviana, Astria. 2017. Membangun Kesadaran Masyarakat yang Melek Pariwisata. Diakses dari <http://astarideviana.blogspot.com/> Tanggal akses 7 Juni 2018.
- Kadarisman, M. 2013. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedua. Penerbit PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kurniawan, Asep. 2011. Pariwisata dan Kondisi Sumber Daya Manusia Hotel Berbintang di Provinsi Jawa Barat. Portofolio Vol. 8 No. 2 Nopember 2011 : p68 – 84.
- Kusworo, Hendri Adji dan Damanik, Janianton. 2002. PENGEMBANGAN SDM PARIWISATA DAERAH: Agenda Kebijakan untuk Pembuat Kebijakan. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 6, No. 1, Juli 2002.
- Mayadi, Ni Luh. 2015. Model Pengembangan SDM Berbasis Kearifan Lokal dan Regional (Analisis Kritis dari Kesiapan SDM dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean) MEA. Jurnal Manajemen & Bisnis, Volume 13 Nomor 2.
- Moekijat. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama. Penerbit Mandar Maju. Bandung.
- Moleong, J. Lexy. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muhajir. 2005. Menjadi Pemandu Wisata Pemula. PT. Grasindo. Jakarta.
- Mulyasa, Enco. 2005. Kurikulum Berbasis Kompetensi. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Ningrum, Epon. 2014. Penelitian tindakan kelas panduan praktis dan contoh edisi revisi. Cetakan kedua. Penerbit Ombak. Jakarta.

- Notoatmojo, Soekidjo. 2009. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Rineka Cipta. Jakarta.
- Pendit, S Nyoman. 2006. Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana. Pradya Paramita. Jakarta.
- Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 03 Tahun 2017.
- Peraturan Daerah Provinsi Lampung nomor 6 tahun 2011.
- Peraturan Menteri Nomor : PM.07/DL.107/MKP/2011.
- Peraturan Menteri Kep.57/MEN/III/2009.
- Priansa, Donni. J. 2014. Perencanaan dan Pengembangan SDM. Cetakan Pertama. Penerbit CV Alfabeta. Bandung.
- Rachmawati, Ike Kusdyah. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama. Penerbit CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Robbin, Stephen P.2010. Perilaku Organisasi. PT INDEKS Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Rofaida, Rofi. 2013. Model Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Sektor Pariwisata di Kota Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Daya Saing Sektor Pariwisata. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia, Volume 1, Nomor 1.
- Setiawan, Rony Ika. 2016. Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang. Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN) Vol. 1 No. 1 hlm. 23-35.
- Sekaran, Uma, dan Bougie, Roger. 2017. Metode Peneitian untuk Bisnis Edisi 6 Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Sekaran, Uma, dan Bougie, Roger. 2017. Metode Peneitian untuk Bisnis Edisi 6 Buku 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2012. Teori pengembangan organisasi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Suwantoro, Gamal. 1997. Dasar dasar pariwisata. Andi. Yogyakarta.
- Spencer and Spencer. 1993. Competence at Work: Model for Superior Performance, John Wiley & Sons, Inc, New Yor

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, Krishna dan Sudarmayasa, I Wayan. 2017. Pembangunan Pariwisata Daerah Melalui Pengembangan Sumber Daya Manusia di Gorontalo. JUMPA Volume 4 Nomor 1.
- Denim, Sudarwan. 2011. Pengembangan Profesi Guru. Kencana. Jakarta.
- Desky, MA. 2001. Manajemen Perjalanan Wisata. Adicita Karya Nusa. Yogyakarta.
- Deviana, Astria. 2017. Membangun Kesadaran Masyarakat yang Melek Pariwisata. Diakses dari <http://astarideviana.blogspot.com/> Tanggal akses 7 Juni 2018.
- Kadarisman, M. 2013. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Cetakan Kedua. Penerbit PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kurniawan, Asep. 2011. Pariwisata dan Kondisi Sumber Daya Manusia Hotel Berbintang di Provinsi Jawa Barat. Portofolio Vol. 8 No. 2 Nopember 2011 : p68 – 84.
- Kusworo, Hendri Adji dan Damanik, Janianton. 2002. PENGEMBANGAN SDM PARIWISATA DAERAH: Agenda Kebijakan untuk Pembuat Kebijakan. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 6, No. 1, Juli 2002.
- Mayadi, Ni Luh. 2015. Model Pengembangan SDM Berbasis Kearifan Lokal dan Regional (Analisis Kritis dari Kesiapan SDM dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean) MEA. Jurnal Manajemen & Bisnis, Volume 13 Nomor 2.
- Moekijat. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama. Penerbit Mandar Maju. Bandung.
- Moleong, J. Lexy. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muhajir. 2005. Menjadi Pemandu Wisata Pemula. PT. Grasindo. Jakarta.
- Mulyasa, Enco. 2005. Kurikulum Berbasis Kompetensi. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Ningrum, Epon. 2014. Penelitian tindakan kelas panduan praktis dan contoh edisi revisi. Cetakan kedua. Penerbit Ombak. Jakarta.
- Notoatmojo, Soekidjo. 2009. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia. Rineka Cipta. Jakarta.

- Pendit, S Nyoman. 2006. Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana. Pradya Paramita. Jakarta.
- Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 03 Tahun 2017.
- Peraturan Daerah Provinsi Lampung nomor 6 tahun 2011.
- Peraturan Menteri Nomor : PM.07/DL.107/MKP/2011.
- Peraturan Menteri Kep.57/MEN/III/2009.
- Priansa, Donni. J. 2014. Perencanaan dan Pengembangan SDM. Cetakan Pertama. Penerbit CV Alfabeta. Bandung.
- Rachmawati, Ike Kusdyah. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Pertama. Penerbit CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Robbin, Stephen P.2010. Perilaku Organisasi. PT INDEKS Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Rofaida, Rofi. 2013. Model Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Sektor Pariwisata di Kota Bandung Sebagai Upaya Meningkatkan Daya Saing Sektor Pariwisata. Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia, Volume 1, Nomor 1.
- Setiawan, Rony Ika. 2016. Pengembangan Sumber Daya Manusia di Bidang Pariwisata: Perspektif Potensi Wisata Daerah Berkembang. Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN) Vol. 1 No. 1 hlm. 23-35.
- Sekaran, Uma, dan Bougie, Roger. 2017. Metode Penelitian untuk Bisnis Edisi 6 Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Sekaran, Uma, dan Bougie, Roger. 2017. Metode Penelitian untuk Bisnis Edisi 6 Buku 2. Salemba Empat. Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 2012. Teori pengembangan organisasi. Bumi Aksara. Jakarta.
- Suwantoro, Gamal. 1997. Dasar dasar pariwisata. Andi. Yogyakarta.
- Spencer and Spencer. 1993. Competence at Work: Model for Superior Performance, John Wiley & Sons, Inc, New York
- Spillane, J. 1987. Pariwisata Indonesia Sejarah Dan Prospeknya. Kanisius. Yogyakarta.

LAMPIRAN 1

Kuesioner Penelitian

“PENGEMBANGAN PEMANDU WISATA PADA PEMBANGUNAN PARIWISATA KOTA BANDAR LAMPUNG”

Memohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi yang and berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatian Anda, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda (√) pada alternatif jawaban yang tersedia. Isilah titik-titik di bawah ini sesuai dengan karakteristik Anda.

Identitas Responden

Nama* :
Alamat :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pekerjaan :
Tingkat Pendidikan Terakhir :

Petunjuk Pengisian:

Petunjuk: Berilah tanda centang (√) pada kolom yang paling sesuai dengan respon anda

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
KS = Kurang Setuju
S = Setuju
SS = Sangat Setuju

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
----	------------	-----	----	----	---	----

1	Kedatangan wisatawan di periksa dan dicatat dengan teliti					
2	Jika ada kasus barang hilang, petugas segera melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan dengan tepat					
3	Wisatawan disambut dengan cara yang dapat menimbulkan perasaan/kesan positif terhadap pariwisata dan pelayanannya					
4	Wisatawan diberikan informasi dan nasihat yang tepat dan memadai dalam bidang pariwisata					
5	Petugas menawarkan bantuan yang ramah dan efisien kepada wisatawan					
6	Petugas berkomunikasi dengan wisatawan secara terbuka, profesional dan ramah					
7	Petugas menggunakan bahasa dan nada suara dengan tepat					
8	Petugas peka akan perbedaan kebudayaan dan sosial					
9	Petugas berbanding dengan memperhatikan kesehatan					
10	Petugas berpakaian rapi dan menggunakan alas kaki					
11	Petugas memenuhi semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dalam jangka waktu yang dapat diterima perusahaan					
12	Ketidakpuasan wisatawan diketahui petugas dengan cepat dan diambil tindakan untuk menyelesaikan masalah, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dan tata cara perusahaan					
13	Keluhan wisatawan ditanggapi dengan sungguh-sungguh, peka dan sopan					
14	Petugas melaksanakan prosedur kesehatan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi					
15	Petugas melaksanakan prosedur keselamatan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi					
16	Petugas melaksanakan prosedur keamanan dengan benar, sesuai dengan peraturan perusahaan dan					

	peraturan pemerintah serta memenuhi syarat-syarat asuransi					
17	Situasi yang dapat mengancam keamanan pribadi wisatawan diidentifikasi dengan cepat oleh petugas dan segera dicari bantuan yang tepat					
18	Petugas dapat mengidentifikasi konflik dengan cepat dan diambil tindakan secara cepat dan bijaksana agar konflik tidak bertambah buruk					
19	Petugas bertanggung jawab untuk memecahkan konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing					
20	Pandangan orang lain diterima dan ditampung oleh petugas serta diperlakukan dengan hormat					
21	Keterampilan berkomunikasi digunakan oleh petugas secara efektif untuk membantu menangani konflik yang terjadi					
22	Petugas menangani keluhan secara sensitif, sopan, dan bijaksana					
23	Petugas bertanggung jawab menangani keluhan					
24	Keadaan dan rincian keluhan dijelaskan serta disepakati bersama oleh petugas dengan wisatawan					
25	Petugas mengambil tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan wisatawan sejauh memungkinkan					
26	Petugas menginformasikan kepada wisatawan untuk memeriksa barang-barang bawaan.					
27	Wisatawan memberikan umpan balik mengenai produk dan servis yang diberikan pada wisatawan					

Daftar Pertanyaan Wawancara:

1. Bagaimana Kebijakan Peningkatan kompetensi Pemandu Wisata yang telah diterapkan di Kota Bandar Lampung?
2. Bagaimana peran industri, pemerintah, dan akademisi dalam peningkatan kompetensi Pemandu Wisata di Kota Bandar Lampung?
3. Bagaimana strategi pengembangan Kompetensi Pemandu Wisata di Kota Bandar Lampung?
4. Bagaimana persiapan dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di dibidang Pariwisata di Kota Bandar Lampung?
5. Bagaimana proses pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di dibidang Pariwisata di Kota Bandar Lampung?
6. Bagaimana evaluasi dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di dibidang Pariwisata di Kota Bandar Lampung?
7. Bagaimana keberhasilan program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata di dibidang Pariwisata di Kota Bandar Lampung?
8. Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di dibidang Pariwisata di Kota Bandar Lampung?
9. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di dibidang Pariwisata di Kota Bandar Lampung?