

**PERAN HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA (HPI)  
DALAM MEMBIMBING PENINGKATAN KINERJA  
PEMANDU WISATA DI IBOIH KOTA SABANG  
( Studi Deskriptif di Iboih )**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh**

**RISCY FITRI RAMADHANI  
NIM. 160402094  
Jurusan Bimbingan dan Konseling Islam**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM, BANDA ACEH  
1442 H/2021 M**

**SKRIPSI**

**PERAN HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA( HPI)  
DALAM MEMBIMBING PENINGKATAN KINERJA  
PEMANDU WISATA DI IBOIH KOTA SABANG**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam  
Negeri Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah Jurusan Bimbingan dan  
Konseling Islam**

**Diajukan Oleh:**

**RISCY FITRI RAMADHANI**

**NIM. 160402094**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. M. Jamil Yusuf, M.Pd**  
**NIP: 195808101987031008**

**Dr. Umar Latif, MA**  
**NIP. 195811201992031001**

SKRIPSI

Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ilmu Dakwah Prodi Bimbingan Kongseling Islam

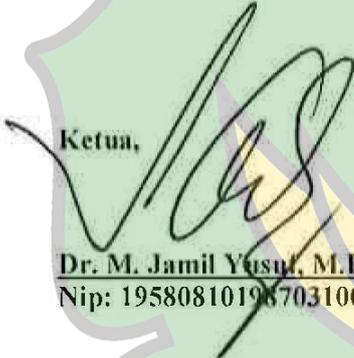
Diajukan Oleh:

RISCY FITRI RAMADHANI  
NIM: 160402094

Pada Hari/ Tanggal  
Kamis, 5 Agustus 2021 M

Di  
Darussalam- Banda Aceh  
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua,

  
Dr. M. Jamil Yusuf, M.Pd  
Nip: 195808101967031008

sekretaris,

  
Dr. Umar Latif, MA  
NIP: 195811201992031001

Penguji I

  
Drs. Mahdi NK, M.Kes  
NIP: 196108081993031001

Penguji II

  
Azhari, S.Sos.I., MA  
NIDN. 2013078902

Mengetahui  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry.

  
Dr. Fakhri, S.Sos., MA,  
NIP. 196411291998031007



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya:

Nama : Riscy Fitri Ramadhani

Nim : 160402094

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Bimbingan Konseling Islam

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini berjudul Peran Himpunan Pramuwisata Indonesia dalam Membimbing peningkatan kinerja pemandu wisata di Iboih Kota Sabang tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di perguruan tinggi, dan sejauh pandangan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika ini di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 26 Juli 2021

Yang menyatakan,



Riscy Fitri Ramadhani

160402094



## ABSTRAK

Riscy fitri ramadhani. NIM 160402094, Peran Himpunan Pramuwisata Indonesia dalam membimbing peningkatan kinerja pemandu wisata di iboih kota sabang. Skripsi S-1, prodi Bimbingan dan Konseling Islam fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-raniry, Banda Aceh 2021

Pada kenyataannya peran himpunan pramuwisata indonesia masih perlu dipertanyakan, buktinya masih muncul keluhan dari pemandu wisata seperti kurang menguasai dalam penyampaian informasi kepada wisatawan, dan pakaian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran hpi yang dituangkan ke dalam program kerja pemandu wisata di iboih kota sabang, untuk mengetahui jenis-jenis bimbingan yang diberikan oleh hpi terhadap petugas pemandu wisata dan untuk mengetahui harapan pemandu wisata dalam meningkatkan kinerja pemandu wisata di iboih kota sabang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara metode observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Penelitian ini dalam pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Adapun analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran hpi yang dituangkan ke dalam program kerja pemandu wisata seperti program yang diberikan oleh hpi sendiri tidak begitu dijalankan oleh pemandu wisata, karena ada didapatkan beberapa kendala tidak memaksimalkan dalam peran hpi untuk bekerja dan beberapa kendala yang terjadi pemandu wisata tidak mudah dikumpulkan. Adapun jenis-jenis bimbingan yang diberikan kepada petugas pemandu wisata yang sering didapatkan setiap anggota pemandu harus mendapatkan kartu tanda anggota juga tidak terlepas dari sertifikasi dan seperti bimbingan teknik yang sering diberikan bimbingan kepada petugas pemandu wisata. Adapun harapan yang banyak ditemukan setiap pemandu wisata harus memiliki keterampilan khusus tentang wisata dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke kota sabang. Saran yang diberikan peneliti HPI. Saran yang disampaikan peneliti kepada HPI sendiri adalah untuk lebih sering memberikan bimbingan kepada pemandu wisata agar pemandu lebih memahami bagaimana cara memberikan tour guide kepada wisatawan. Kepada pemandu agar lebih banyak mempelajari tentang bagaimana cara berkomunikasi yang baik kepada wisatawan, agar mereka dapat mudah mengerti dan memahami apa yang telah kita jelaskan saat tour guide. Kepada peneliti selanjutnya berharap untuk lebih memperluas fokus masalah penelitiannya tidak hanya tentang peran himpunan pramuwisata indonesia (HPI).

**Kata Kunci: Himpunan Pramuwisata Indonesia, Kinerja Pemandu Wisata, Iboih.**

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah, segala puji hanya milik Allah yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya terutama memberikan penulis kesehatan, dan kesungguhan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi sesuai dengan yang direncanakan. Shalawat dan salam tidak lupa pula penulis hadiahkan kepada baginda Rasulullah saw yang mana beliau telah memperkenalkan ilmu pengetahuan kepada umatnya, dari masa yang penuh dengan kebodohan menjadi masa yang berilmu pengetahuan sehingga manusia berlomba-lomba dalam mencari ilmu.

Alhamdulillah dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis telah menyelesaikan penyusunan skripsi guna memenuhi dan melengkapi tugas akhir sarjana Prodi Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang berjudul “ **Peran Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Dalam Membimbing Peningkatan Kinerja Pemandu Wisata Di Iboih Kota Sabang**”. Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa ada bantuan dari berbagai pihak. Oleh Karena itu, izinkan penulis menyampaikan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ayahanda (Alm Mulyono dan Ibunda (Asma ) tersayang beserta keluarga besar yang telah mendukung dan terus memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini

2. . Dr. M. Jamil Yusuf, M. Pd selaku pembimbing I dan Dr. Umar Latif, M.A selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk mengajari dan membimbing penulis sampai akhir.
3. Dr. Fakhri, S. Sos, MA selaku Dekan fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ketua prodi Bimbingan Konseling Islam Drs. Umar Latif, MA beserta staf dan seluruh dosen fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya prodi Bimbingan Konseling Islam.
5. Pengurus Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Ketua HPI ibu Nani Murnilawati, bapak irwan Mahdi selaku wakil (HPI) dan beserta anggota pemandu wisata di Iboih Kota Sabang .
6. Para sahabat dan teman seperjuangan yang menguatkan peneliti dalam melaksanakan penelitian
7. Serta terakhir kepada diri sendiri yang luar biasa kuat, ini menjadi salah satu pembuktian terhadap diri sendiri bahwa mampu menyelesaikan dengan baik.

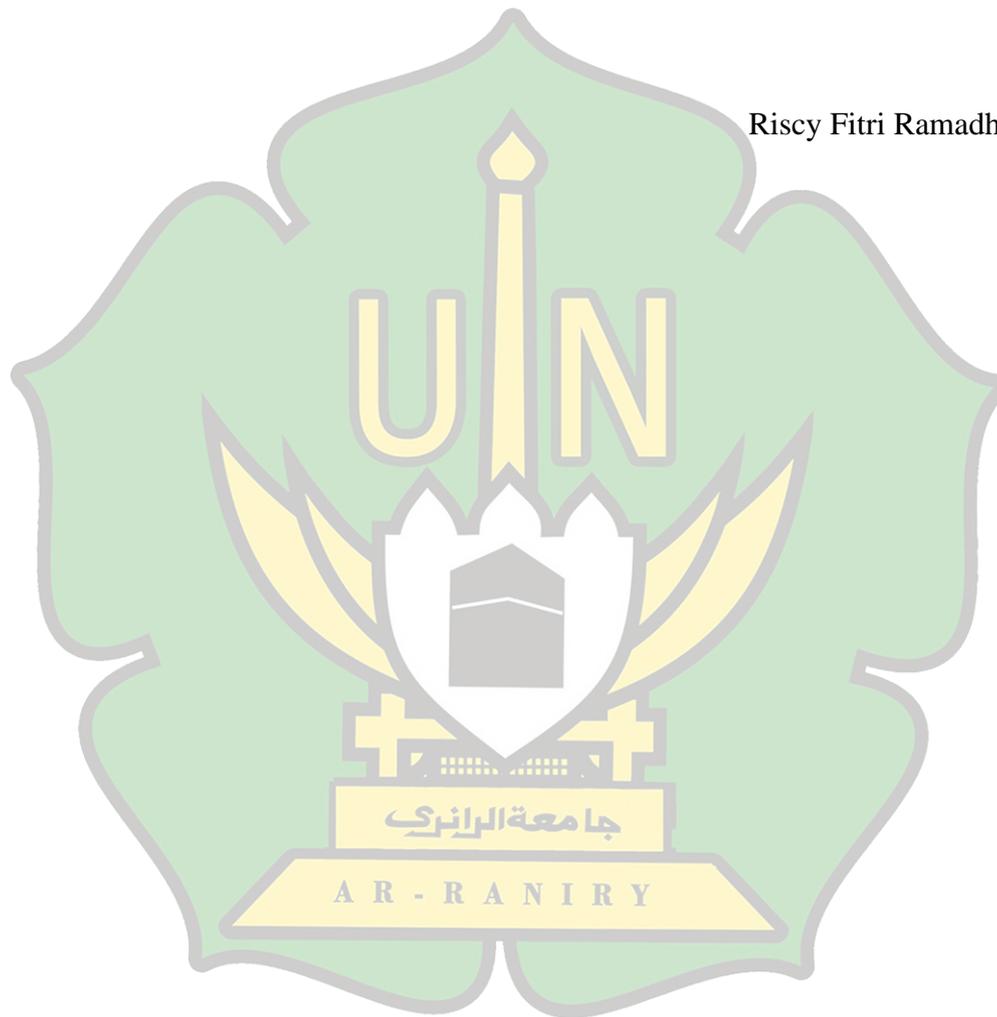
Penulis tidak sanggup membalas semua kebaikan yang telah diberikan semoga Allah membalas semua kebaikan ini. Kepada semua pihak yang turut berpartisipasi dalam pembuatan penelitian ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna baik dari segi penulisan atau lainnya, oleh karena itu kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kebaikan dan kesempurnaan skripsi. Semoga skripsi

ini bermanfaat untuk para calon konselor ataupun pembaca. *Aamiin Ya Rabbal  
'Alamin.*

Banda Aceh, 27 Juli 2021

Penulis,

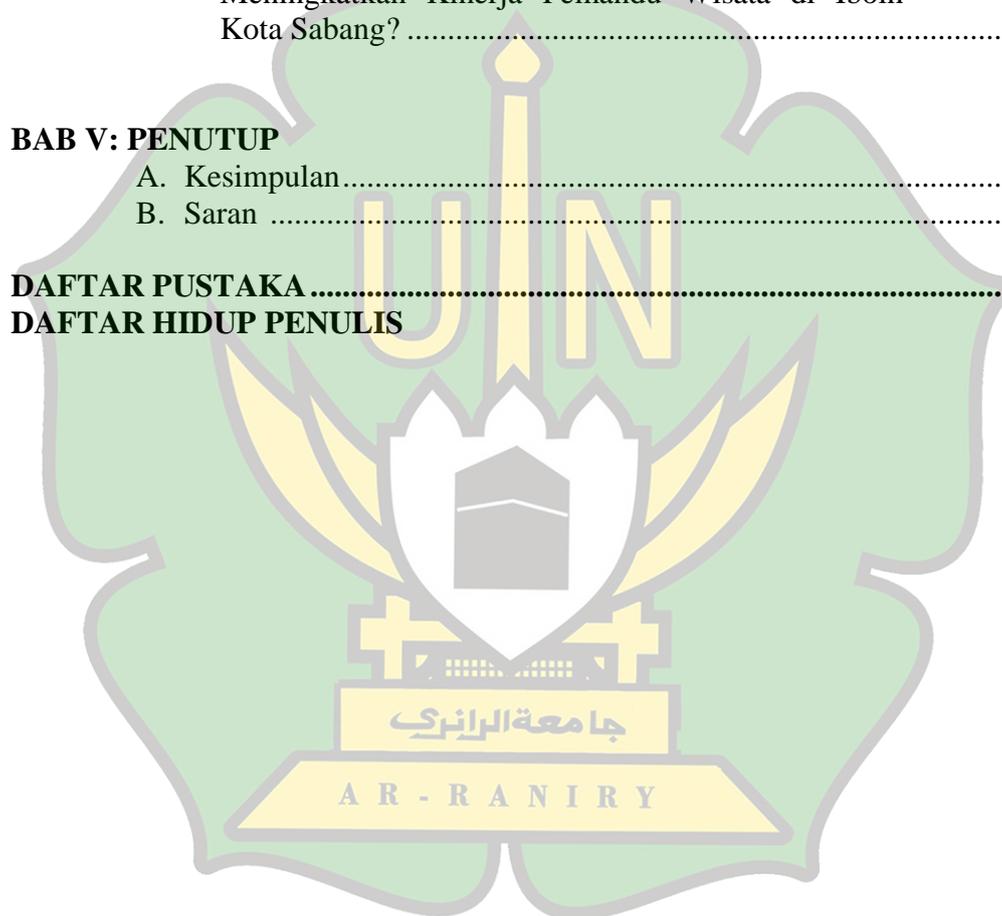
Riscy Fitri Ramadhani



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Defenisi Operasional .....	4
F. Kajian Terhadap Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
<b>BAB II : KAJIAN TEORITIS</b> .....	<b>9</b>
A. Konsep Himpunan Pramuwisata.....	9
1. Pengertian Pramuwisata .....	9
2. Himpunan Pramuwisata Indonesia.....	12
3. Jenis-jenis Himpunan Pramuwisata Indonesia.....	14
4. Ruang Lingkup Himpunan Pramuwisata Indonesia.....	15
5. Kode Etik Himpunan Pramuwisata Indonesia .....	17
6. Sejarah Himpunan Pramuwisata Indonesia.....	18
B. Konsep Kinerja Pemandu Wisata .....	20
1. Pengertian Kinerja.....	20
2. Fungsi Standar Kinerja.....	25
3. Kriteria Penilaian Kinerja .....	26
4. Kinerja Menurut Perspektif Islam .....	27
C. Konsep Pemandu wisata.....	30
1. Pengertian Pemandu Wisata.....	30
2. Jenis- jenis Pemandu Wisata .....	33
3. Macam- macam Pemandu Wisata.....	34
4. Karakteristik Pemandu Wisata.....	36
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
A. Jenis Data Penelitian .....	39
B. Objek dan Subjek Penelitian .....	40
C. Teknik Pemilihan Subjek Penelitian.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data .....	41
1. Observasi.....	41
2. Wawancara.....	42
3. Studi Dokumentasi .....	43
4. Teknik Analisi Data .....	43

<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
1. Iboih Kecamatan Sukakarya .....	47
2. Sejarah Himpunan Pramuwisata Indonesia.....	50
3. Visi Dan Misi Himpunan Pramuwisata Indonesia.....	55
B. Temuan Hasil Penelitian Dan Pembahasan	
1. Program yang dituangkan oleh Pengurus HPI .....	55
2. Jenis jenis Bimbingan yang diberikan kepada Petugas Pemandu Wisata .....	57
3. Bagaimana Harapan Pemandu Wisata Dalam Meningkatkan Kinerja Pemandu Wisata di Iboih Kota Sabang? .....	60
 <b>BAB V: PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>DAFTAR HIDUP PENULIS</b>	



## DAFTAR TABEL

Table 4.1 letak dan kondisi Geografis.....	63
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kota Sabang.....	63



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Petunjuk Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan komunikasi Prodi Bimbingan dan konseling Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Ilmiah dari Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3 : Surat Keterangan dari Dinas Pariwisata kecamatan sukakarya bahwa telah Melakukan penelitian di Kantor dinas pariwisata Kota Sabang Daftar Wawancara
- Lampiran 4 : Pedoman Wanwancara
- Lampiran 5 : Foto Dokumentasi
- Lampiran 6 : Riwayat Hidup



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kota Sabang merupakan sebuah kota yang berjarak sekitar 14 mil dari pesisir pantai Kota Banda Aceh menjadikan posisinya begitu sentral dan dapat dijadikan tempat wisata yang banyak dikunjungi. Kota Sabang banyak dikunjungi wisatawan karena selain dekat dengan pesisir Kota Banda Aceh juga memiliki destinasi wisata yang banyak. Objek-objek wisata yang ada di Kota Sabang, seperti objek wisata pantai Gapang dan pantai Iboih Wisata Kota Sabang ternyata mempunyai potensi yang baik dan begitu banyak objek wisata yang diandalkan, seperti saat ini taman laut Pulau Rubiah, Pantai Gapang, Pantai Anoi Itam, Sumber air panas Keuneuke dan lain-lain.<sup>1</sup>

Hal ini menjadikan salah satu potensi yang dapat dilakukan oleh pemandu wisata di Kota Sabang sebagai ladang mencari pendapatan harian. Untuk menjadi pemandu wisata yang profesional pasti banyak proses yang dilalui, pemandu wisata yang profesional harus mengetahui keanekaragaman, kekhasan, dan keunikan setiap budaya dan alam,

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009, tentang pembangunan kepariwisataan dilakukan berdasarkan asas sebagaimana dimaksud

---

<sup>1</sup> Faizin Wahyudi dkk., *Strategi Pengembangan Objek Wisata Pantai Gapang dan Pantai Iboih Di Kota Sabang* (Vol. XI, No. 1, 2014) hal.74-76

dalam pasal 2 yang diwujudkan melalui pelaksanaan rencana pembangunan kepariwisataan dengan memperhatikan, keanekaragaman, keunikan dan kekhasan, budaya dan alam, serta kebutuhan manusia untuk berwisata.<sup>2</sup>

Tempat wisata merupakan suatu kegiatan wisata berupa tempat wisata alam dan bangunan. Tempat wisata alam dapat berupa pantai, gunung, dll, sedangkan tempat wisata bangunan dapat berupa peninggalan sejarah, museum, dll. Tempat wisata adalah suatu tempat yang dimiliki daya tarik yang dapat berupa keunikan, keindahan sejarah, atau nilai lainnya sehingga didatangi banyak wisatawan. Tempat wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan antara lain, Iboih, pulau Rubiah, Gapang, Km 0, Gua Sarang, Pasir Putih, Benteng Anoitam, Pantai Kasih, dan tempat-tempat wisata lain.

Pemandu wisata merupakan orang yang berkerja di bidang wisata yang bertugas untuk memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada wisatawan pada saat melakukan aktivitas wisatanya.<sup>3</sup>

Berdasarkan hasil wawancara awal bahwa ditemukan beberapa hal penting, Tentang Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) adalah sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang pariwisata yang diketuai saat ini oleh Irwan Mahdi selaku pengurus DPC ( Dewan Pimpinan Cabang ) dan saat ini sudah tersertifikasi berjumlah 128 orang pemandu wisata namun didirikan pada tahun 1966 dan program kerja hpi dalam program yang diberikan seperti program mingguan, bulanan, tergantung kondisi lapangan pemandu yang suka rela datang Namun

---

<sup>2</sup> Qanun UU Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009 *Tentang Pembangunan Kepariwisataan* ,

<sup>3</sup> Yustisia Kristiana, dkk, *kunci Sukses Pemandu Wisata ( Yogyakarta, Deepublish 2018 )*, hal . 1

kadang- kadang yang hadir berjumlah 25 anggota pemandu wisata di HPI Kota Sabang.<sup>4</sup>

Melihat dari hasil wawancara awal ditemukan adanya kesenjangan antara organisasi HPI dan pemandu wisata, hal ini dibuktikan dengan pemandu tidak mematuhi peraturan- peraturan yang ada dalam kode etik organisasi HPI sendiri sehingga kerja sama antara sesama pemandu dengan organisasi (HPI) secara keseluruhan hanya mendapatkan bimbingan seperti bimbingan secara Komunikasi yang kurang menguasai dalam penyampaian informasi dengan wisatawan seperti pelanggaran pakaian, sehingga pemandu wisata tidak memaksimalkan dalam bekerja, oleh karena itu peran dari hpi sangat penting karena berpengaruh dengan pemandu wisata yang tidak bisa maksimal dalam bekerja.<sup>5</sup>

Pada Kenyataannya Peran Himpunan Pramuwisata Indonesia masih perlu dipertanyakan, buktinya masih muncul keluhan dari pemandu wisata seperti kurang menguasai dalam penyampaian informasi kepada wisatawan, pakaian yang masih di perdebatkan, dsb.

Oleh karena itu peneliti juga melihat lebih jauh peran hpi dalam membimbing kinerja pemandu wisata. Berdasarkan kondisi tersebut peneliti tertarik mengajukan penelitian dengan judul : **“Peran Himpunan Pramuwisata Indonesia Dalam Membimbing Peningkatan Kinerja Pemandu Wisata Di Iboih Kota Sabang”**

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Nani Murnilawati anggota HPI,6 Januari 2021 di kota sabang

<sup>5</sup> *Ibid...* tanggal 6 Januari 2021 di Kota Sabang

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka peneliti secara umum merumuskan fokus masalah dalam bentuk pertanyaan “Sebutkan dan jelaskan peran Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) dalam membimbing kinerja pemandu wisata di Iboih Kota Sabang?” Berdasarkan fokus masalah ini dapat dijabarkan menjadi beberapa pokok pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Sebutkan dan jelaskan Peran Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) yang dituangkan ke dalam program kerja pemandu wisata di Iboih Kota Sabang?
2. Bagaimana jenis-jenis bimbingan yang diberikan oleh Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) terhadap petugas pemandu wisata di Iboih Kota Sabang?
3. Bagaimana harapan pemandu wisata dalam meningkatkan kinerja pemandu wisata di Iboih Kota Sabang?

## **C. Tujuan penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran HPI yang dituangkan ke dalam program kerja pemandu wisata di Iboih Kota Sabang.
2. Untuk mengetahui jenis-jenis bimbingan yang diberikan oleh HPI terhadap petugas pemandu wisata di Iboih Kota Sabang.
3. Untuk mengetahui harapan pemandu wisata dalam meningkatkan kinerja pemandu wisata di Iboih Kota Sabang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap mahasiswa untuk referensi penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini terutama dalam bidang bimbingan kinerja pemandu wisata.
2. Secara praktis penelitian ini dapat menambah pengetahuan tentang bimbingan kinerja pemandu wisata
  - a. Bagi masyarakat umum, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan, wawasan dan pengetahuan tentang kerja pemandu wisata
  - b. Bagi hpi dapat dijadikan sebagai rekomendasi bagi meningkatkan kinerja pemandu wisata
  - c. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyikapi berbagai permasalahan

#### **E. Defenisi Operasional**

*Pertama* peran dalam kamus KBBI peran diartikan sebagai tingkah laku yang dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Sesuatu yang jadi bagian atau yang memegang pimpinan yang terutama (terjadi sesuatu hal atau peristiwa) peran dalam kamus Bahasa Inggris yaitu yaitu *role* artinya karakter. Peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Depatemen Pendidikan Nasional,..hal . 160

*Kedua* himpunan dalam kamus KBBI kumpulan: perkumpulan. Dalam kamus bahasa inggris yaitu *assemblage* orang-orang yang berkumpul. objek-objek yang termasuk ke dalam sebuah himpunan disebut sebagai elemen atau unsur atau anggota dari himpunan.

*Ketiga* pariwisata dalam kamus KBBI suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi, dalam kamus bahasa inggris *tourist*, turis orang pelancongan orang ingin hidup dengan cara sederhana dan semudah mungkin.

*Keempat* membimbing dalam kamus KBBI yang menuntun, dalam kamus bahasa inggris *Guide* membimbing memerlukan terhadap kajian mengenai motivasi atau yang mendorong melakukan sesuatu.

*Kelima* kinerja dalam kamus KBBI cara, perilaku, dan kemampuan kerja dalam kamus bahasa inggris pertunjukan kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam organisasi.<sup>7</sup>

*Keenam* pemandu dalam bahasa indonesia pesawat terbang awak pesawat terbang yang tugasnya menunjukkan jalan. Dalam bahasa inggris *tourist* adalah orang yang akan menemani, memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada wisatawan dalam perjalanan wisatanya.<sup>8</sup>

*Ketujuh* wisata dalam kamus bahasa indonesia darmawisata, dalam bahasa inggris *travel* yang artinya perjalanan, pariwisata adalah kegiatan perpindahan

---

<sup>7</sup>John M. Echolis dan Hasan Shadily, *Kamus Indonesia Inggris...*,hal 283  
Aditya Satria Nanda, *Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMP.2017) hal.10

<sup>8</sup> Depatemen, *Pendidikan Nasional ...*,hlm 834

orang untuk sementara ke destinasi diluar tempat tinggal dan tempat bekerjanya dan melaksanakan kegiatan selama di destinasi dan juga penyiapan-penyiapan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka.<sup>9</sup>

#### **F. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu**

Sejauh pengamatan dan telaah yang peneliti lakukan terkait dengan penelitian tentang Peran Himpunan Pramuwisata Indonesia dalam membimbing peningkatan kinerja pemandu wisata Iboih Kota Sabang. Peneliti menemukan beberapa penulis yang relevan dengan tema yang diangkat oleh peneliti diantaranya:

Pertama Skripsi yang ditulis oleh Linda Irawati yang berjudul “ Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (Diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata di dewan pimpinan daerah himpunan pramuwisata indonesia (DPD HPI ) Yogyakarta Penelitian ini mendeskripsikan (1) pelaksanaan pendidikan dan pelatihan(diklat)pemandu wisata di himpunan pramuwisata indonesia (hpi) Yogyakarta,(2) keberhasilan program dan pendidikan(diklat) pemandu wisata di himpunan pramuwisata indonesia (hpi) Yogyakarta, (3) faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata di himpunan pramuwisata indonesia (hpi) Yogyakarta.<sup>10</sup>

Kedua Skripsi yang ditulis oleh Yurike Aprilia yang berjudul “Peran Himpunan Pramuwisata Indonesia (hpi) candi prambanan dalam peningkatan pelayanan wisatawan dan kesejahteraan anggota” Hasil penelitian ini menunjukkan

<sup>9</sup> John M. Echolis dan Hasan Shadily, *Kamus Indonesia Inggris...*,hal.602

<sup>10</sup> Linda Irawati,*Pendidikan Dan Pelatihan( DIKLAT ) Pemandu Wisata Untuk Meningkatkan Kompetensi (DPD HPI) Yogyakarta Oktober 2013,hal-2-7*

tugas dan fungsi dari pramuwisata di candi prambanan” adalah memberikan bimbingan, penerangan petunjuk tentang objek wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan oleh wisatawan, pramuwisata harus memberikan rasa nyaman terhadap wisatawan sehingga terjalin hubungan yang baik dalam perjalanan, serta harus mempunyai lisensi pemandu wisata agar dapat bekerja di luar pemanduan di candi prambanan guna untuk meningkatkan kesejahteraan.<sup>11</sup>

Ketiga Skripsi yang ditulis oleh Danang Purnomo yang berjudul pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kompetensi serta dampaknya pada kinerja pramuwisata Bali Seorang pramuwisata perlu memiliki kemampuan serta kompetensi yang sesuai dengan bidangnya agar mampu menjalankan profesinya. Dengan kata lain, untuk menjadi pramuwisata, seseorang harus melalui proses proses tertentu sebelum menjadi pramuwisata dan tidak bisa dilakukan sembarang orang yang dan barang maupun jasa.<sup>12</sup> dibidang pariwisata disebut juga sebagai industri pariwisata sebagaimana yang tertuang pada tidak terlatih dan tidak disiapkan secara khusus sebagai pramuwisata.

---

<sup>11</sup> Yurike apriliane, *Peran Himpunan Pariwisata Indonesi (HPI) Dalam Peningkatan Pelayananan Wisatawan Dan Kesejahteraan Anggota*, Surakarta Maret 2015, hal,50-60

<sup>12</sup> Danang Purnomo *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kompetensi Serta Dampaknya Pada Kinerja Pramuwisata Bali*. Vol. 4 No. 2, 2016 hal.52

## BAB II

### KAJIAN TEORITIS

#### A. Konsep Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)

##### 1. Pengertian Pramuwisata

HPI disebut pada tahun 1984, dan sejak saat itu digunakan hingga saat ini, sebagai suatu istilah yang diterima secara umum di bawah ini akan diuraikan beberapa definisi dan pengertian HPI yang disampaikan oleh beberapa sarjana hukum yang menurut *Van Brakel* HPI adalah hukum nasional yang ditulis diadakan untuk hubungan-hubungan hukum internasional.<sup>1</sup>

Menurut *Schnitzer* adalah hukum perdata, karena mengatur hubungan-hubungan internasional secara perdata, menurut *Hymans* HPI adalah hukum yang lahir sebagai akibat adanya unsur asing dalam suatu peristiwa, yang kemudian menimbulkan pertanyaan kaidah hukum-hukum yang mana yang harus berlaku asas *Lex Fori* (tempat dimana gugatan diajukan, jika objek gugatan benda bergerak) atau kaidah hukum asing, menurut *RH.Graveson* HPI adalah bidang hukum yang berkenaan dengan perkara-perkara yang didalamnya mengandung fakta relevan yang menunjukkan perkaitan dengan suatu sistem hukum lain, baik Karena aspek teritorial maupun aspek subjek hukumnya.

Tingkat profesionalisme pramuwisata selain berpenampilan simpatik, mereka harus memiliki kemampuan yang memadai baik secara teoritis maupun

---

<sup>1</sup> Dr. Sugeng, S. P.,S, H.,M,H. Memahami Hukum Perdata Internasional Indonesia Jakarta Kencana Maret 2021, hal. 2-3

teknis yang diimbangi dengan keahlian berbahasa lebih bahasa asing sebagai aset informasi kepada wisatawan. Oleh sebab itu peranan dari Himpunan Pramuwisata Indonesia sebagai lembaga formal yang berbadan hukum yang beranggotakan pramuwisata dari berbagai kalangan yang berbeda namun tetap satu tujuan yaitu meningkatkan citra positif di kancah kepariwisataan baik di tingkat nasional maupun Internasional sebagai jasa pelayanan informasi yang professional Untuk dapat bergabung menjadi anggota pramuwisata dalam wadah Himpunan Pramuwisata ada persyaratan tertentu yang harus dipenuhi salah satunya harus memiliki pendidikan minimal Diploma III menurut Perda Gubernur Tingkat 1 Bali 2009.

Berdasarkan aturan organisasi setiap anggota pramuwisata yang tergabung dalam Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Bali (HPIP) dalam menjalankan profesinya harus berpegang teguh pada peraturan (kode etik) Perda DATI I Bali no. 10 1989. Pramuwisata yang professional yang selain memahami betul tentang Bali juga harus memiliki teknik berkomunikasi yang komunikatif yang nantinya dapat dipahami dengan mudah oleh wisatawan yang dalam hal ini sebagai penerima informasi.<sup>2</sup>

Dari keberhasilan pramuwisata dalam memberikan pelayanan akan berpengaruh menjadi kepuasan tersendiri bagi wisatawan untuk tetap mempertimbangkan dan selalu memilih Sabang menjadi tempat yang terbaik untuk berlibur. Peranan Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Sabang (HPI) Menilai peran serta pelaku untuk usaha sangat membantu mendorong untuk

---

<sup>2</sup> M. Kesrul *Panduan Praktis Pramuwisata Profesional* Jakarta timur, Graha Ilmu, 2004 hlm 150.

pertumbuhan industri bagi pariwisata Sabang merupakan usaha jasa dan pelakunya dituntut profesional, ramah, serta terbuka dengan setiap pengunjung yang datang kepada wisatawan ke sebuah daerah destinasi wisata membawa berkah untuk masyarakat lokal. Maka dari itu mereka harus mampu memainkan peranannya dalam pengembangan kepariwisataan kota Sabang khususnya dan Indonesia pada umumnya di dalam persaingan yang semakin mengglobal.

Satu-satunya yang menjadi penentu keberhasilan adalah kualitas sumber daya manusia yang perlu mendapat perhatian serius baik dari swasta maupun pemerintah. yang menjadikan sektor ini sebagai salah satu andalan penghasil devisa negara dalam pembangunan ekonomi, nasional.<sup>3</sup>

Keterampilan menjelaskan suatu objek tanpa memiliki pengetahuan yang luas tentang obyek itu sendiri akan menyebabkan penjelasan tersebut tidak akan sempurna. Memiliki kepandaian dan pengetahuan yang baik tanpa dimbangi etika atau moral yang baik menyebabkan ketersinggungan wisatawan dan akan melecehkan pramuwisata yang menanganinya, akhirnya akan menyebabkan kurang baiknya citra organisasi daerah, negara dan bangsa seorang pramuwisata disamping sebagai personal atau seorang individu juga mewakili perusahaan dimana tempatnya bekerja. Oleh karena itu predikat pramuwisata sebagai jasa pelayan profesional benar-benar nantinya mampu menjawab segala tantangan dan rintangan.

---

<sup>3</sup> Dr. Ir. Benjamin bukit, MM. dkk *Pengembangan Sumber Daya Manusia* Yogyakarta: Zahir Publisng, April 2017.hlm 150

## 2. Himpunan Pramuwisata Indonesia

HPI atau Indonesia disingkat *Tourist Guide Assosiation* adalah asosiasi pelaku pariwisata yang menaungi pemandu wisata selaku pelayan ujung tombak seluruh aktivitas wisatawan di lapangan. HPI adalah perkumpulan pemandu himpunan organisasi pramuwisata adalah pemberdayaan wisata yang menjalankan anggota, kesadaran pengurus, dan kepentingan industri pariwisata keberpihakan yang Sejarah Singkat Pariwisata Kota Sabang.<sup>4</sup> Sejak kelahiran asosiasi pramuwisata indonesia telah banyak anggota masyarakat mengeluti profesi ini, dimana telah banyak anggota hpi terdaftar. Perangkat organisasi hpi di profinsi di sebut dengan Dewan Pimpinan Daerah (DPD) sedangkan di tingkat kabupaten atau kota disebut Dewan Pimpinan Cabang( DPC) sesuai dengan anggaran dasar dan anggran rumah tangga.

Oka A. Yuti melalui bukunya *guiding system* memberi definisi pramuwisata sebagai berikut: Pramuwisata adalah seseorang yang memberi penerangan, penjelasan, serta petunjuk kepada wisatawan (*tourist*) dan *traveler* lainnya, tentang segala sesuatu yang hendak dilihat, disaksikan oleh wisatawan dan *traveler* yang bersangkutan, bilamana mereka berkunjung kepada suatu obyek, tempat atau daerah tertentu.<sup>5</sup>

E. Amato, seorang pakar dari UNDP/ILO menyatakan: '*Tour guide is the person employed either by the traveler, a travel agency or any other tourist before and during his short visits.*' (Pemandu wisata adalah seseorang yang bekerja

---

<sup>4</sup> Shinta,dkk. *Pramuwisata*, ( Manado. Vol. 3, No.15,2015), hal 11-12

<sup>5</sup> Drs. OKA A. Yoeti *Guiding System Suatu Pengantar Praktis* Jakarta: Pradnya Paramita. 1977. Hlm 142-145

untuk wisatawan, biro perjalanan, ataupun lembaga kepariwisataan lainnya untuk memberikan penerangan, memimpin perjalanan atau memberikan saran-saran sebelum atau selama kunjungannya yang singkat).

Banyak hal yang dilakukan HPI selain menjadi wadah bagi seorang pemandu wisata, tetapi HPI juga bisa menjadi wadah untuk melatih seorang calon-calon pramuwisata untuk bisa lebih baik lagi dalam bagaimana etika seorang pemandu wisata, ilmu seputar seorang pramuwisata dan tentang obyek yang akan didatanginya sesuai dengan dinamika pasar yang sedang terjadi sehingga diharapkan agar selalu dapat menjaga kualitas seorang pramuwisata, seperti bahwa profesi guide memang langka tapi secara finansial menjajikan, terhormat serta memiliki etika kerja.

Melihat Beberapa dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pemberdayaan wisata yang menjalankan anggota, kesadaran pengurus, dan kepentingan industri pariwisata keberpihakan. Pariwisata di bangun oleh beberapa yang berdasarkan Dewan Pimpinan Daerah, Dewan Pimpinan Cabang serta diharapkan agar selalu dapat menjaga kualitas seorang pramuwisata.

Seperti disampaikan di muka, HPI merupakan bagian dari hukum Nasional. Sebagaimana Indonesia memiliki HPI Indonesia, Masing-masing negara juga memiliki HPI nya sendiri. Kata internasional Dalam HPI, tidak menunjuk pada sumber hukumnya, tetapi pada fakta-faktanya, materi atau kasus posisinya, yang memperlihatkan adanya hubungan-hubungan internasional, dan unsur-unsur asing. Upaya untuk mencari satu sistem hukum HPI yang *universal* dan berlaku untuk semua negara (*uniform jurisdis*) yang dipelapori oleh tokoh-tokoh konvensi-

konvensi internasional HPI, seperti *Asser dan von Savigny*, belum terwujud,<sup>6</sup> karena minimnya dukungan dari negara-negara anggota PBB. Setelah perang dunia kedua, Berkembang pandangan yang lebih realistis, bahwa dengan prinsip nasionalitas prinsip kewarganegaraan yang lebih memungkinkan adalah terdapat sistem HPI untuk masing-masing negara. Di Indonesia kaidah-kaidah HPI tersebar pada berbagai peraturan perundang-undang misalnya, peraturan yang mengatur orang atau hak milik pihak asing, yang antara lain dapat dijumpai dalam undang-undang kewarganegaraan.<sup>7</sup>

### 3. Jenis- jenis Himpunan Pramuwisata Indonesia

Di Indonesia telah mengetahui yaitu pramuwisata maka Pramuwisata dibagi menjadi beberapa jenis menurut Suyitno yang pertama Pramuwisata berdasarkan bidang keahliannya di bagi menjadi Pramuwisata umum adalah Pramuwisata yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam, dan aspirasi kehidupan bangsa penduduk secara umum yang memiliki tujuan untuk memberi bimbingan perjalanan dan penerbangan kepariwisataan dengan mempergunakan satu atau beberapa bahasa tertentu terhadap wisatawan, baik secara perseorangan atau berkelompok.

- a) pramuwisata khusus adalah Pramuwisata yang mempunyai pengetahuan yang khusus dan mendalam mengenai objek wisata seperti kebudayaan, arkeologi, sejarah, teknik perdagangan, keagamaan,

---

DR YULIA. SH.,MH Hukum Perdata Internasional Sulawesi, Unimal Press juni 2016. Hlm 160

<sup>7</sup> CFG.Surnayanti Hartono, *Pokok-pokok hukum perdata Internasional*, ( Bandung : PT Binacipta, 1976),hal 125

ilmiah, margasatwa, perburuan dan lain-lain yang mempunyai izin untuk membimbing perjalanan dengan memberikan penerangan kepada wisatawan baik perseorangan atau kelompok dengan menggunakan satu bahasa atau beberapa bahasa tertentu.

- b) pembimbing Darma Wisata adalah Pramuwisata senior yang mempunyai tanda pramuwisata untuk memimpin perjalanan suatu kelompok wisatawan yang melakukan perjalanan disuatu wilayah atau suatu negara guna memberikan asistensi perjalanan, bimbingan dan penerangan mengenai objek kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan dari penduduk atau bangsa di wilayah yang dijelajahi. pramuwisata Pengemudi adalah pramuwisata yang mempunyai kartu terhadap 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, touring choach, dan lain-lain.<sup>8</sup>

#### 4. Ruang Lingkup Himpunan Pramuwisata Indonesia

Ruang lingkup kegiatan himpunan pramuwisata indonesia *Transfer Guide* adalah Pramuwisata yang kegiatannya menjemput wisatawan di bandara, pelabuhan laut, dan stasiun atau terminal menuju hotel atau

---

<sup>8</sup> Muhammad, dkk *Pengaruh Pramuwisata Dan Promosi Terhadap Kunjungan Wisatawan*, ( Palembang Vol.15,No.1,2017) hal 41-42

sebaliknya atau mengantar wisatawan dari satu hotel ke hotel lainnya. *Walking Guide/Tour Guide Walking Guide* adalah Pramuwisata yang kegiatannya memandu wisatawan dalam suatu tour. hotel ke hotel lainnya. *Walking Guide/Tour Guide Walking Guide* adalah Pramuwisata yang kegiatannya memandu wisatawan dalam suatu tour.<sup>9</sup>

- a) *Local/Expert Guide Local Guide* adalah pramuwisata yang kegiatannya khusus memandu wisatawan pada suatu objek atau atraksi wisata tertentu, misalnya museum, wisata *agro*, *river rafting*, gedung bersejarah, dan lain-lain.
- b) *Common Guide Common Guide* adalah pramuwisata yang dapat melakukan kegiatan baik transfer maupun tour.
- c) *Driver Guide Driver Guide* adalah pengemudi yang sekaligus berperan sebagai Pramuwisata. Pramuwisata bertugas mengantarkan wisatawan ke objek atau atraksi wisata yang dikehendaki sekaligus memberikan informasi yang diperlukan. Tak jarang pula seorang Pramuwisata pengemudi ikut turun ke objek untuk memberikan penjelasan tentang objek tersebut jika tidak ada local guide. Kadang-kadang pramuwisata juga menemani wisatawan saat berbelanja atau makan. Jadi, pada dasarnya driver guide menjalankan dua fungsi, yakni sebagai pengemudi dan Pramuwisata.

## 5. Kode Etik Himpunan Pramuwisata Indonesia

---

<sup>9</sup> Dr. Putu Sudarman dkk, *Identifikasi Ruang Lingkup Hukum Perdata Internasional*, (Depansar,2018) hlm,211

Kode Etik Pramuwisata Indonesia ditetapkan melalui Keputusan Musyawarah Nasional 1 Himpunan Pramuwisata Indonesia dengan Keputusan Nomor 07/MUNAS.I/X/1988, meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Pramuwisata harus mampu menciptakan kesan penilaian yang baik atas daerah, negara bangsa, dan kebudayaan.
- b. Pramuwisata dalam menjalankan tugasnya harus mampu menguasai diri, senang, segar, rapi, bersih serta berpenampilan yang simpatik (menghindaribau badan, perhiasan, dan parfum yang berlebihan).
- c. Pramuwisata harus mampu menciptakan suasana gembira dan sopan menurut kepribadian Indonesia
- d. Pramuwisata harus mampu memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada wisatawan dengan tidak meminta tip, tidak menjajakan barang dan tidak meminta komisi.
- e. 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
- f. .Pramuwisata mampu menghindari timbulnya pembicaraan serta pendapat yang mengundang perdebatan mengenai kepercayaan, adat istiadat, agama, ras dan sistem politik sosial negara asal wisatawan.

- g. 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.
- h. Pramuwisata tidak dibenarkan mencemarkan nama baik perusahaan, teman seprofesi dan unsur-unsur pariwisata lainnya.
- i. Pramuwisata tidak dibenarkan untuk menceritakan masalah pribadinya yang bertujuan untuk menimbulkan rasa belas kasihan dari wisatawan.
- j. Pramuwisata saat perpisahan mampu memberikan kesan yang baik agar wisatawan ingin berkunjung kembali.<sup>10</sup>

## 6. Sejarah Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)

HPI Indonesia *Tourism Guide Association* (ITGA) adalah organisasi profesi non politik dan mandiri yang merupakan wadah tunggal pribadi-pribadi yang memiliki profesi sebagai pramuwisata. Sebelum secara resmi berdiri HPI bernama Himpunan Duta Indonesia (HDWI) yang lahir di Kuta (Bali) pada tanggal 27 Maret 1983. HPI didirikan pada tanggal 29-30 Maret 1988 berdasarkan hasil temu wicara nasional pramuwisata di Pandan (Jawa Timur).<sup>11</sup> Himpunan Pramuwisata Indonesia

<sup>10</sup> Dewan Pimpinan Pusat (Himpunan Pramuwisata Indonesia)

<sup>11</sup> Irwan Fahlevi, *Peran Himpunan Pramuwisata Indonesia Cabang Surakarta Dalam Perkembangan Pariwisata* (Surakarta, 2011) hal. 14

(HPI) disahkan namanya. Fungsi Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Himpunan Pariwisata Indonesia berfungsi sebagai wadah pramuwisata indonesia dalam rangka berkomunikasi dan bekerjasama antar pramuwisata,pramuwisata dengan pemerintah dan asosiasi kepariwisataan lain dalam rangka pengembangan pariwisata indonesia.

## **B. Konsep kinerja pemandu wisata**

### **1. Pengertian kinerja**

sebagaimana yang tertuang pada kompetensi yang dimiliki oleh pemandu wisata dapat dijadikan sebagai dasar dalam melaksanakan tugas atau mengambil keputusan yang sesuai dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Kompetensi akan mempengaruhi kinerja seorang pramuwisata dalam menjalankan tugasnya. Kompetensi didapat melalui berbagai cara, salah satunya dengan melalui pendidikan dan pelatihan Pendidikan dan pelatihan merupakan usaha untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan kepribadian dan intelektual manusia

Kapasitas seorang pramuwisata tercermin pada pendidikan dan pelatihan yang pernah diikutinya. Selain itu tuntutan pekerjaan ada suatu organisasi/industri secara dinamis membuat seorang pramuwisata senantiasa mengikuti perkembangan yang ada untuk memenuhi tuntutan tersebut. Pendidikan dan pelatihan yang di tempuh oleh pramuwisata dapat menghasilkan output berupa pengetahuan dan keterampilan pramuwisata.

---

Dengan demikian, perlu diketahui apakah dengan pendidikan dan pelatihan yang pernah didapat maupun kompetensi yang dimiliki oleh pramuwisata akan berpengaruh terhadap kinerja dari pramuwisata tersebut. Seorang pramuwisata perlu memiliki kemampuan serta kompetensi yang sesuai dengan bidangnya agar mampu menjalankan profesinya.<sup>12</sup>

Dengan kata lain, untuk menjadi pramuwisata, seseorang harus melalui proses tertentu sebelum menjadi pramuwisata.<sup>13</sup> Sedangkan, Kompetensi dapat memperlihatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang dapat menghasilkan kinerja Kompetensi terdiri dari tiga pramuwisata. Tingkat pengetahuan yang terkait dalam melaksanakan tugas pekerjaan akan mempengaruhi kuantitas dan kuantitas dari hasil pekerjaan.

Indikator pendidikan dan pelatihan terdiri atas tiga indikator, diantaranya: pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, evaluasi pendidikan dan pelatihan, serta implementasi indikator yang terdiri atas pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*skill*), dan sikap (*attitude*). Pengetahuan merupakan informasi yang dimiliki oleh pramuwisata yang berguna dalam menjalankan tugasnya. Kemampuan merupakan kapasitas yang dimiliki seorang pramuwisata dalam menjalankan pekerjaannya secara fisik maupun mental.

Sikap merupakan perasaan yang dimiliki oleh pramuwisata dalam menjalani profesinya. seorang pramuwisata perlu memiliki pengetahuan yang memadai.

---

<sup>12</sup> Namira Mardin Amin *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja*, Makassar Juni 2015 hal.7-

<sup>13</sup> Danang Purnomo I Putu Sudana Dkk, *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kompetensi Serta Pada Kinerja Pramuwisata Di Bali* Vol. 4 No. 2, 2016,hal.53

Tanpa pengetahuan yang cukup, pramuwisata akan mengalami kesulitan dalam menjalankan tugasnya. pendidikan dan pelatihan (tindak lanjut). Ketiga indikator tersebut mempengaruhi kinerja seorang pramuwisata dalam melaksanakan pekerjaannya. Hal tersebut seperti yang dikatakan oleh *Byar* dan *Rue* bahwa pendidikan dan pelatihan adalah salah satu faktor lingkungan yang mempengaruhi kinerja. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Pramuwisata Bali melalui Kompetensi.<sup>14</sup>

Pendidikan dan Pelatihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pramuwisata dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan akan meningkatkan kinerja dalam bertugas, selain itu. dengan bertambah tingginya kompetensi yang dimiliki oleh pramuwisata, Pengetahuan yang dimiliki akan membantu dalam menyelesaikan tugas yang diembannya dengan tepat waktu. Pramuwisata harus mengerti apa yang harus dilakukan sesuai dengan aturan atau standard operating procedure yang diberikan oleh organisasi maupun perusahaan yang menggunakan jasanya. Pengetahuan yang ada perlu diimbangi dengan keterampilan yang sesuai bagi seorang pramuwisata. Keterampilan merupakan bentuk nyata dari pengetahuan karena keterampilan yang dimiliki pramuwisata dapat dilihat dengan hasil yang diperoleh dalam menyelesaikan pekerjaannya

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa indonesia yang terdapat dari kata dasar “kerja” yang menerjemahkan dalam bahasa asing adalah prestasi ataupun hasil kerja. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari hasi atau tidaknya

---

<sup>14</sup> Ibid.,56

tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering tidak memperhatikan betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan atau instansi menghadapi krisis yang serius. Mathison Jackson mendefinisikan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan.<sup>15</sup>

Kinerja karyawan adalah yang memengaruhi seberapa banyak karyawan memberikan kontribusi keluaran, jangka waktu keluaran, kehadiran, di tempat kerja dan sikap kooperatif. Para ahli lainnya juga dikemukakan oleh Rivai bahwa kata kinerja adalah terjemahan dari kata *performance* yang didefinisikan sebagai hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas yang dapat dicapai seseorang dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan Mulyasa mendefinisikan kinerja sebagai prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, hasil kerja, hasil kerja untuk kerja. prestasi kerja atau penampilan kerja diberikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu.<sup>16</sup>

Kinerja juga dapat diartikan sebagai respon atau keberhasilan kerja yang dicapai individu secara actual dalam suatu organisasi sesuai tugas dan tanggung

---

<sup>15</sup> Dr. Tun Huseno, SE., M.Si. *Kinerja Pegawai Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja* Malang Media Nusa Kreative. Oktober 2016 hlm, 23-26

<sup>16</sup> Didi Piandi, *Kinerja Guru*, (Jawa Barat : jejak, 2018 ), hal.11.

jawab yang diberikan kepadanya yang dilaksanakan secara efektif dan efisien berdasarkan periode waktu tertentu dalam rangka mencapai tujuan organisasi.<sup>17</sup>

Kinerja juga dapat didefinisikan sebagai penampilan yang melakukan, menggambarkan dan menghasilkan sesuatu hal, baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang sesuai dengan petunjuk, fungsi dan tugasnya yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan.<sup>18</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dinyatakan kinerja yang dimaksudkan disini merupakan sebuah tugas atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Oleh karena itu tujuan yang dilakukan berupa untuk menghasilkan sebuah prestasi kerja yang efektif dan efisien, jadi dengan adanya kinerja maka segala sesuatu yang diharapkan.

Kinerja individu didefinisikan sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tersebut. Sepadan dengan pendapat tersebut bahwa kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Bahwa kinerja seseorang sangatlah perlu, sebab dengan kinerja akan diketahui seberapa jauh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu diperlukan kriteria pencapaian yang ditetapkan secara bersama-sama

Kinerja ialah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-

---

<sup>17</sup> Mohamad Ikbah Bahua, *Kinerja Penyuluh Pertanian*, ( Yogyakarta : Deepublis, 2016 ),hal 1.

<sup>18</sup> Dedi Rianto, *Manajemen Kerja Sumber Daya Manusia*, ( Malang : Tunggal Mandiri Publishing, 2010 ),hal 4

masing,dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal,tidak melanggar hokum dan sesuai dengan moral dan etika.<sup>19</sup>

Tujuan organisasi yang telah diterapkan, pimpinan melakukan tugasnya dibantu oleh pimpinan yang lain bersama dengan pegawai. Keberhasilan pimpinan melaksanakan tugasnya akan di pengaruhi oleh kontribusi pihak lain. Artinya kinerja pimpinan akan dipengaruhi oleh kinerja individu, jika kinerja individu baik akan mempergaruhi kinerja pimpinan dan kinerja organisasi. Untuk mengetahui kinerja organisasi perlu pengukuran, Terdapat dua aspek penting yang perlu diperhatikan dalam mencapai kinerja. Pertama kelompok ialah antara hubungan keterpaduan dengan kinerja kelompok.Kedua perbedaan antara pemecahan masalah dengan pengambilan keputusan secara individu dan kelompok. Oleh sebab itu, keberhasilan atau kegagalan pegawai dalam memenuhi tujuan organisasi ditentukan oleh sebaik mana mereka memimpin kelompok secara terpadu. Dalam mengelola kelompok kedua aspek tersebut perlu diperhatikan oleh pimpinan. Dalam suatu organisasi atau dalam masyarakat, para individu memberikan kinerjanya kepada kelompok, selajutnya kelompok akan memberikan kinerjanya kepada organisasi atau masyarakat. Dalam organisasi yang efektif, manajemen selalu menciptakan sienergi yang positif,yang menghasilkan satu keseluruhan menjadi lebih besar dari jumlah seluruh komponen bagianya.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Ibid.,hlm 105

<sup>20</sup> Wulan Purnamasari, S. E., M.SM Dkk, Buku Ajar Manajemen Kinerja Industri. Taman Pondok Jati, Zifatama Jawara, April 2021,hlm 12-13

## 2. Fungsi Standar kinerja

Fungsi Standar Kinerja Fungsi Standar kinerja adalah tolak ukur minimal kinerja yang harus dicapai karyawan secara individual atau kelompok pada semua indikator kerjanya atau dapat diartikan standar kinerja merupakan eksperesi mengenai ambang kinerja,penyaratan atau harapan yang harus di capai untuk setiap elemen pada level kinerja tertentu.standar kinerja dapat dibuat untuk setiap individu dengan berpendoman pada uraian jabatan.proses penulisan standar kinerja dimulai ketika pengawas dan pegawai mulai mendiskusikan pekerjaan.langkah pertama meliputi penulisan semua tugas dan tanggung jawab karyawan.Pegawai juga mempertimbangka.<sup>21</sup>

Jadi standar kinerja adalah sebuah ukuran yang mempekirakan seberapa sampainya harapan yang harus di capai untuk sebuah kinerja yang telah ditentukan sebelumnya.

dalam rangka melacak kemajuan kinerja, mengidentifikasi kendala dan memberi informasi dalam suatu organisasi, diperlukan adanya komunikasi kinerja yang berlangsung terus-menerus, sehingga dapat mencegah dan menyelesaikan masalah yang terjadi. karena alasan sebenarnya mengelola kinerja adalah untuk meningkatkan produktifitas dan efektivitas serta merancang bangunan kesuksesan bagi setia pekerja.<sup>22</sup> kinerja mempunyai tujuan untuk *me-reward* kinerja

---

<sup>21</sup> Yummil Hasan,ST.MM dan Nur Dewana,*Standard an Ukuran Kinerja dalam Menilai suatu Oganisasi,Jurnal Hikmah,(Vol X1,No 2, Desember 2017),hal 1-29*

<sup>22</sup> Dedi Rianto,*Manajemen Kerja...*,hal.33.

sebelumnya (*to reward past performance*) dan untuk memotivasi demi perbaikan kinerja pada masa yang akan datang (*motivate future performance improvement*).serta informasi-informasi yang diperoleh dari penilaian kinerja ini dapat digunakan untuk kepentingan pemberian gaji, kenaikan, gaji, promosi, pelatihan dan penempatan tugas-tugas tertentu.<sup>23</sup>

### 3. Kriteria Penilaian kinerja (*performance appraisal*)

Suatu penilaian formal mengenai seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan. Penilaian kinerja juga merupakan cara pengukuran kontribusi-kontribusi dari individu dalam instant yang dilakukan terhadap organisasi. Nilai penting dari penilaian kinerja adalah menyangkut penentuan tingkat kontribusi individu atau kinerja yang diekpresikan dalam penyelesaian tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab .penilaian kinerja intinya ialah yang mengetahui seberapa produktif seorang pekerja/karyawan dan apakah yang bisa berkinerja sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang, karyawan, organisasi, dan masyarakat memperoleh manfaat. <sup>24</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan penilaian kinerja adalah proses membandingkan hasil kerja seorang dengan standar prestasi kerja yang telah

---

<sup>23</sup> Ricky W.Griffin, *Manajemen*,( Jakarta :Erlangga,2004 ), hal 429.

<sup>24</sup> Pandi Afandi, *Concept dan Indicator Human Resource Manajement for Manajement Reseach*,(Yogyakarta :Deepublish 2016 ), hal 71.

ditetapkan oleh organisasi, sehingga dengan penilaian kinerja ini akan dapat diketahui seseorang melakukan pekerjaan yang diberikan atau ditugaskan.

#### 4. Kinerja menurut perspektif islam

Kinerja menurut islam merupakan bentuk atau cara individu dalam mengaktualisasikan diri. Kinerja merupakan bentuk nyata dari nilai, kepercayaan, dan pemahaman yang dianut serta dilandasi prinsip-prinsip moral yang kuat dan dapat menjadi motivasi untuk melahirkan karya bermutu.<sup>25</sup>

Dalam Al-qura'an juga dijelaskan tentang kinerja yang baik yaitu dalam surah At-Taubah ayat 105 yang berbunyi:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَلِيمٍ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: "Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaan mu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan."( QS.At-Taubah ayat 105).<sup>26</sup>

Ayat di atas menjelaskan bahwa tujuan orang muslim bekerja adalah untuk mencari keridhaan Allah SWT dan mendapatkan keutamaan (kualitas dan

<sup>25</sup> Multitama, *Islamic Business Strategy For Entrepreneurship*, Zikrul Hakim, Jakarta, 2006

<sup>26</sup> Qs. At- Taubah 9 : 105

hikmah) dari hasil yang diperoleh. Kalau hal itu telah menjadi landasan kerja seseorang, maka akan tercipta kinerja yang baik

Dalam konsep islam, bekerja adalah kewajiban bagi setiap manusia, walaupun allah telah menjamin rezeki setiap manusia, namun rezeki tersebut tidak akan datang kepada manusia tanpa usaha dari orang yang bersangkutan. Oleh karena itu, jika seseorang ingin berkecukupan dan sejahtera, ia harus bekerja.<sup>27</sup>

Ajaran islam menyampaikan pesan bahwa kerja dan agama itu sendiri adalah sumber motivasi yang besar bagi umat islam. Seseorang muslim tahu bahwa ketika dia sedang bekerja, dia sedang dalam ibadah pada Allah dan itu adalah motivator yang kuat dalam dirinya sendiri yang membuat dirinya terlepas dari keuntungan material apapun. Sumber motivasi tidak terbatas pada standar hidup dan pemenuhan diri yang lebih tinggi tetapi itu melingkupi fakta bahwa pekerjaannya adalah perbuatan baik secara moral yang pada akhirnya akan membantu dia untuk mencapai kesuksesan sejati di dunia dan kesejahteraan di akhirat.<sup>28</sup>

- 1) Pada tinjauan teori telah dijelaskan mengenai definisi kinerja merupakan tingkat keberhasilan yang diraih oleh pegawai dalam melakukan suatu aktivitas kerja dengan merujuk kepada tugas yang harus dilakukannya. Sedangkan penilaian prestasi kerja ialah proses untuk mengukur prestasi

---

<sup>27</sup> Ibid., hlm 76

<sup>28</sup> Bilal Khan, Ayesya Farooq Dan Zareen Hussain, *Human Resouce Manajement: An Islamic Perspective*, hlm 42

<sup>29</sup> ZULKIFRI RUSLY *Ekonomi Islam* pekan Baru Riau, Indonesia 2017, pusat kajian pendidikan islam UIR, hlm 71

kerja karyawan berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, dengan cara membandingkan sasaran (hasil kerjanya) dengan persyaratan deskripsi pekerjaan yaitu standard pekerjaan yang telah ditetapkan selama periode tertentu. Standard kerja tersebut.

Berdasarkan definisi kinerja dan penilaian kinerja tersebut dapat diklasifikasikan menjadi *pertama* proses untuk mengukur prestasi kerja, *kedua* berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, *ketiga* membandingkan sasaran (hasil kerjanya) dengan persyaratan deskripsi pekerjaan selama periode tertentu. Dalam Islam, Allah pasti akan menilai semua perbuatan manusia. Allah akan menghitung usaha dan amalan umatnya yang berusaha dan beramal. Mereka akan dapat melihat bagaimana hasil usaha dan menerima balasan atas usaha dan amal yang mereka perbuat. Allah akan memberikan nasib baik dan beruntung bagi hamba-Nya yang mau bersungguh-sungguh dalam berusaha. Hasil yang didapatkan seseorang adalah berasal dari usaha-usaha baik yang mereka lakukan dalam rangka meraih apa yang mereka mohonkan. Hal ini bukan saja merupakan hasil atas doa yang tulus saja tetapi juga kesungguhan bekerja serta kesucian akidah. Dalam kaitannya dengan kinerja dan penilaian kinerja menurut ajaran Islam, dapat disimak bagaimana perintah Alquran dan Hadis Rasulullah saw. Dari pembahasan di atas, jelaslah terdapat hubungan yang erat antara agama dengan kinerja.<sup>29</sup>

Dalam pandangan ekonomi Islam, kinerja (hasil kerja) terkait dengan segala sesuatu yang telah dilakukan oleh seorang individu relevan dengan standar

---

<sup>29</sup> ZULKIFRI RUSLY *Ekonomi Islam* pekan Baru Riau, Indonesia 2017, pusat kajian pendidikan islam UIR, hlm 71

tertentu. Terkait dengan kinerja manusia, Allah mengungkapkannya dalam bentuk pahala dan siksa. Ketika manusia melaksanakan segala perintah Allah maka Allah memberinya pahala. Sebaliknya ketika manusia melanggar aturan yang telah digariskan-Nya, maka Allah akan mengazabnya dengan siksa yang pedih. Islam menilai kinerja religius seseorang dengan melihat beberapa indikator antara lain, niat bekerjanya karena Allah; menerapkan kaidah/norma/syariah secara kaffah dalam bekerja; motivasi bekerja adalah spiritual dengan mencari keberuntungan di Madani Syari'ah Vol. 2, Agustus 2019 63 dunia dan akhirat; menerapkan asas efisiensi dan manfaat dengan tetap menjaga kelestarian hidup; menjaga keseimbangan antara mencari harta dengan beribadah; bersyukur kepada Allah dengan cara tidak konsumtif, mengeluarkan zakat, infak dan shodaqoh; serta menyantuni anak yatim dan fakir miskin. Dalam pandangan Islam, bekerja merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan, mulai dari niat bekerja yaitu tidak hanya mencari kelimpahan materi di dunia tetapi juga mencari pahala untuk diakhirat nanti. Niat ini akan berkorelasi dengan usaha yang dilakukan seorang individu.<sup>30</sup>

### **C. Konsep Pemandu wisata**

#### **1. Pengertian pemandu wisata**

Dengan meninjau beberapa literatur terdahulu, hampir keseluruhan literatur menggunakan istilah 'tour guide' sebagai terminologi untuk menjelaskan baik

---

<sup>30</sup> Amaliah, Ima dkk, "Pengaruh Nilai Islam terhadap Kinerja Kerja". Unisba: Mimbar, Vol. 29, No. 2, Desember, 2013.

pemandu wisata maupun pramuwisata atau tourist guide. Keduanya memang memiliki arti yang hampir sama, tetapi sesungguhnya mereka adalah dua hal yang berbeda. Secara harfiah tour guide diartikan sebagai pemandu wisata, sedangkan *tourist guide* adalah pemandu wisatawan.

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Edisi Ketiga, kata pramuwisata berarti petugas pariwisata yang berkewajiban memberi petunjuk dan informasi yang diperlukan wisatawan, disebut juga pemandu wisata. Dari ketiga sumber tersebut maka dapat dirumuskan definisi pramuwisata adalah seorang yang diperkerjakan untuk menemani wisatawan dan memberikan informasi tentang objek atau tempat-tempat menarik untuk dikunjungi di wilayah NKRI. Pada definisi lainnya, pramuwisata adalah seorang yang bertugas memberikan bimbingan, penjelasan, dan petunjuk tentang objek wisata Indonesia serta membantu segala sesuatu yang diperlukan oleh wisatawan.

Dari penjelasan di atas penulis menyimpulkan bahwa seorang wisata harus memiliki berlisensi, langkah yang dapat ditempuh adalah mendapatkan permit (izin) dengan mengikuti ujian lisensi baru kemudian mencari pekerjaan sebagai pemandu wisata.<sup>31</sup> Pemandu wisata adalah orang yang pertama kali dijumpai oleh wisatawan dalam rangka mewujudkan harapan dan impian atas tour yang telah dibayarnya. Ketika hadir di suatu lokasi wisata,

Para wisatawan pada umumnya belum memahami secara utuh tentang destinasi wisata yang mereka kunjungi tersebut. Adalah tugas pemandu wisata untuk

---

<sup>31</sup> Mohamad Jumaill, SST.Par. M.Par *Teknik Pemanduan Wisata*. Yogyakarta, Andi (Anggota IKAPI) 2017, hal 5-6

menemani, mengarahkan, membimbing, menyarankan wisatawan di tengah-tengah ketidakpahaman itu

jika wisatawan mempercayakan aktivitasnya kepada pemandu wisata, karena ia yang lebih dan berpengalaman. Maka jadilah pemandu wisata itu sebagai teman perjalanan bagi wisatawan. Sebagai teman yang baik maka akan sangat ironi jika seorang pemandu wisata memanfaatkan ketidaktahuan wisatawan untuk mengail keuntungan untuk diri sendiri, misalnya dengan menaikkan harga barang yang dibeli wisatawan, memaksa untuk memberikan imbalan lebih, dan sebagainya.<sup>32</sup> Dalam skala yang lebih luar pemandu wisata adalah duta bangsa atau setidaknya daerah tempat ia melakukan tugasnya. Apa yang diepresikan oleh pemandu wisata dianggap oleh wisatawan sebagai cerminan karakter masyarakat setempat, demikian pula apa yang disampaikan oleh pemandu wisata akan dipercaya oleh wisatawan sebagai pengetahuan yang akan selalu diingat hingga kembali ke tempat asal. Mengingat hal tersebut, maka seorang pemandu wisata hendaknya dapat memberikan informasi dengan benar dan baik menyangkut negara, kota, maupun suatu desa, objek wisata, budaya, dan lain sebagainya.<sup>33</sup>

Menurut asosiasi-asosiasi resmi yang menaungi pramuwisata (*WFTGA*, *SEATGA*, dan *ITGA/HPI*) istilah *tourist guide* memiliki keabsahan dan legalitas sebagai sebuah profesi jika dibandingkan dengan istilah *tour guide* yang dapat disandang oleh siapa saja yang memandu wisatawan untuk sebuah perjalanan

<sup>32</sup> Ibid., hlm 50

<sup>33</sup> Merky Bakri, s.pd., M.Si. *Buku Panduan Pelatihan Pemandu Wisata Terpadu*. Kabupaten Banyuasin, Drs. Baharuddin M, pd. 2019. hlm 1-3

wisata di mana saja, tidak terbatas pada suatu wilayah. Dengan demikian tour guide bukanlah merupakan sebuah profesi melainkan hanya istilah umum bagi seseorang yang memandu wisatawan tanpa tanggung jawab, regulasi, kompetensi, dan upah yang jelas. Memang sulit untuk membedakan keduanya, namun jika dilihat dari legalitasnya, pramuwisata dapat dikatakan sebagai pemandu wisata, tetapi pemandu wisata belum tentu adalah seorang pramuwisata. Karena kemiripan yang sering dikonotasikan sama, dan/atau memang sengaja dimaksudkan untuk membahas pemandu wisata, penelitian-penelitian terdahulu lebih sering menggunakan istilah tour guide dibandingkan dengan *tourist guide*. Hanya terkecuali pada kutipan-kutipan dari tulisan terdahulu, pembahasan tentang teori dan konsep yang mengacu pada studi terdahulu yang menggunakan *tour guide*, pada tulisan ini diganti dengan menggunakan pramuwisata sebagai terminologi untuk menjelaskan keduanya. Namun begitu, pada tulisan ini juga disaring kembali baik peran, praktik, maupun hal-hal lain yang telah melekat pada tour guide agar tidak semuanya dikonversikan terhadap pramuwisata karena perbedaan yang telah disebutkan di atas. Kategorinya juga dibatasi hanya pada pramuwisata yang bernaung di bawah payung asosiasi Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata.

## 2. Jenis-jenis pemandu wisata

Adapun beberapa jenis pemandu wisata yang sudah dikenal, antara lain (pendit, 2003):

- a. Wisata budaya, yaitu perjalanan yang dilakukan atas dasar keinginan untuk memperluas.

- b. Melakukan perjalanan wisata yang terorganisasi (dengan bus,mobil, atau berjalan kaki) di suatu wilayah atau kota dan memperkenalkan pengunjung ke tempat-tempat yang menarik
- c. Berkomunikasi secara aktif dengan rombongan wisatawan
- d. Menawarkan pengetahuan-pengetahuan khusus tentang sejarah alam, seni atau arsitektur, seperti yang telah ditentukan, ini adalah gambaran umum pekerjaan, apa yang sebenarnya terlibat terdiri dari lebih banyak tugas
- e. Melakukan penelitian sebelum wisata dimulai Kelima Membuat pengaturan untuk catering dan akomodasi Keenam Transportasi dan tamasya Ketujuh Memeriksa keamanan dan kebersihan hotel Kedelapan *kesembilan* Menyelesaikan masalah-masalah yang timbul selama perjalanan *kese puluh* Menerjemahkan dan menafsirkan Memiliki keterampilan interpersonal yang sangat baik.<sup>34</sup>

### 3. **Macam- Macam Pemandu wisata**

Secara Umum Pemandu dibagi menjadi tiga macam sebagai berikut :  
*pertama Individual tourist* adalah pramuwisata yang memandu wisatawan, *kedua, Group Tour Guide* adalah pramuwisata yang memandu wisatawan rombongan, *ketiga, Dosmetic Touris Guide* adalah pemandu wisata dosmetik yang memandu wisatwan nusantara atau dosmetik.

- a. Pemandu Wisata *Aity Tour*, Pemandu wisata *aity tour* adalah salah jenis kegiatan pemanduan yang dilaksanakan oleh seorang *guide/*

---

<sup>34</sup> *Ibid...*,118-119

pramuwisata adalah pemanduan perjalanan wisata keliling kota/ dalam kota yang biasa disebut dengan *city to*.

- b. Pemandu Ekowisata, adalah orang yang memimpin grub wisatawan, membuat wisatawan mengerti mengenai budaya dan sejarah alam dari lingkungan. dalam memberikan pelayanan kepada wisatanya
- c. Wisatawan seorang pemandu wisata dituntut untuk bisa memiliki kemampuan yang berkualitas dalam memandu wisatanya.
- d. Pemandu Selam (*dive guide*) adalah seorang yang bertugas sebagai pemandu penyelaman kepada wisatawan dengan memiliki jenjang sertifikasi peselam penolong (*rescues diver*) dan p3k penyelamat.<sup>35</sup>
- e. Pemandu Trik 4X4 dipakai pada kendaraan yang memiliki system tenaga penggerak pada keempat rodanya .kendaraan yang memiliki kemampuan 4x4 bertujuan untuk mendapatkan traksi yang memadai dalam segala medan kondisi jalan untu bertujuan di medan yang berat seperti tanjakan terjal, jalan licin ataupun jalan yang berlumpur, umumnya kendaraan jenis ini bertipe jeep atau suv.
- f. Pemandu wisata sejarah adalah Ia menambahkan pulau paling ujung barat Indonesia tidak hanya tersohor dengan keindahan pesona alam bawah laurtnya, namun banyak objek wisata lainnya yang layak dikunjungi oleh para wisatawan yang berkunjung ke pulau weh.”itu

---

<sup>35</sup> Amrina Fitri Rahmawati, *Pola Komunikasi Pemandu Wisata (GUIDE) Kampong Wisata Batik Kauman Surakarta*, (Vol 2, 2014) , hal. 199

disyukuri,allah menganugerahkan alam yang indah untuk kita.selain wisatawan bahari sudah terkenal ke belahan dunia, sabang juga memiliki objek wisata religi, sejarah (heritage) dan air terjun,gunung api dan

#### 4. Karakteristik Pemandu Wisata

Karakteristik pemandu wisata terbagi menjadi beberapa bagian antara lain:

1. *Trasfer guide* adalah menjemput wisatawan di bandara, pelabuhan, stasiun,atau terminal menuju ke hotel-hotel atau sebaliknya.
2. *Walking guide/tour guide* adalah pramuwisata memandu wisatawan dalam suatu tur yang dilakukan dengan cara berjalan kaki.
3. *Local/expert guide* adalah pramuwisata memandu wisatawan pada suatu objek atau atraksi wisata tertentu,misalnya museum,wisata agro,river rafting, goa, gedung, bersejarah, dan nilai-nilai
4. *Common guide* adalah pramuwisata yang dapat melakukan kegiatan baik *transfer* maupun tur.
5. *Driver guide* adalah pengemudi yang sekaligus berperan sebagai pramuwisata. Pramuwisata ini bertugas mengantarkan wisatawan ke objek atau atraksi wisata yang dikehendaki sekaligus memberikan informasi yang diperlukan.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Irwan Fahlevi, *Peran Himpunan Pramuwisata Indonesia* (Surakarta, 2011), hal. 7

Marpaung (2002) mengelompokan tour menjadi beberapa kelompok seperti uraian di bawah ini:

1. *Tour* Berdasarkan tempat dan wilayah

a. *Dosmetik Tour* dapat diartikan sebagai perjalanan wisata dengan ruang lingkup masih di dalam satu negara yang sama. Tour ini direncanakan dan distribusikan untuk kebutuhan wisatawan yang datang dari luar negeri (wisatawan mancanegara/ wisma atau disebut juga incoming torius dan wisatawan dalam negeri atau wisatawan lokal nusantara/wisnu). Tujuan dari tour ini adalah untuk mengunjungi daerah objek,wisata yang ada di dalam negeri.

b. *Obversean Tour Tour* yang diselesaikan di luar negeri di mana paket wisata tersebut disusun tour ini dikosumsikan untuk kebutuhan wisatawan dalam negeri untuk melakukan perjalanan tour ke luar negeri atau disebut dengan out going tour.

2. *Tour* berdasarkan waktu

*Halfday Tour* Biasanya dilakukan untuk city tour atau cruise tour. Penyelenggaraan berkisar antara 3-4 jam Tour ini dapat disusun berupa beberapa hal berikut.

1.) *Morning Tour* Dilakukan pada pagi hari dan berakhir pada siang hari.Objek wisata yang di kunjungi adalah yang mempunyai aktifitas pada pagi hari seperti meseum,park/taman atau tempat-tempat beserjarah

- 2.) *Afternoon Tour* yang diselenggarakan pada siang hari sampai sore hari. Biasanya mengunjungi objek atau atraksi wisata yang mempunyai aktivitas pada sore hari
- 3.) *Full day tour* yang diselenggarakan dalam satu hari penuh. Tour ini tidak memerlukan untuk bermalam pada kota atau daerah yang dikunjungi.<sup>37</sup>



---

<sup>37</sup> Ambrina fitri Rahmawati, *Pola Komunikasi Pemandu Wisata Guide kampung wisata Batik kauman surakarta*( Vol.2,2014), hal.199

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Data Penelitian**

Metode penelitian ini adalah metode deskriptif analisis. Dengan model pendekatan kualitatif. Menurut Mohd Nazir metode deskriptif analisis merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem, pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta- fakta yang terjadi.<sup>1</sup> Menurut Suharsimi Arinkoto penelitian deskripsi atau gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta- fakta yang terjadi di lapangan atau wilayah tertentu.<sup>2</sup>

Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono pendekatan kualitatif yaitu suatu pendekatan untuk mendapatkan data mendalam dilapangan, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya. Data yang pasti merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Mohd Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 54.

<sup>2</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal.3.

<sup>3</sup> Sugiyono, *metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), Hal. 9.

Berdasarkan konsep di atas, mengapa peneliti mengambil metode deskriptif analisis adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang bentuk membuat gambaran secara sistematis dan akurat mengenai fakta- fakta yang terjadi, karena peneliti ingin menggambarkan adapun Peran Himpunan Pramuwisata Indonesia dalam membimbing peningkatan kinerja pemandu wisata di Iboih Kota sabang melihat kinerja Pemandu Wisata di Kota sabang secara apa adanya tanpa merekayasa berdasarkan kajian Konseptual

### **B. Objek dan subjek Penelitian**

Sugiyono mendefinisikan objek penelitian merupakan permasalahan dan berbagai variable yang akan diteliti. Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut.<sup>4</sup> Dalam penelitian, jadi objek penelitian ini ada tiga: (1) Peran Himpunan Pramuwisata Indonesia (2) berprofesi sebagai ketua himpunan pramuwisata indonesia. Dan (3) pemandu yang sudah berpengalaman dan yang sudah tersertifikasi.

Subjek penelitian adalah informan penelitian yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian. Menurut Burhan Mungin menjelaskan bahwa informan penelitian adalah orang yang diwawancarai, atau diminta informasi oleh pewawancara. Informan adalah orang yang

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013) hal 20

diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian.<sup>5</sup>

### C. Teknik Pemilihan Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono menyatakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu misalnya, subjek tersebut merupakan orang yang mengetahui atau sebagai informan yang diharapkan oleh peneliti sehingga akan memudahkan peneliti untuk mendapat data yang diperlukan.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui adapun peran himpunan pramuwisata Indonesia dalam membimbing peningkatan kinerja pemandu wisata di iboih kota sabang.<sup>7</sup>

Untuk itu peneliti mengambil beberapa sebagai sumber informasi dengan kriteria yang telah ditentukan yaitu: (a) Anggota hpi 3 orang, sebagai ketua hpi serta sekretaris hpi (b) Pemandu yang sudah memiliki sertifikasi 10 orang, sebagai pemandu yang sudah berpengalaman (c) Berprofesi sebagai Pemandu 10 orang sebagai diantaranya pemandu dan anggota.

### D. Teknik pengumpulan data

#### 1. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi nonpartisipan yakni peneliti hanya terlibat sebagai pengamat independen dan tidak ikut serta dalam

---

<sup>5</sup> Burhan Mungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 111.

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, Cet ke 28 (Bandung, 2018), Hal. 85.

<sup>7</sup> Ibid

kegiatan. Sugiyono mengatakan observasi nonpartisipan adalah observasi yang dilakukan dengan peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamatan independen.<sup>8</sup> Observasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peneliti mengamati, mendengarkan ketika mewawancarai melihat kinerja pemandu wisata terhadap perilaku para pemandu wisata.

## 2. Wawancara

Menurut Nasution dalam bukunya menjelaskan wawancara atau interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi.<sup>9</sup> Wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Wawancara sebagai bahan untuk mendukung atau penambahan data dari proses observasi yang terdiri dari dua pihak yaitu pewawancara dan terwawancara. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatapan muka (*face to face*).

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur yaitu pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Wawancara dilakukan pada studi pendahuluan dan pada saat penggalian masalah lebih dalam.

Wawancara jenis ini bertujuan untuk memberikan kebebasan kepada responden untuk pemberian jawaban secara mendalam dan memungkinkan akan munculnya jawaban secara mendalam yang tidak diperkirakan sebelumnya oleh peneliti. Adapun teknik ini yang peneliti gunakan untuk mencari data tentang

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal 145

<sup>9</sup> Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 113.

Peran himpunan pramuwisata indonesia dalam membimbing peningkatan kinerja pemandu wisata di iboih kota Sabang

### 3. Studi Dokumentasi

Menurut sugiyono dokumentasi merupakan menitik beratkan pengumpulan data melalui fakta yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi dokumentasi ini bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang. Sifat utama data ini tidak terbatas ruang dan waktu sehingga memberi ruang bagi peneliti untuk mengetahui hal-hal yang telah terjadi di masa lampau.<sup>10</sup> Dokumentasi yang diambil dalam bahan data adalah dokumen-dokumen yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan dan terkait dengan penelitian yang diteliti, seperti foto, video maupun rekaman suara.

### 4. Teknik Analisa Data

Tumiyem mengatakan bahwa analisis data adalah upaya yang dilakukan analisis makna di balik data yang telah dikumpulkan dengan mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, melakukan sintesa, mencari, menemukan dan menyusun pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>11</sup>

Berdasarkan hal tersebut Suharsimi Arikunto juga berpendapat bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengkoordinasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit,

---

<sup>10</sup> Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 72.

<sup>11</sup> Tumiyem, Tesis, *Analisis terhadap Siswa yang Berasal dari Keluarga Broken Home*, (Padang: tidak diterbitkan, 2015), hlm. 48

melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>12</sup>

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution menyatakan analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin, teori yang grounded". Namun dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih di fokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Dalam kenyataannya, analisis data kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data dari pada setelah selesai pengumpulan data.<sup>13</sup>

Miles and Huberman sebagaimana yang di kutip dari Sugiyono mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, *conclusion drawing/verification* dan, *conclusion drawing/verification*.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> Saharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 274

<sup>13</sup> Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), hlm. 120

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 246-252.

Berdasarkan konsep di atas, maka peneliti mengambil teknik Miles and Huberman yang di kutip dari Sugiono yaitu dengan menganalisis (1) *Data Reduction*, (2) *Data Display*, dan (3) *Conclusion Drawing/ Verification*

#### 1. *Data reduction* (reduksi data)

Sugiyono menyatakan reduksi data yaitu data yang diperoleh lapangan dalam jumlah yang sangat banyak dan kompleks dan harus dicatat oleh semua peneliti. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.<sup>15</sup> Pada tahap ini data sudah terkumpul dan diolah dengan tujuan untuk mengetahui Peran himpunan pramuwisata indonesia dalam membimbing peningkatan kinerja pemandu wisata di iboih kota sabang

#### 2. *Data Display* (penyajian data)

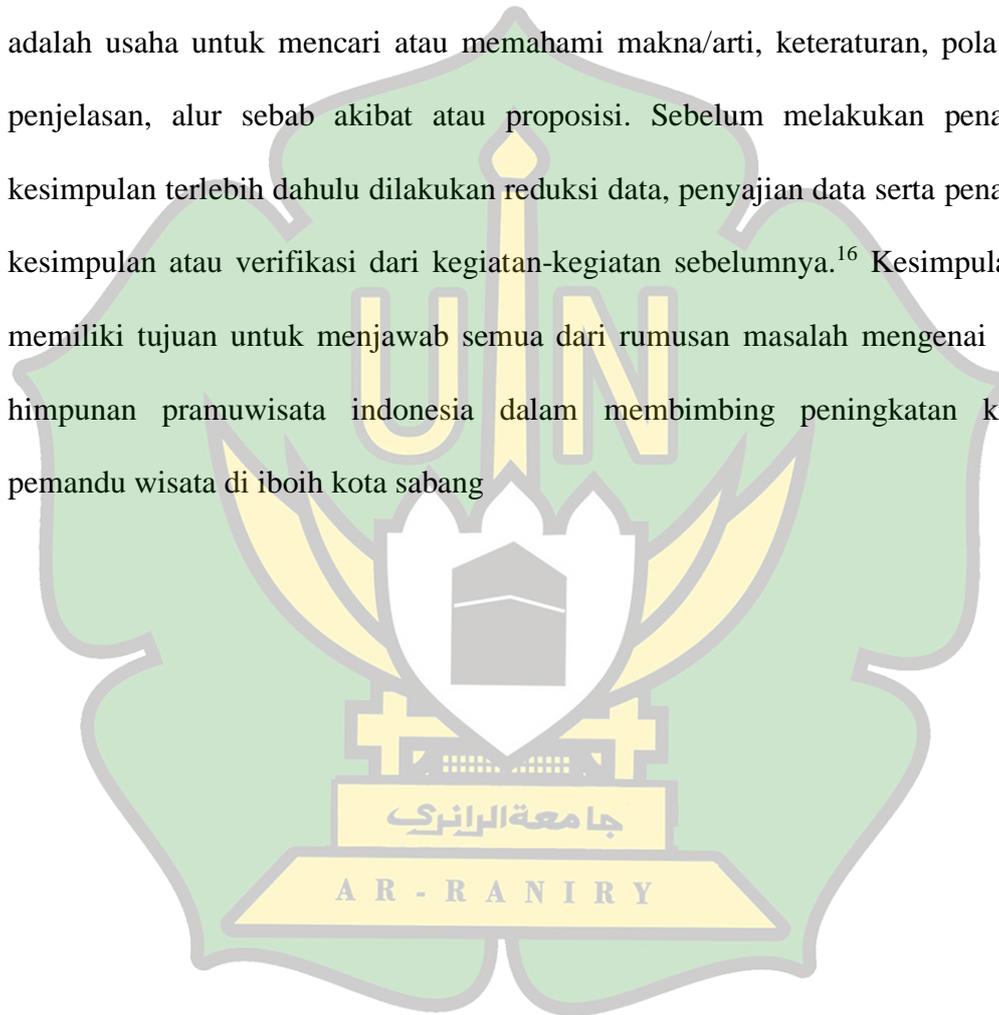
Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data melibatkan langkah-langkah pengorganisasian data, yakni menyatukan data yang satu dengan data yang lain sehingga seluruh data yang dianalisis saling dilibatkan dalam kesatuan, pada umumnya Penyajian data (*Data Display*) diyakini sangat membantu proses analisis. Dalam hal ini peneliti membuat rangkuman temuan penelitian secara sistematis terhadap peran himpunan pramuwisata indonesia dalam membimbing peningkatan kinerja pemandu wisata di iboih kota sabang Wisata di kota Sabang

---

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal 247

### 3. *Conclusion Drawing/ Verification* (Menarik kesimpulan/ Verifikasi)

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya.<sup>16</sup> Kesimpulan ini memiliki tujuan untuk menjawab semua dari rumusan masalah mengenai peran himpunan pramuwisata indonesia dalam membimbing peningkatan kinerja pemandu wisata di iboih kota sabang



---

<sup>16</sup> *Ibid*, hal 235

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

#### **1. Iboih Kecamatan Sukakarya**

Iboih Teupin layeu iboih merupakan salah satu destinasi wisata yang paling banyak dikunjungi dan diminati oleh wisatawan lokasi dan mancanegara. Karakteristik pantai yang berpasir dan berkarang dengan kecerahan dan kejernihan perairannya memiliki daya tarik tersendiri bagi wisatawan walaupun didibeberapa titik tertentu di pinggir pantai terdapat bebatuan yang sedikit terjal. Selain itu, lokasi pantai Teupin layeu iboih juga terletak berhadapan dengan pulau rubiah yang merupakan destinasi bagi wisatawan yang ingin melakukan driving, senokling, berperahu, dan renang, kegiatan wisata bahari di pantai teupin layeu Iboih dirasakan mulai menuju pada prinsip pelaksanaan terhadap aturan –aturan ini dibuat atas kesepakatan bersama antara tokoh adat, tokoh agama, perangkat desa, dan masyarakat di sekitar lokasi wisata tersebut. (10) tidak boleh membuang sampah ke laut; (2) tidak boleh menangkap biota perairan dan membawanya keluar dari habitat; (3) tidak boleh menginjak terumbu karang; (4) aktivitas laut pada hari jumaat dibatasi kerana sesuai dengan adat istiadat masyarakat Aceh; (5) tidak boleh memancing di wilayah konservasi dan pemijahan (6) tidak boleh merusak lingkungan dan menebang pohon ; (7) wisatawan harus mengikuti peraturan-peraturan lainya yang berlaku di wisatawan tersebut, termasuk menghormati nilai dan norma-norma masyarakat Aceh yang mayoritas agama islam (8) para *tourguide* memberi penjelasan tentang semua objek wisata yang

ada dan secara tidak langsung kegiatan ini merupakan salah satu transfer ilmu pengetahuan (9) kegiatan wisata ini secara langsung memberi pengaruh terhadap perekonomian masyarakat sekitar lokasi wisata, karena adanya penyediaan wisata seperti penginapan, restoran, jasa *guide*, jasa *guide*, jasa transportasi, jasa berlayar, dan sebagainya.<sup>1</sup>

Komunitas tersebut tumbuh dari inisiatif masyarakat iboih sendiri. Sebelumnya mereka telah bekerjasama dengan beberapa komunitas asing yang datang berwisata di iboih. Namun, seiring dengan perkembangan wisata di iboih, banyak pihak lain di luar sabang yang tertarik untuk berpartisipasi dalam membentuk dan mengembangkan komunitas yang mendukung perkembangan wisata di iboih. Keseluruhan anggota komunitas adalah masyarakat lokal sehingga secara tidak langsung proses pemberdayaan masyarakat dapat berjalan dengan sendirinya dan partisipasi dalam setiap aktivitas komunitas dirasakan cukup tinggi dalam mendukung pengembangan pariwisata di daerah iboih.

Kota Sabang terdiri dari lima buah pulau, yaitu: Pulau Weh sebagai pulau terbesar dan merupakan pusat ibu kota, Pulau Klah, Pulau Rubiah, Pulau Seulako, dan Pulau Rondo. Diantara kelima pulau tersebut, Pulau Weh merupakan pulau terbesar dengan luas wilayah 153 Km<sup>2</sup>. Dari segi administrasi pemerintah kota Sabang dibagi dalam dua kecamatan, yaitu kecamatan Sukajaya dan Kecamatan Sukakarya yang masing-masing terdiri dari 10 dan 8 kelurahan.

---

<sup>1</sup> Jurnal penelitian Humaniora, Vol. 21, No. 2, Oktober 2016: 93-96

Secara geografis kota Sabang terletak di Pulau weh yang berada di bagian paling barat Wilayah Negara Kesatuan Indonesia yang mempunyai posisi dan lokasi yang sangat strategis. Kota Sabang berbatasan dengan selat Benggala di sebelah utara, Samudera Indonesia di sebelah selatan, Selat Malaka di sebelah timur dan Samudera Hindia di sebelah barat dan berada di jalur lalu lintas internasional baik laut maupun udara dimana telah memposisikan Sabang sebagai pintu gerbang masuknya arus investasi, perdagangan dan jasa dalam dan luar negeri. Kota Sabang terletak pada koordinat: 05035'00'' Lintang Utara-05054'28'' 0Lintang Utara dan 9500'02'' Bujur Timur-95022'36'' Bujur Timur. Kota Sabang 47 - 48 memiliki luas wilayah 153 Km<sup>2</sup> atau 15.300 hektar, dengan ketinggian rata-rata 28 meter di atas permukaan laut. Kota Sabang terdiri dari dua kecamatan yaitu Sukaja ya dengan pusat pemerintahan di Balohadn yang memiliki luas wilayah 80 Km<sup>2</sup> dan Kecamatan Sukakarya dengan pusat pemerintahan Sabang dengan luas wilayah 73 275Km.<sup>2</sup>

**Penduduk laju pertumbuhan penduduk pertahun, Distribusi persentase penduduk, kepadatan penduduk, Rasio jenis kelamin penduduk menurut kecamatan di kota sabang, 2020**

**Tabel 3.1.1**

**Jumlah Penduduk Kota Sabang**

Kecamatan	Penduduk (ribu)	Laju pertumbuhan penduduk
-----------	-----------------	---------------------------

<sup>2</sup> Pdf.Repository.ipb.ac.id.jspui.bitstream, tgl 14 April 2017

subdistrict	Population (thousand)	pertahun 2019-2020 Annual population Growth Rate(%)
Sukajaya	22.739	3,35
sukakarya	20.652	2,29
Kota sabang	43.391	2,84
Hasil Registrasi	43.391	2,84
Hasil SP <sup>3</sup> 2020	41.197	-

## 2. Sejarah Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) atau Indonesia tourism guide Assosiation (ITGA) adalah kelanjutan dari Himpunan Duta Wisata Indonesia (HDWI) yang terbentuk dalam Musyawarah Nasional I pada tanggal 27 Maret 1983 diprakarsai oleh Bapak Jooy Ape Direktur Jenderal Pariwisata Republik Indonesia. HDWI lahir sebagai wadah dari Individu-individu yang berprofesi sebagai

Pramuwisata atau Tourist Guide, adalah “ seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penjelasan dan petunjuk tentang obyek wisata serta membantu keperluan wisatawan lainnya. (Peraturan Menparpostel no:

---

<sup>3</sup> Badan pusat statistik kota sabang. 2021, *Kota Sabang Dalam Angka Sabang Figure (sabang: bps kota sabang, 2021)* hal 31

KM.82/PW.102/MPPT-88 and Keputusan Dirjen Pariwisata Nomor : Kep-17/U/IV/89) atau TOURIST GUIDE: a person who guides visitors in the language of their choice and interprets the cultural and natural heritages of an area which person normally possesses an area-specific qualification usually issued and /or recognized by the appropriate authority. (*EN 13809 OF EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDISATION / CEN ADOPTED BY WFTGA AT ITS DUNBLANE SCOTLAND CONVENTION 2003*). *Tourist Manager /Tourist Director or Escort: Person who manages an itinerary on behalf of the Tourist operator ensuring the program is carried out as described in the Tourist operator's literature and sold to the travelers / consumers and who gives local practical information.*

### 3. Visi Misi Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)

Menjadi Himpunan Pramuwisata Indonesia yang disingkat (HPI) Pengubahan nama HDWI menjadi HPI dengan dasar pertimbangan bahwa kata DUTA WISATA terlalu berat untuk dipertanggung-jawabkan yang bertugas setaraf dengan Duta Besar untuk Negara sahabat. Berdasarkan kesepakatan bersama, maka ditunjuklah Kepala Dinas Pariwisata Sumatera Barat dan Sumatera Selatan untuk menjadi penyelenggara MUNAS I Himpunan Pramuwisata Indonesia guna membentuk kepengurusan Dewan Pimpinan Pusat HPI sekaligus membahas AD/ART HPI. Hasil keputusan bahwa MUNAS HPI I akan diselenggarakan di Palembang dengan alasan bahwa Palembang tempat lahirnya dan kejayaan Kerajaan Sriwijaya pada masa lampau. Pada tanggal 4 Oktober 1988 Munas I HPI digelar di Palembang dengan agenda utama Menetapkan Anggaran

Dasar dan Anggaran Rumah Tangga HPI serta memilih Dewan Pimpinan Pusat HPI untuk periode 1988 – 1993.

Sejak kelahiran asosiasi Pramuwisata Indonesia telah banyak anggota masyarakat menggeluti profesi ini, dimana telah banyak anggota HPI terdaftar. Perangkat organisasi HPI dipusat disebut dengan Dewan Pimpinan Pusat (DPP), perangkat organisasi HPI di Provinsi disebut dengan Dewan Pimpinan Daerah (DPD) sedangkan di tingkat Kabupaten/Kota disebut dengan Dewan Pimpinan Cabang sesuai dengan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga.

a. VISI

Pramuwisata Indonesia memiliki kebanggaan profesional yang dibuktikan dengan sertifikasi kompetensi pemandu wisata dan pengatur wisata sesuai ketentuan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia.

b. MISI

Agar Himpunan Pramuwisata Indonesia memiliki posisi tawar yang setara dengan organ asosiasi profesional lain dan didukung penuh oleh seluruh pemangku kepentingan. agar kompetensi Anggota diakui menurut standar global WFTGA sehingga harkat martabat profesi pramuwisata Indonesia menjadi terhormat di dalam jaringan industri pariwisata dunia.

c. Tujuan

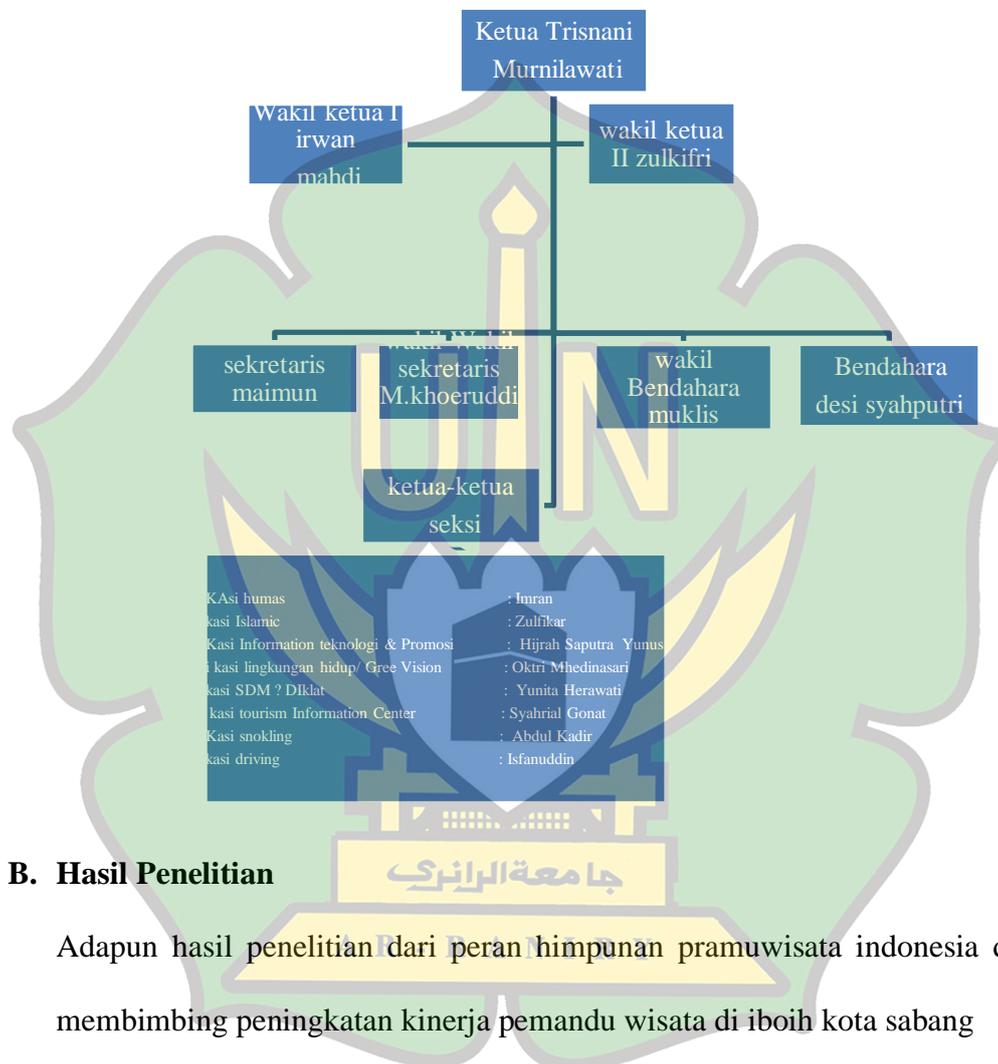
SDM pramuwisata Indonesia mampu bersaing dalam menghadapi kebutuhan layanan nasional dan bersaing di tingkat global, mendorong terciptanya lapangan kerja di daerah sekaligus ikut membangun destinasi pariwisata daerah serta potensi ekonomi kreatif daerah.

1. Sasaran Roadmap Pembangunan SDM Pramuwisata Indonesia dibangun sejalan dengan sasaran dan tujuan rencana peningkatan kualitas SDM dalam jangka panjang, dengan berbagai kondisi dan kemampuan yang ada. Serta perkembangan pariwisata baik di tingkat daerah, nasional maupun internasional. 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:
2. Pramuwisata harus mampu menciptakan kesan penilaian yang baik atas daerah, negara bangsa, dan kebudayaan.
  - a) Pramuwisata dalam menjalankan tugasnya harus mampu menguasai diri, senang, segar, rapi, bersih serta berpenampilan yang simpatik (menghindari bau badan, perhiasan, dan parfum yang berlebihan).
  - b) Pramuwisata harus mampu menciptakan suasana gembira dan sopan menurut kepribadian Indonesia
  - c) Pramuwisata harus mampu memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada wisatawan dengan tidak meminta tip, tidak menjajakan barang dan tidak meminta komisi
  - d) 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.

- e) Pramuwisata mampu menghindari timbulnya pembicaraan serta pendapat yang mengundang perdebatan mengenai kepercayaan, adat istiadat, agama, ras dan sistem politik sosial negara asal wisatawan.
- f) 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.
- g) Pramuwisata tidak dibenarkan mencemarkan nama baik perusahaan, teman seprofesi dan unsur-unsur pariwisata lainnya.
- h) Pramuwisata tidak dibenarkan untuk menceritakan masalah
- i) Pribadinya yang bertujuan untuk menimbulkan rasa belas kasihan dari wisatawan
- j) Pramuwisata saat perpisahan mampu memberikan kesan yang baik agar wisatawan ingin berkunjung kembali.

### 3. Struktur Organisasi Himpunan Pramuwisata Indonesia ( HPI ) Susunan Pengurus Dewan Pimpinan Cabang Himpunan Pramuwisata Indonesia Kota Sabang, Provinsi Aceh Periode 2014-2019



#### 1. Program yang dituangkan oleh pengurus HPI

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden mengenai program yang diberikan oleh pengurus HPI Di kota Sabang:

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua baru yang bernama bapak Irwan Mahdi mengatakan bahwa:

“Program yang dilakukan di kota sabang adalah saat ini masih belum berjalan karena keadaan masih kurang memadai membuat mereka tidak bisa berkumpul untuk membahas tentang program baru HPI kedepan nya, Bapak Mahdi mengatakan sebelum berjalan program baru pembinaannya saat ini belum diberikan.”<sup>4</sup>

Nani Murnilawati Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua lama hpi yang bernama ibu nani ada ditemukan beberapa program sebagai berikut:

“Program yang diberikan kepada pemandu wisata seperti program bulanan seperti program melalui Pendataan pemandu wisata yang ada di kota sabang, dan harus wajib mempunyai KTA kartu tanda anggota setelah ketahuan siapa namanya baru kita ajak mereka bergabung di organisasi hpi *Kedua* Program nya adalah seperti Pembekalan: Pelatihan pemandu wisata yang difasilitasi oleh Dinas pariwisata kota sabang Oleh Dinas pariwisata provinsi oleh kementerian dinas pariwisata republik indonesia *Ketiga* Pelaksanaannya tidak tertentu karena untuk mengumpulkan pemandu wisata tidak mudah karena kenapa beberapa orang pemandu wisata karena mereka mempunyai job pekerjaan masing-masing karena beberapa orang pemandu wisata ada pekerjaan sampingannya di luar pemandu wisata sebagian orang pekerja wisata yang utama bagi nya kelima di buka kelas semacam khursus tidak berbayar memang sudah menjadi pemandu wisata yang ingin mengikuti setiap pemandu ini memiliki outline nya yang harus bagaimana, yang sudah ditetapkan di kementerian ketenaga kerjaan yang namanya skkn standar di bagikan porpoint lebih dari 50 standarnya materi yang dibagikan. Kelas khursus yang baru: yang belum pernah briefing di buka di sekolah SMA 1 Negeri Sabang, mereka ingin memiliki inisiatif untuk mengembangkan ilmu berbahasa inggris ketika mereka guiding saat bertemu dengan para turis di kota sabang Keenam Mereka harus memiliki sertifikasi September tahun 2015 itu dibiayai oleh BPKS jumlah nya sekitar 20 pemandu wisata November tahun 2015 itu dibiayai oleh kementerian pariwisata jumlah 25 orang pemandu wisata November tahun 2016 200 orang pemandu wisata November tahun 2017 khusus senokling/driving guide selama guide ekowisata Februari tahun 2019 60 pemandu wisata Sertifikasi minimal 3 tahun masa berlaku sebagian sertifikasi ulang semua berlaku tour guide Keterangan membekali mereka dengan ilmu, mensertifikasi mereka bahwa mereka kompeten di bidang guiding Sarana prasarana dari bpks dan kementerian. Kendala dari HPI sendiri adalah pelaksanaannya tidak tertentu karena untuk mengumpulkan pemandu wisata yang umurnya 30 ke atas tidak mudah karena mereka

---

<sup>4</sup> Wawancara Bersama Ketua Baru Irwan Mahdi M, Tour Pada Tanggal 6 juli 2021

tidak mau datang dikarenakan tidak mendapatkan upah seperti uang kopi, uang jajan.”<sup>5</sup>

Yunita hasil wawancara dengan ibu yunita mengatakan:

“Bentuk pelatihan dan pembinaannya adalah kuantitasnya sudah mencukupi kualitasnya masih minim dan cara berkomunikasi antar pemandu wisata harus menjaga sikap dan tutur kata yang baik kepada pemandu wisata simulasi pelatihan mereka melakukan 3 hari, hari pertama anggota hpi ini memberikan secara materi, kepada pemandu wisata yang ingin ikut bergabung hari kedua, mereka langsung melakukan praktek secara mandiri antar pemandu wisata hari ketiga, setiap anggota hpi memberikan simulasi kepada pemandu wisata.”<sup>6</sup>

Berdasarkan pengamatan peneliti benar masih banyak dilihat dari peran HPI sendiri masih kurang diterapkan seperti program tahunan tidak begitu berjalan karena program tahunan yang diberikan kepada kinerja pemandu wisata karena ada ditemukan beberapa kendala yang menjadi penghambatnya dalam menerapkan program yang diberikan dari HPI ke pemandu wisata sehingga dapat melihat atau menilai dalam kinerja pemandu kurang maksimal dalam bekerja

## **2. Jenis-jenis Bimbingan yang diberikan kepada petugas pemandu wisata**

Adapun hasil wawancara dengan 10 orang responden mengenai jenis-jenis bimbingan yang diberikan kepada petugas pemandu wisata dalam mendapatkan reaksi yang berbeda-beda diantaranya:

---

<sup>5</sup> Wawancara Dengan Ketua Lama Ibu Nani Murnilawati Pada Tanggal 9 juli 2021

<sup>6</sup> Wawancara Dengan Ibu yunita Pada Tanggal 28 juni 2021

**Tabel.3.1.3.****Struktur Anggota HPI**

No	Nama	wawancara	Desa
1	Irwan Mahdi	Ketua Baru	Cot Ba'u
2	Nani Murnilawati	Ketua Lama	Pasiran
3	Yunita	Kasi	Balohan
4	Afrizal	Anggota	Keunekai
5	Fitra kiadana	Anggota	Iboih
6	Mustafa	Anggota	Imeule
7	Mawardi ali	Anggota	Iboih
8	Zulkifli	Anggota	Iboih
9	Iskandar	Instruktur	Aneuk Laot
10	Ismayudi Dodent	Instruktur	Iboih

Dari hasil wawancara Jenis-jenis bimbingan yang diberikan kepada petugas pemandu wisata adalah:

“Berdasarkan hasil wawancara dengan dengan Bapak irwan mahdi mengenai bimbingan yang diberikan kepada petugas pemandu wisata adalah saat ini belum berjalan karena keadaan masih belum bisa dikumpulkan, para pemandu wisata alasan nya banyak yang harus dikumpulkan mereka para pemandu sekitar 200 lebih pemandu untuk membicarakan program hpi kedepanya.”<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Nani Murnilawati mengatakan bahwa:

---

<sup>7</sup> Wawancara Dengan Bapak Irwan Mahdi 6 Juli 2021

“Bimbingan yang sering diberikan kepada petugas pemandu wisata seperti bimbingan secara sertifikasi mereka harus mampu mengembangkan potensi yang ada pada setiap perorangan setiap pemandu, bimbingan pekerjaan sangat penting harus bisa menjaga sikap dan estitut terhadap pengunjung wisata.”<sup>8</sup>

Hasil wawancara dengan ibu yunita ia mengatakan bahwa:

“Bimbingan yang sering kali diberikan terhadap petugas pemandu wisata adalah seperti bimbingan melalui pelatihan, pembekalan, dan setiap pemandu harus menjaga tutur kata, dan estitut saat guiding dengan para wisatawan agar mereka tidak membawa nilai negatif terhadap petugas pemandu wisata yang ada dikota sabang.”<sup>9</sup>

Hasil wawancara dengan Bapak Afrizal ia mengatakan bahwa:

“Bimbingan yang sering kali diberikan seperti bimbingan dari perusahaan masing-masing dan ada juga diberi dari pemerintah seperti bimbingan yang diberikan dari pemula hingga profesional.”

Hasil wawancara dengan bapak fitra mengatakan:

“Bimbingan yang sering diberikan ada beberapa macam: seperti pembinaan, adapun pelatihan, seperti Tik teknologi informasi, pelatihan secara mandiri, dan bimtek bimbingan teknik.”

Hasil wawancara dengan Bapak mustafa mengatakan:

“Bimbingan yang sering diberikan melalui pelatihan, ataupun secara simulasi, dan nonton berberapa macam vidio senokling, dan langsung turun ke lapangan untuk mempraktek nya.

Hasil wawancara dengan Bapak mawardi ali ia mengatakan bahwa:

“Bimbingan yang diberikan seperti bimbingan sertifikasi, hingga pemula sampai profesional.”<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Wawancara Dengan Ibu Nani Murnilawati 7 juli 2021

<sup>9</sup> Wawancara Dengan Ibu Yunita Kasi Ekonomi Kreatif 28 Juni 2021

<sup>10</sup> Wawancara Dengan Bapak Mustafa selaku Pemandu Wisata Pada Tanggal 29 juni

Hasil wawancara dengan Bapak zulkifri mengatakan:

“Bimbingan yang sering diberikan adalah seperti materi berupa karakter/sikap terhadap saat guiding dengan para pemandu wisata di iboih.”

Hasil wawancara dengan Bapak iskandar ia mengatakan bahwa:

“Bimbingan yang sering diberikan tergantung pemandu masing-masing saat menjelaskan informasi kepada pemandu wisata.”

Hasil wawancara dengan bapak ismayudi ia mengatakan bahwa:

“Bimbingan yang sering diberikan seperti bimbingan secara sertifikasi dari setiap anggota harus meliki lisensi dari organisasi hpi.”

Berdasarkan pengamatan peneliti dari keseluruhan jawaban responden yang banyak dijumpai di lapangan seperti bimbingan yang sering mereka dapatkan seperti bimbingan secara sertifikasi, dan bimbingan secara pelatihan mandiri, dan bimbingan teknik, seperti turun langsung ke lapangan untuk dan simulasi yang di berikan kepada pemandu wisata

### **3. Bagaimana harapan pemandu wisata dalam meningkatkan kinerja pemandu wisata di iboih kota sabang**

Harapan pemandu wisata Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak irwan mahdi:

“Harapan nya adalah para wisatawan luar seharusnya saat berkunjung ke destinasi kota sabang, seharusnya mereka menggunakan jasa travel yang sudah ditetapkan oleh organisasi hpi, malah mereka menggunakan travel agent sendiri, yang dibawakan dari kota mereka.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu nani murnilawati ia mengatakan bahwa:

“Harapan dari setiap organisasi, hpi adalah mereka harus profesionalitas dalam guiding dengan para wisatawan agar para wisatawan tidak mencitapkan nilai

negatif saat berkunjung ke kota sabang dan selain itu adalah dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas pemandu wisata untuk menunjang pariwisata dalam pengembangan potensi SDM.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu yunita harapan nya mengatakan:

“Melalui kegiatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang peningkatan kualitas pemandu wisata agar memiliki standar kompetensi yang tinggi sehingga dapat memberikan seperti pelayanan maksimal kepada wisatawan yang berkunjung ke daerah kota sabang”

Berdasarkan wawancara dengan Bapak afrizal ia mengatakan bahwa:

“Harapan yang diinginkan adalah untuk bertujuan menciptakan pemandu wisata berkualitas,berkompetisi dan berkompeten dalam memiliki keterampilan khusus tentang wisata dan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan wisatawan.”

Berdasarkan wawancara dengan Bapak fitra kiadana ia mengatakan bahwa:

“Harapan yang diinginkan nya adalah dari setiap pemandu wisata mereka harus mampu mempunyai atau potensi dalam keseragaman berbahasa dan berkomunikasi yang mudah dipahami atau dimengerti oleh wisatawan yang berkunjung ke kota sabang”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan in selam bapak mustafa ia mengatakan bahwa:

“Harapan yang diinginkan adalah dari setiap pemandu wisata baik pemandu driving, maupun pemandu selam mereka harus bisa mengembangkan kemampuan untuk menyampaikan bahasa kepada wisatawan yang mudah dimengerti sehingga tidak membuat wisatawan ragu dalam penyampain bahasa oleh pemandu driving,maupun selam.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak mawardi ali yang bernama bapak ismayudin ia mengatakan bahwa:

“Harapan yang diinginkan dari setiap pemandu adalah tidak jauh tanggapan dari bapak iskandar mereka harus di bekal dengan linsensi, dan juga harus mempunyai potensi dalam diri masing-masing agar mudah dalam menyampaikan bahasa dan yang lebih penting harus memiliki keseragaman bahasa yang sangat mudah di pahami oleh wisatawan yang berkinjung ke iboih.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak zulkifli ia mengatakan bahwa:

“Harapan dari setiap pemandu wisata saat berkunjung wisatawan ke daerah iboih mereka sangat ingin digunakan jasa driving maupun jasa selam, oleh para wisatawan yang berkunjung ke iboih menggunakan jasa mereka.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak iskandar intruktur driving ia mengatakan bahwa:

“Harapan nya adalah untuk meningkatkan kualitas para pemandu wisata di kota sabang dengan memberikan pelatihan untuk menambah keterampilan dan kemampuan para wisatawan.”

Bardasarkan hasil wawancara dengan bapak ismayudi doden't instrktur selama mengatakan:

“Harapan nya perlu ditingkatkan kualitas anggota pramuwisata agar bisa lebih terampil sehingga akan menjadikan tempat wisata untuk lebih menyenangkan lagi”

Berdasarkan pengamatan peneliti harapan dalam meningkatkan kinerja pemandu agar Harapan pemandu wisata Tentunya dari setiap pemandu wisata ada harapannya yang sering peneliti jumpakan dari setiap keseluruhan responden adalah terutama HPI ini sendiri sangat berperan dalam kinerja pemandu wisata dan setiap pemandu tidak terlepas adanya sertifikasi semua pemandu wisata harus memiliki profesionalitas. Namun setiap pemandu harus dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan dalam peningkatan kualitas pemandu agar pemandu sadar bahwa mereka memiliki standar kompetensi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan namun juga bertujuan menciptakan pemandu wisata yang berkompentensi dalam memiliki keterampilan khusus tentang wisata dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke kota sabang.

### C. Pembahasan

Kinerja pemandu wisata tidak dapat memenuhi harapan maka respon wisatawan akan negatif, sebaliknya apabila kinerja pemandu wisata dapat memenuhi harapan wisatawan maka respon wisatawan menjadi positif. Jika kinerja pemandu wisata melebihi harapan wisatawan maka wisatawan akan merasa puas.<sup>11</sup>

Pemandu wisata mempunyai peran penting karena mampu mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung kembali. Selain itu seorang pemandu wisata harus mempunyai suatu objek wisata sehingga nantinya dapat mempengaruhi wisatawan untuk berkunjung kembali. Selain itu seorang pemandu wisata harus mempunyai suatu keunggulan atau keistimewaan dalam pelayanan sehingga mampu membuat wisatawan merasa puas. Salah satu keunggulan yang dimiliki pemandu wisata adalah mampu untuk berkomunikasi dengan baik dalam hal ini yaitu mampu memberikan informasi yang benar kepada wisatawan. Oleh karena itu bagi seorang pemandu wisata memerlukan kemampuan berbahasa yang baik.

Seorang pemandu wisata dituntut untuk mempunyai kemampuan berbahasa yang baik demi menjalankan tugas-tugas nya: a) untuk mengatur dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata bagi wisatawan yang ditanganinya berdasarkan program perjalanan (*itinerary*) yang telah ditetapkan, b) untuk menunjukkan dan mengatarkan wisatawan ke objek-objek dan daya tarik wisata yang dihendaki, c) untuk memberikan informasi dan penjelasan mengenai objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi informasi sejarah dan budaya, dan berbagai

---

<sup>11</sup> Hasil Wawancara dengan ibu Nani Murnilawati selaku ketua HPI Pada Tanggal 07 Juli 2021

informasi lainnya. Dari ketiga tugas tersebut semua mengarah kepada kemampuan berbahasa pemandu wisata

Dari hasil penelitian di atas dapat dipahami bahwa peran HPI merupakan Berdasarkan uraian data dan hasil wawancara diatas, bahwa dapat disimpulkan program yang diberikan dari hpi sendiri adalah tidak begitu dijalankan oleh pemandu wisata karena ada didapatkan beberapa kendala yang sering terjadi pada pemandu wisata mereka terlalu susah dikumpulkan alasannya karena sering tidak mendapatkan biaya, oleh karena itu peran HPI dalam memandu wisata tidak ada peranan untuk memberi bimbingan kepada pemandu wisata dilapangan. Adapun hampir rata- rata yang dijumpai pada pemandu ini yang ditemukan mereka tidak ada kerja sama melainkan hanya mengatasnamakan Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI).<sup>12</sup>

Bimbingan yang sering didapatkan oleh petugas pemandu wisata berupa bimbingan pelatihan, ataupun secara simulasi dan nonton beberapa video senokling dan langsung turun ke lapangan untuk memprakteknya dan setiap pemandu harus wajib mempunyai KTA kartu tanda anggota, tidak terlepas juga harus membekali atau mempunyai sertifikat/lisensi, tik teknologi informasi, bimtek bimbingan teknik, yang semacam ini bimbingan yang sering di berikan kepada pemandu wisata.

Harapan pemandu wisata dalam meningkatkan kinerja pemandu Tentunya dari setiap pemandu wisata ada harapanya yang sering peneliti jumpakan dari setiap keseluruhan responden adalah terutama HPI ini sendiri sangat berperan

---

<sup>12</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ismayudin Dodent Selaku instruktur pemandu wisata pada tanggal 06 juli 2021

dalam kinerja pemandu wisata dan setiap pemandu tidak terlepas adanya sertifikasi semua pemandu wisata harus memiliki profesionalitas. Namun setiap pemandu harus dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan dalam peningkatan kualitas pemandu agar pemandu sadar bahwa mereka memiliki standar kompetensi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan namun juga bertujuan menciptakan pemandu wisata yang berkompentensi dalam memiliki keterampilan khusus tentang wisata dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke kota sabang Harapan yang sering kali banyak dijumpakan dari keseluruhan responden adalah terutama HPI ini sendiri sangat berperan dalam kinerja pemandu wisata namun setiap pemandu harus dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan dalam peningkatan kualitas pemandu agar mereka sadar bahwa mereka memiliki standar kompetensi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan dalam memiliki keterampilan khusus tentang wisata dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke kota sabang. Menggunakan jasa travel yang sudah dipersiapkan oleh pemandu wisata.

Himpunan Pramuwisata Indonesia berperan penting dalam kelancaran perjalanan wisatawan . Pemandu wisata peserta pelatihan pemandu wisata hasil kegiatan yang diharapkan , dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas pemandu wisata menunjang pariwisata dan pengembangan potensi SDM, mensinergikan pembangunan, pemasaran secara profesional, efektif dan efesien kegiatan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang peningkatan kualitas pemandu wisata agar memiliki Standar kompetensi yang tinggi sehingga

dapat memberikan pelayanan maksimal kepada wisatawan yang berkunjung bagi seluruh peserta untuk memberikan ide dan pikiran sehingga melahirkan pemandu wisata handal, kreatif, inovatif, serta bisa memberikan dampak positif guna mengembangkan segala potensi wisata yang dimiliki daerahnya.<sup>13</sup>



---

<sup>13</sup> Hasil Wawancara dengan bapak Iskandar selaku anggota pemandu wisata pada Tanggal 06 Juli 2021

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Setelah dilakukan penelitian ini dan pembahasan serta menganalisa mengenai masalah penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan atas permasalahan-permasalahan yang diajukan, diantaranya sebagai berikut:

Peran Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) yang dituangkan ke dalam program kerja pemandu wisata di Iboih Kota Sabang program yang diberikan dari HPI sendiri adalah tidak begitu dijalankan oleh pemandu wisata, karena ada didapatkan beberapa kendala yang sering terjadi pada pemandu wisata mereka terlalu susah untuk dikumpulkan alasannya karena sering tidak mendapatkan upah.

Apa jenis-jenis bimbingan yang diberikan oleh petugas pemandu wisata di Iboih Kota Sabang bimbingan yang sering didapatkan oleh petugas pemandu wisata seperti harus mempunyai KTA kartu tanda anggota, tidak terlepas juga dari sertifikat/ lisensi, tik teknologi, informasi, bimtek bimbingan teknik, yang semacam ini yang sering di berikan bimbingan kepada petugas pemandu wisata.

Bagaimana harapan pemandu wisata dalam meningkatkan kinerja pemandu wisata di Iboih Kota Sabang adalah yang sering kali banyak dijumpakan dari keseluruhan responden adalah terutama HPI ini sendiri sangat berperan dalam kinerja pemandu wisata namun setiap pemandu harus dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan dalam peningkatan kualitas pemandu agar mereka sadar bahwa mereka memiliki standar kompetensi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan dalam memiliki keterampilan khusus

tentang wisata dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke kota sabang.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dijelaskan, maka ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja pemandu wisata di Iboih Kota Sabang. adapun saran-saran dari peneliti yaitu:

1. Kepada HPI sendiri adalah untuk lebih sering memberikan bimbingan kepada pemandu wisata agar pemandu lebih memahami bagaimana cara memberikan tour guide kepada wisatawan.
2. Kepada pemandu agar lebih banyak mempelajari tentang bagaimana cara berkomunikasi yang baik kepada wisatawan, agar mereka dapat mudah mengerti dan memahami apa yang telah kita jelaskan saat *tour guide*.
3. Kepada peneliti selanjutnya berharap untuk lebih memperluas fokus masalah penelitiannya tidak hanya tentang peran himpunan pramuwisata indonesia (HPI).

## DAFTAR PUSTAKA

- AmbrinaFitriRahmawati, PolaKomunikasiPemanduWisata( GUIDE)  
Kampong Wisata Batik Kauman Surakarta,(Vol 2, 2014), hal.199
- AdityaSantria Nanda, PengaruhKepemimpinan, DisiplinFakultasEkonomi  
Dan Bisnis UMP. 2017) hal. 10
- BadanPusatStatistik KotaSabang, 2021, Kota SabangDalamAngkaSabang  
Figure SabangBpks Kota Sabang, 2021)hal 31
- Burhan Mungin, Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan  
Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, (Jakarta: Kencana, 2011),hlm 111.
- CFG.Surnayati Hartono, Pokok-PokokHukumPerdataInternasional,(  
Bandung : PT  
Binacipta,1976). Hal 125
- DepatemenPendidikanNasional,..hal 160
- Depatemen, PendidikanNasional,..hal 834
- DanangPurnomoPengaruhPendidikan DanPelatihanTerhadapKompetensi  
Serta DampaknyaPadaKinerjaPramuwisata Bali. Vol. 4 No. 2, 2016 hal. 52
- Dr. Sugeng, S. P., S.,H, M,H. MemahamiHukumPerdataInternasional  
Indonesia Jakarta KencanaMaret 2021, hal. 2-3
- DewanPimpinanPusat( HimpunanPramuwisata Indonesia)
- DanangPurnomo 1 PutuSudanaDkk, PengaruhPendidikan Dan  
PelatihanTerhadapKompetensi Serta PadaKinerjaPramuwisata Di Bali Vol. 4 No.  
2, 2016, hal. 53
- DidiPiandi, Kinerja Guru, ( Jawa Barat : jejak, 2018 ), hal. 11
- DediRianto, ManajemenKerjaSumberDayaManusia, ( Malang : Tunggal  
Mandiri Publishing, 2010), hal 4
- DediRianto, ManajemenKerja...,Hal,33
- IrwanFahlevi, PeranHimpunanPramuwisata Indonesia ( Surakarta, 2011),  
Hal.7
- IrwabFahlevi, PeranHimpunanPramuwisata Indonesia Cabang Surakarta  
DalamPerkembanganPariwisata( Surakarta, 2011) hal.14
- Ibid..,

Ibid., 118-119

John M, Echolis Dan Hasan Shadily, Kamus Indonesia Inggris...,hal.283

John M. Echolis Dan Hasan shadily, Kamus Indonesia Inggris ...,hal.602

Linda Irawati, Pendidikan Dan pelatihan( DIKLAT)  
Pemandu Wisata Untuk Meningkatkan Kompetensi ( DPP HPI) Yogyakarta Oktober  
2013, hal 2-7

Muhammad, Dkk Pengaruh Pramuwisata Dan  
Promosi Terhadap Kunjungan Wisatawan,( Palembang Vol.15, No.1, 2017) hal 41-  
42

Muhamad Ikkbal Bahua, Kinerja penyuluh Pertanian,(Yogyakarta: Deepublis,  
2016),hal

Mohamad Jumail, SST. Par. M. Par Teknik Pemanduan Wisata. Yogyakarta,  
Amdi( Anggota IKAPI) 2017,hal 5-6

Meeky Bakri, S.Pd.,M.Si. Buku Panduan Pelatihan Pemandu Wisata Terpadu.  
Kabupaten Banyuwasin, Drs. Baharuddin M, pd. 2019. hlm 1-3

Pandi Afandi, Concept Dan Indicator Human Resource Manajemen For  
Manajemen Research,(Yogyakarta : Deepublish 2016),hal 71

Mohd Nazir, Metode Penelitian ( Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hal .54

Pdf.Repository.ipb.ac.id.jspui.bitstream, tgl 14 April 2017

Qanum UUD Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang  
Pembangunan Kepariwisata

Ricky W.Griffin, Manajemen,( Jakarta :Erlangga,2004), hal 529

Rini Eka Sari, DKK Perencanaan Perjalanan Wisata Agustus, Linda Bestari  
2020. Hlm 26-28

Sugiono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D, Cetke 20 (   
Bandung: Alfabeta,2014), hal.6

Suharsimi Arikunto, Prosedur penelitian ( Suatu pendekatan Praktik),  
(jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal 3

Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan, ( Bandung: Alfabeta, 2013) hal  
20

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D, Cet ke 28 (   
Bandung, 2018), hal 85

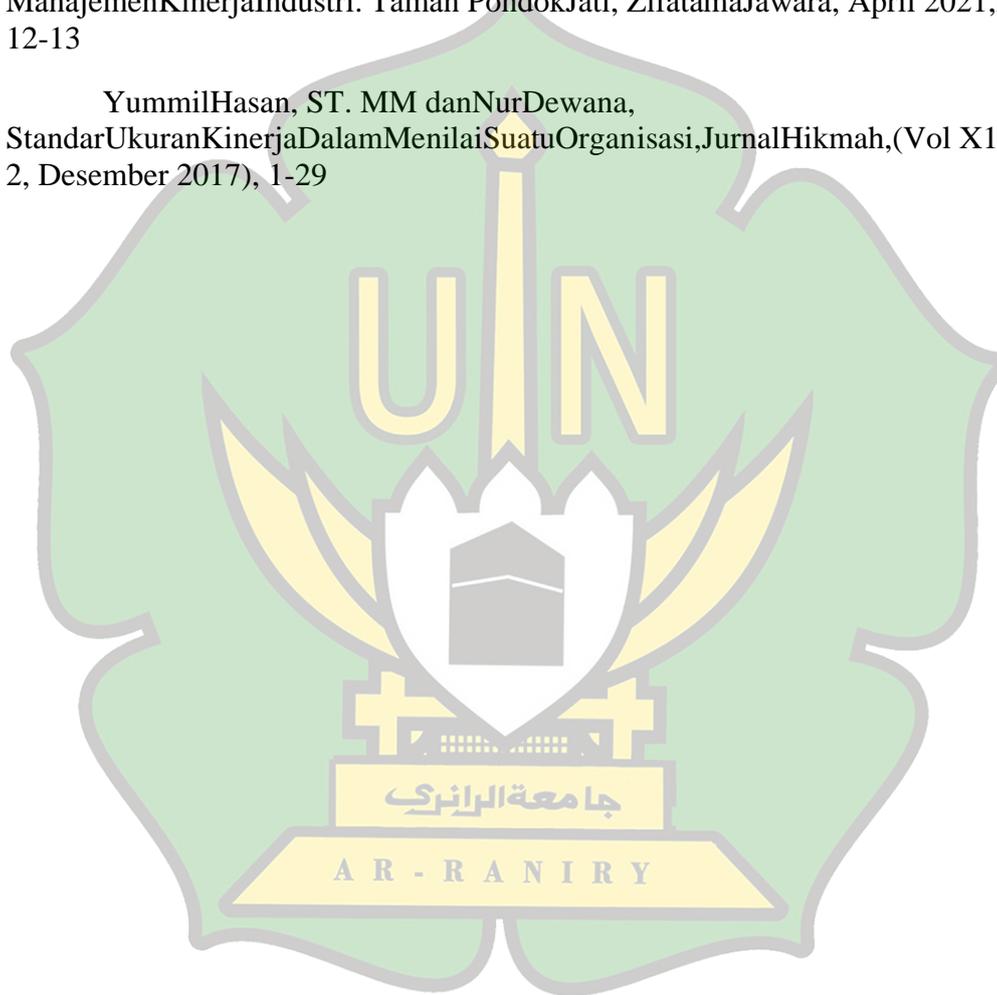
Sugiyono, Metodologi Penelitian Kualitatif, Dan R&D, ( Bandung: Alfabeta, 2011), hlm 145

Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, ( Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 72

Sinta, dkk.Pramuwisata,( Manado Vol.3, No.15,2015), hal 11-12

WulanPurnamasari,S.E.,M. SM DKK, Buku Ajar ManajemenKinerjaIndustri. Taman PondokJati, ZifatamaJawara, April 2021,Hlm 12-13

YummilHasan, ST. MM danNurDewana, StandarUkuranKinerjaDalamMenilaiSuatuOrganisasi,JurnalHikmah,(Vol X1, No 2, Desember 2017), 1-29



**Pedoman Wawancara:**

**PERAN HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA (HPI) DALAM  
MEMBIMBING PENINGKATAN KINERJA PEMANDU WISATA DI IBOIH  
KOTA SABANG**

**Oleh Riscy fitri ramadhani**

No	Aspek	Uraian
1	Tujuan	Memperoleh data/informasi yang mendalam tentang: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bagaimana peran Himpunan Pramuwisata Indonesia yang dituangkan ke dalam program kerja pemandu wisata di Iboih Kota Sabang</li><li>2. Bagaimana jenis-jenis Bimbingan yang diberikan oleh HPI kepada petugas pemandu wisata di Iboih Kota Sabang</li><li>3. Bagaimana harapan pemandu wisata dalam meningkatkan kinerja pemandu wisata di Iboih Kota Sabang</li></ol>
2	Teknik Pengumpulan Data	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Observasi</li><li>2. Wawancara</li><li>3. Dokumentasi</li></ol>
3	Jumlah Informan	1. Ketua HPI –pemandu wisata
4	Waktu	Durasi setiap wawancara
5	Lokasi	Kota Sabang Iboih Sukakarya
6	Langkah-langkah (proses) wawancara mendalam	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memperkenalkan diri</li><li>2. Menjelaskan maksud dan tujuan penelitian</li><li>3. Meminta kesediaan informan untuk diwawancarai, dicatat dan/atau direkam sebagai data penelitian.</li><li>3. Mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab sesuai dengan pedoman wawancara.</li><li>4. Meminta persetujuan informan bahwa data yang diberikan akan dijadikan dokumen dalam penelitian.</li><li>5. Konfirmasi semua hasil catatan dan rekaman dengan informan untuk akurasi informasi yang diperoleh.</li><li>6. Menyampaikan terima kasih kepada informan atas waktu dan informasi yang telah diberikan.</li><li>7. Meminta kesediaan informan menerima peneliti kembali jika memerlukan informasi tambahan.</li><li>8. Mengakhiri wawancara dan berpamitan.</li></ol>



Pedoman Wawancara

Untuk menjawab pertanyaan menyangkut penelitian dengan judul peran himpunan pramuwisata indonesia dalam membimbing peningkatan kinerja pemandu wisata di iboih kota sabang

**A. Jelaskan peran himpunan pramuwisata indonesia yang dituangkan ke dalam program kerja pemandu wisata di iboih kota sabang?**

1. Bagaimana sejarah HPI ?
2. Apa saja visi dan misi pemandu wisata di kota sabang ?
3. Apa tugas pokok dan fungsi pemandu wisata di kota sabang ?
4. Bagaimana struktur organisasi pemandu wisata di kota sabang ?
5. Apa jenis-jenis kegiatan yang dilakukan oleh pemandu wisata di kota sabang ?
6. Berapakan jumlah pemandu wisata di kota sabang ?
7. Berapakah jumlah pemandu yang mendapatkan sertifikasi ?
8. Jumlah pemandu wisata bedasarkan umur dan jenis kelamin?
9. Di mana Lokasi pemandu wisata ?

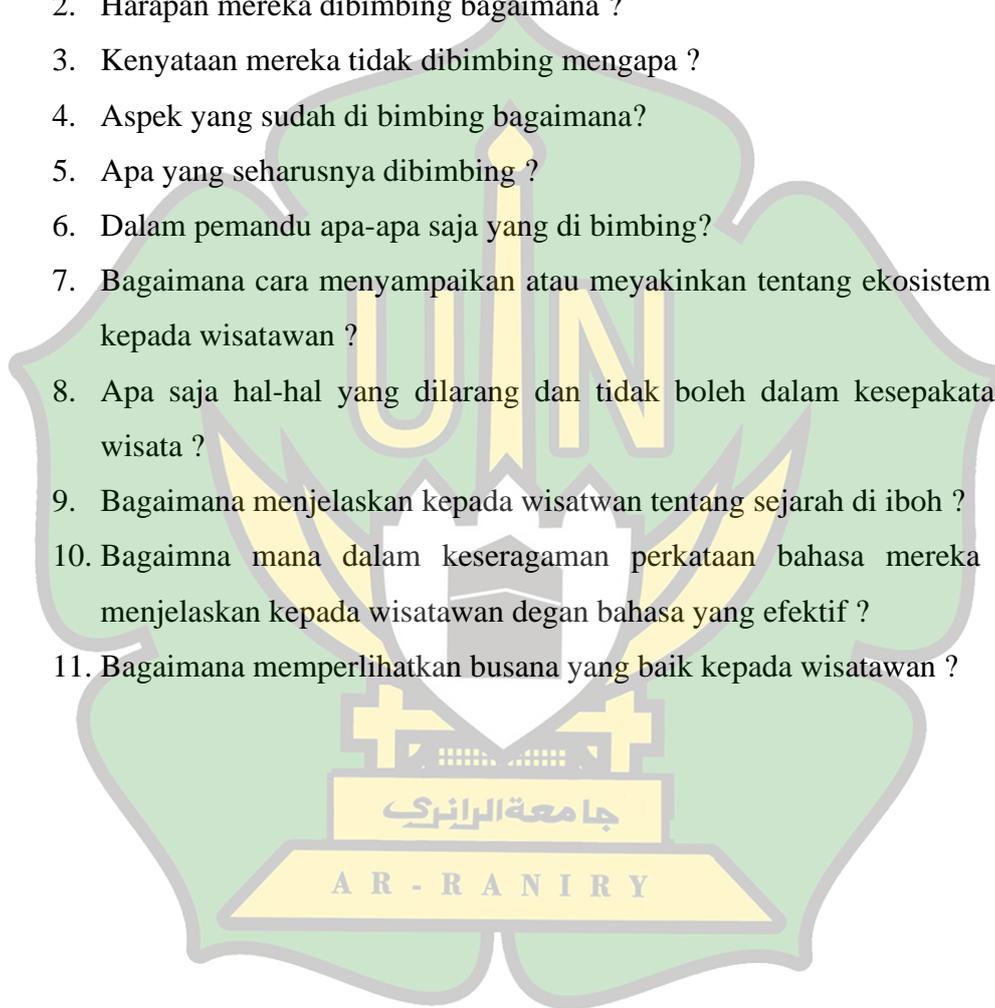
**B Apa jenis-jenis bimbingan yang diberikan oleh HPI terhadap petugas pemandu wisata di iboih?**

Apakah ada bimbingan yang diberikan kepada petugas pemandu wisata?

1. Bagaimana metode bimbingan kerja pemandu yang diberikan?
2. Bentuk Bimbingan kerja Pemandu seperti apa yang diberikan oleh HPI?
3. Apakah bimbingan diberikan sudah efektif atau tidak?
4. Apa saja peran- peran anggota ketika diberikan bimbingan?
5. Kenyataan mereka tidak dimbimbing mengapa?
6. Aspek yang seharusnya dimbimbing bagaimana?
7. Dalam pemandu apa- apa saja yang dimbimbing?
8. Apa saja Hal-hal yang dilarang dan tidak boleh dalam kesepakatan pemandu?

**C Bagaimana Harapan pemandu wisata dalam meningkatkan kinerja pemandu wisata di iboih kota sabang**

1. Apa yang menjadi harapan mereka selama menjadi pemandu wisata ?
2. Harapan mereka dibimbing bagaimana ?
3. Kenyataan mereka tidak dibimbing mengapa ?
4. Aspek yang sudah di bimbing bagaimana?
5. Apa yang seharusnya dibimbing ?
6. Dalam pemandu apa-apa saja yang di bimbing?
7. Bagaimana cara menyampaikan atau meyakinkan tentang ekosistem bawah laut kepada wisatawan ?
8. Apa saja hal-hal yang dilarang dan tidak boleh dalam kesepakatan pemandu wisata ?
9. Bagaimana menjelaskan kepada wisatwan tentang sejarah di iboh ?
10. Bagaimna mana dalam keseragaman perkataan bahasa mereka harus bisa menjelaskan kepada wisatawan degan bahasa yang efektif ?
11. Bagaimana memperlihatkan busana yang baik kepada wisatawan ?





Wawancara dengan anggota pemandu



Wawancara dengan instruktur pemandu wisata

جامعة الرانيري  
AR - RANIRY



Wawancara dengan anggota pemandu wisata





