



**PROSES KOMUNIKASI *TOUR GUIDE* DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN WISATA DI PT BINTAN RESORT CAKRAWALA**

*Tour Guide Communication Process for Tourism Service in PT Bintan  
Resort Cakrawala*

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Oleh

**Althaf Ayyubi Ruswana  
NIM 160903102015**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
POLITIK UNIVERSITAS JEMBER  
2019**



**PROSES KOMUNIKASI *TOUR GUIDE* DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN WISATA DI PT BINTAN RESORT CAKRAWALA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Oleh

**Althaf Ayyubi Ruswana  
NIM 160903102015**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
POLITIK UNIVERSITAS JEMBER  
2019**

**PERSEMBAHAN**

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Yang saya hormati dan saya sayangi ibu saya, yang selalu berusaha untuk membantu saya di dunia pendidikan. Terimakasih atas sayang, cinta, pengorbanan, kesabaran dan doanya selama ini;
2. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;



MOTTO

“Be water, my friend”

(Bruce Lee)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> Bruce Lee *interview on the Pierre Berton Show* (1971)

PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Althaf Ayyubi Ruswana

NIM : 160903102015

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan tugas akhir yang berjudul “Proses Komunikasi *Tour Guide* Dalam Memberikan Pelayanan Wisata di PT Bintang Resort Cakrawala” adalah benar-benar karya sendiri berdasarkan praktek kerja nyata, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan ke institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 8 Juli 2019

Yang Menyatakan,



(Althaf Ayyubi Ruswana)

NIM 160903102015

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Proses Komunikasi *Tour Guide* Dalam Memberikan Pelayanan Wisata di PT  
Bintan Resort Cakrawala**

Oleh

Althaf Ayyubi Ruswana  
NIM 160903102015

Dosen Pembimbing

Pramesi Lokaprasidha. S.S., M.Par  
NIP 198801052015042003

**PENGESAHAN**

Laporan Tugas Akhir berjudul “Proses Komunikasi *Tour Guide* Dalam Memberikan Pelayanan di PT Bintang Resort Cakrawala” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : 16 Juli 2019

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember

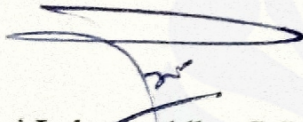
Tim Penguji:

Ketua,



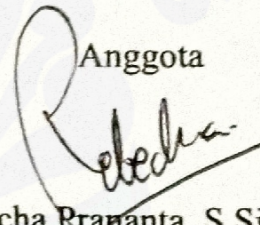
Dr. Dina Suryawati, S.Sos, M.AP  
NIP 198009172005012001

Sekretaris



Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par  
NIP 198801052015042003

Anggota



Rebecha Praranta, S.Si., M.Si  
NIP 198612032015042002

Mengesahkan,

Penjabat Dekan



Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.kes  
NIP 196106081988021001

## RINGKASAN

**Proses Komunikasi *Tour Guide* Dalam Memberikan Pelayanan Wisata di PT Bintang Resort Cakrawala;** Althaf Ayyubi Ruswana; 160903102015; 2019; 62 Halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

PT Bintang Resort Cakrawala adalah perusahaan di bidang objek dan pengembangan pariwisata di Kabupaten Bintang. *BRC Tour* adalah bagian yang bertanggung jawab untuk mengatur jadwal kegiatan wisatawan, reservasi paket wisata, memandu wisata, membuat paket tur, dan melayani wisatawan secara langsung di lapangan. *Tour guide* bertugas memandu jalannya wisata untuk menyampaikan berbagai macam informasi tentang PT Bintang Resort Cakrawala, paket wisata yang dipesan, budaya, masyarakat, alam, dan Indonesia.

Komunikasi adalah penyaluran pesan atau informasi secara lengkap dari *tour guide* kepada wisatawan. *Tour guide* dituntut untuk mampu berkomunikasi dengan bahasa wisatawan seperti, bahasa Inggris, Jepang, dan Mandarin. Proses komunikasi dan kendala *tour guide* terhadap pelayanan wisata disana, akan menjadi pembahasan dalam tugas akhir ini. Kemampuan bahasa asing selain bahasa Inggris, seperti bahasa Mandarin dan Jepang menjadi kendala selama bertahun-tahun. Sumber daya manusia sebagai *tour guide* yang berkemampuan bahasa asing sangatlah dibutuhkan oleh PT Bintang Resort Cakrawala. Wisatawan yang berkunjung kesana tidak semuanya mampu berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. *Operational tour* akan menghubungi dan mengguna jasa *tour guide freelance* untuk memandu wisata dan berkomunikasi dengan bahasa yang digunakan wisatawan. *Guide freelance* sangat membantu kebutuhan dalam melayani wisatawan, baik ketika mendapatkan wisatawan Jepang dan China, juga *tour guide BRC Tour* telah bertugas untuk memandu wisatawan lain.



## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul “Kemampuan Komunikasi *Tour Guide* Terhadap Pelayanan Wisata di PT Bintang Resort Cakrawala”. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D3) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unuversitas Jember.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak dapat lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes. selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Dina Suryawati, S.Sos., M.AP selaku Koordinator Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Indra Perdana Wibisono, S.ST., MM selaku dosen pembimbing akademik;
5. Pramesi Lokaprasidha. S.S., M.Par selaku dosen pembimbing laporan tugas akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
6. Seluruh staff *tour* PT Bintang Resort Cakrawala;
7. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih untuk semuanya;

Penulis juga menerima segala kritik dan saran bagi semua pihak demi kesempurnaan karya tulis ini. Akhirnya penulis berharap, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat.

Jember, 8 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	5
1.3.1 Tujuan.....	5
1.3.2 Manfaat.....	5
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 <i>Tour Guide</i> .....	6
2.1.1 Pengertian <i>Tour Guide</i> .....	6
2.1.2 Jenis <i>Tour Guide</i> .....	6
2.2 Pelayanan Wisata.....	7

2.2.1	Pengertian Pelayanan Wisata	7
2.2.2	Dasar-Dasar Pelayanan Wisata	8
2.2.3	Unsur-Unsur Pelayanan Wisata	8
2.3	Komunikasi	10
2.3.1	Pengertian Komunikasi	10
2.3.2	Proses Komunikasi	11
2.3.3	Jenis Komunikasi	12
2.3.4	Fungsi Komunikasi	13
2.3.5	Tujuan Komunikasi	15
2.3.6	Hambatan Komunikasi	16
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE PELAKSANAAN KEGIATAN</b>	<b>18</b>
3.1	Waktu dan Tempat Kegiatan	18
3.1.1	Waktu Pelaksanaan Kegiatan	18
3.1.2	Tempat Kegiatan	18
3.2	Ruang Lingkup Kegiatan	20
3.2.1	Ruang Lingkup Kegiatan	20
3.2.2	Kegiatan Yang Dilakukan Secara Terjadwal	21
3.3	Jenis dan Sumber Data	30
3.3.1	Jenis	30
3.3.2	Sumber Data	31
3.4	Metode Pengumpulan Data	31
<b>BAB 4.</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	<b>33</b>
4.1	Deskripsi <i>Tour Guide</i> di PT Bintang Resort Cakrawala	33
4.1.1	Pelayanan <i>Tour Guide</i>	34
4.1.2	Jenis <i>Tour Guide</i>	35
4.2	Deskripsi Proses Komunikasi <i>Tour Guide</i> di PT Bintang Resort Cakrawala	35
4.2.1	Jenis Komunikasi	36

4.2.2 Tahap Komunikasi	36
4.3 Kendala Komunikasi <i>Tour Guide</i> Dalam Kegiatan Wisata	44
<b>BAB 5. PENUTUP</b>	<b>46</b>
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	47

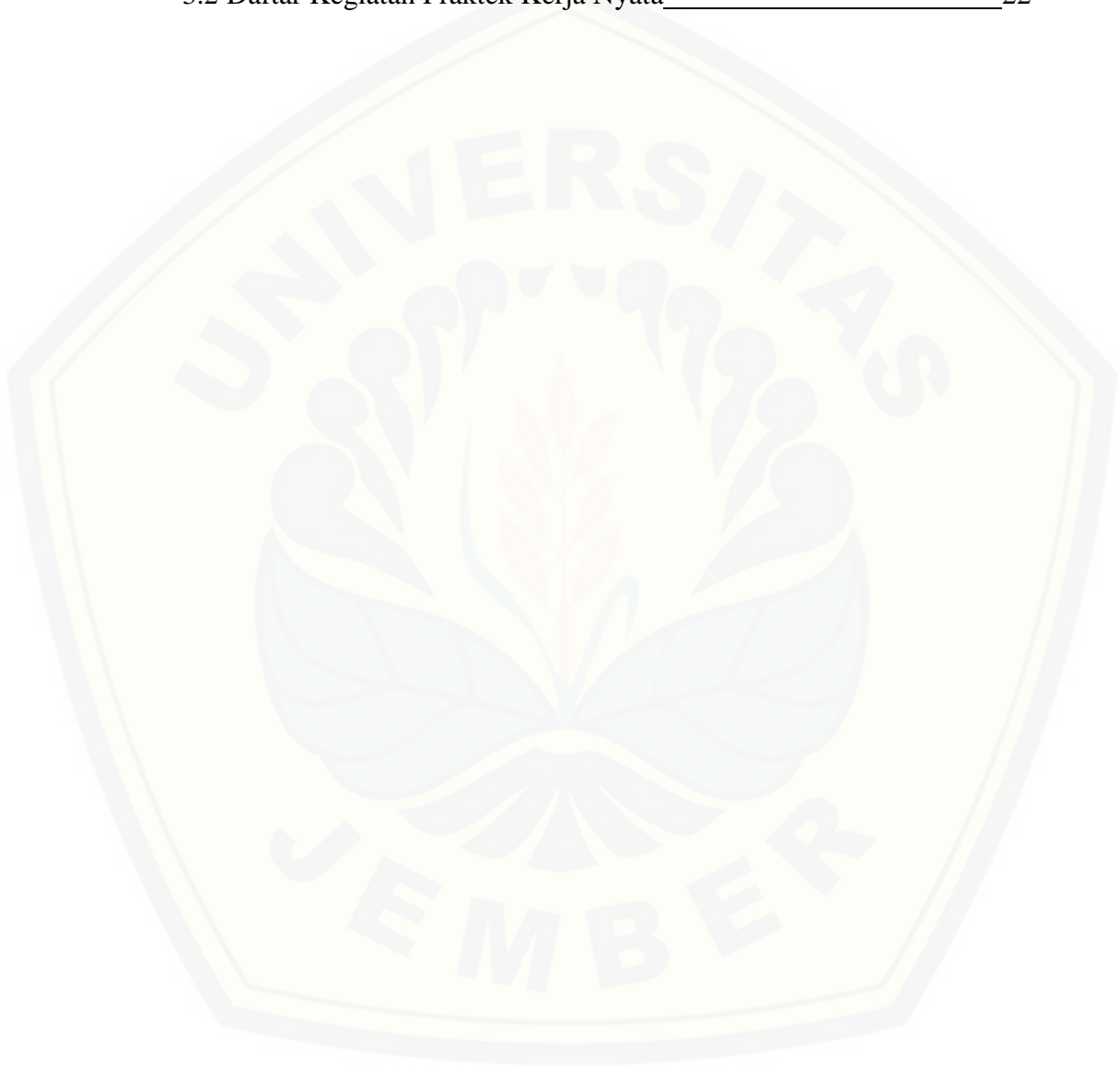
**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**



**DAFTAR TABEL**

	Halaman
3.1 Hari dan Jam Kerja_____	19
3.2 Daftar Kegiatan Praktek Kerja Nyata_____	22



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Gambar Struktur Organisasi PT Bintang Resort Cakrawala _____	21
4.2 Bagan Tahap Komunikasi <i>Tour Guide</i> dengan Wisatawan _____	43



**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
1. Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata_____	49
2. Surat Penerimaan Praktek Kerja Nyata_____	50
3. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata_____	51
4. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata_____	52
5. Sertifikat dari PT Bintang Resort Cakrawala_____	53
6. <i>Assistant Human Resource dan Supervisor Tour</i> di Kantor Pusat PT Bintang Resort Cakrawala_____	54
7. Wisatawan Jepang Setelah Kegiatan Wisata di Lagoi Bay_____	54
8. Wisatawan <i>Cruise Asia</i> Setelah Berwisata di Kampung Baru_____	55
9. Proses Penjemputan Tamu Kapal Pesiar Royal Caribbean_____	55
10. <i>Escorting Tour Leader</i> Jepang dan 50 Wisatawan Jepang_____	56
11. Bertugas Sebagai Petugas <i>Operational Tour</i> _____	56
12. Salah Satu Produk Paket Wisata PT Bintang Resort Cakrawala_____	57
13. Bertugas Sebagai Petugas Pusat Informasi di Ferry Terminal_____	57
14. Daftar Kegiatan Konsultasi_____	58
15. Surat Tugas Pembimbing_____	60
16. Surat Tugas Supervisi_____	61

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata Indonesia hingga saat ini terus didukung oleh pemerintah untuk semakin berkembang. Pendapatan negara di bidang pariwisata faktanya cukup menjanjikan, oleh karena itu pariwisata merupakan peluang yang cukup besar di Indonesia dewasa ini. Pariwisata bermanfaat untuk menambah wawasan, lebih mengenali lingkungan sekitar, baik alam maupun budaya, dan masyarakat terkait. Dengan berwisata bisa mengetahui bahwa banyak peluang usaha yang tersedia karena pariwisata berdiri sendiri, berkembang dengan peraturan, dan melibatkan banyak pihak dalam proses pelaksanaan yang akan dilakukan. Dalam pariwisata itu sendiri terdapat objek wisata atau sesuai dengan peraturan pemerintah Indonesia “Objek Wisata” sudah tidak digunakan lagi untuk menyebut suatu daerah tujuan wisata, maka digunakan kata “Objek dan daya tarik wisata”. Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan, objek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan tersendiri.

Menurut *World Federation of Tourist Guide Association* (2003), *tour guide* adalah seseorang yang memandu pengunjung dalam bahasa pilihan mereka, menafsirkan warisan budaya serta alam dari suatu daerah yang biasanya memiliki kualifikasi khusus, yang biasanya dikeluarkan dan diakui oleh otoritas yang bertanggung jawab. *Tour Guide* atau pemandu wisata adalah orang yang bertugas memberikan pelayanan kepada tamu untuk menjelaskan dan mengedukasi tamu di suatu destinasi yang diinginkan tamu untuk berkunjung dan dipahami oleh seorang *tour guide*. *Tour guide* juga harus memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan etika yang baik terhadap siapapun tamu yang sedang dipandu. *Tour guide* juga bertanggung jawab dalam setiap kegiatan wisata yang dilakukan oleh tamu, sehingga keselamatan menjadi prioritas utama. *Tour guide* pada hakekatnya adalah seseorang yang menemani, memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada wisatawan dalam melakukan aktivitas wisatanya. Aktivitas tersebut antara lain, mengunjungi objek, atraksi wisata, berbelanja, makan di restoran, dan aktivitas wisata lainnya. Semua hal tersebut dilakukan tidak dengan sembarangan, namun



berdasarkan prosedur yang telah diaplikasikan di lapangan. Dalam hal tersebut dibutuhkan komunikasi agar tidak ada kesalahpahaman antar *tour guide* dengan wisatawan.

Menurut Achmad S. Ruky (2002), komunikasi merupakan proses pemindahan dan pertukaran pesan, yang mana pesan ini dapat berbentuk fakta, gagasan, perasaan, data atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Proses ini dilakukan dengan tujuan untuk mempengaruhi dan/ atau mengubah informasi yang dimiliki serta tingkah laku orang yang menerima pesan tersebut. Komunikasi adalah suatu media penyambung informasi dari *tour guide* kepada wisatawan dan sebaliknya. Kemampuan berkomunikasi dengan baik, yaitu wisatawan memahami apa yang telah disampaikan *tour guide*. *Tour guide* juga dapat memahami dengan baik apa yang disampaikan wisatawan. Kemampuan berkomunikasi dan berbahasa yang baik ini tentunya wajib dikombinasikan dengan teknik-teknik yang menunjang kesuksesan seorang *tour guide* dalam menangani wisatawan. Teknik tersebut tentunya sangat berhubungan kuat dengan kemampuan komunikasi seorang *tour guide*.

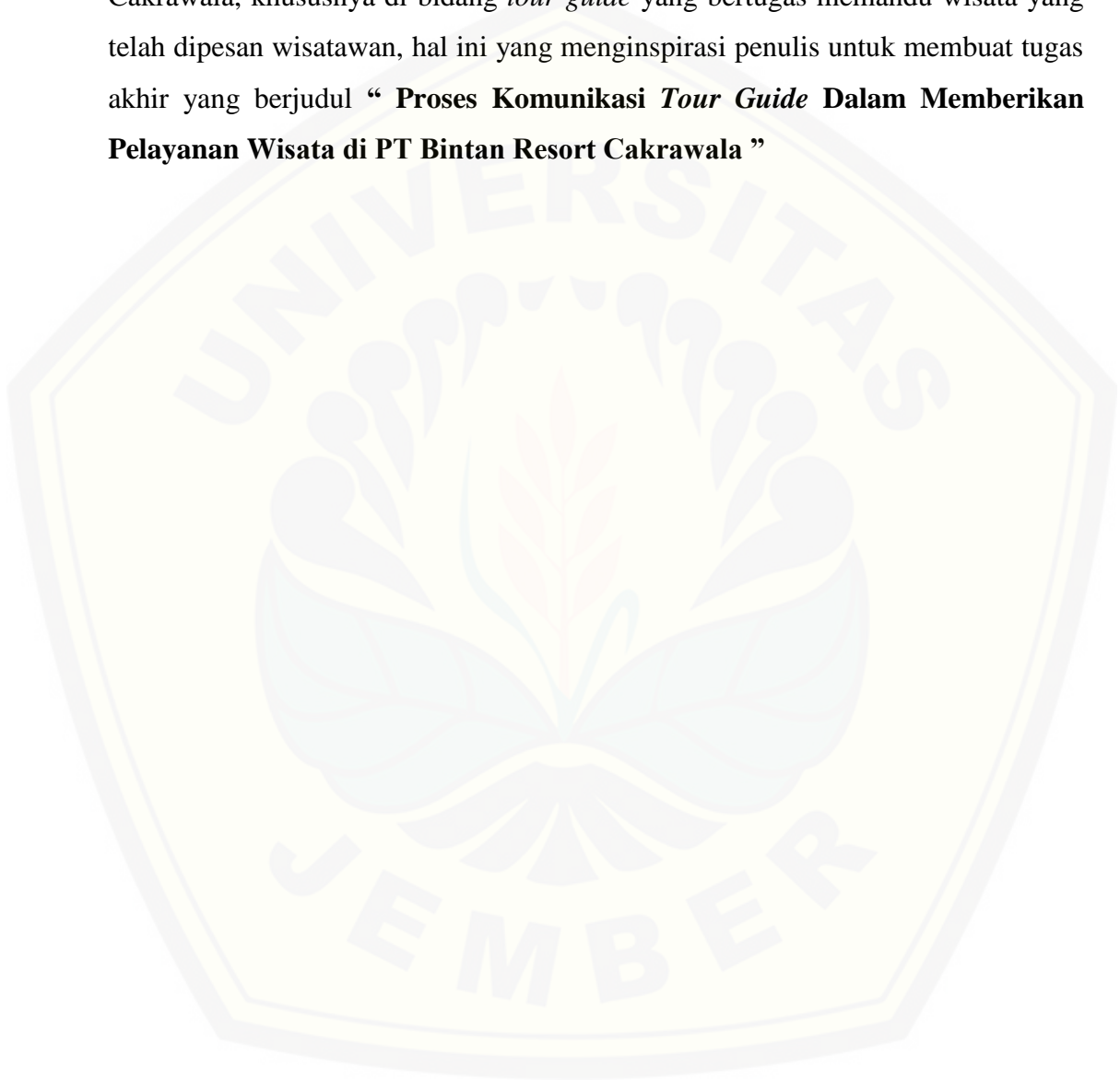
Teknik *tour guide* adalah metode mengerjakan suatu tugas dengan cara-cara yang sesuai dengan aturan yang sudah dibuat pemerintah, yang terdapat pada Peraturan Menteri Pariwisata No. 13 Tahun 2015 tentang Standar Jasa Usaha Pramuwisata. Pengetahuan dan kepandaian mengenai segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan wisata yaitu, sejarah, lokasi, fasilitas, dan lainnya. Pengetahuan dan kepandaian mengenai sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan wisata wajib dikuasai, sehingga dapat melaksanakan kegiatan dengan baik. Seorang *tour guide* harus membekali dirinya dengan pengetahuan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas tersebut. Secara umum pengetahuan yang harus dimiliki oleh seorang *tour guide* meliputi pengetahuan tentang objek dan daya tarik wisata, pengetahuan tentang wisatawan, dan pengetahuan tentang kegiatan yang dilakukan. *Tour* atau wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.

PT Bintang Resort Cakrawala memiliki departemen bisnis atau *Business Development* yang di dalamnya terdapat 3 (tiga) bagian secara garis besar yaitu, *Lagoi Bay Operational*, *Event Coordinator*, dan *BRC Tours*. *BRC Tours* bertugas membuat paket wisata, menerima reservasi pemesanan paket wisata melalui telepon, *website*, maupun *email*, merencanakan secara detail pelayanan tur, dan memasarkan paket wisata di informasi pusat Ferry Terminal Bentan Telani. *Operational tour* bertugas menginformasikan kepada pemesan tiket terkait waktu tur yang tersedia, menyiapkan kebutuhan tur seperti surat izin keluar, uang untuk kebutuhan tambahan tamu diluar paket wisata, *itinerary*, *guide*, dan menginformasi destinasi yang terdapat pada paket wisata. Departemen inilah yang berhubungan langsung dengan pelayanan wisatawan yang ada di PT Bintang Resort Cakrawala.

Komunikasi *tour guide* di PT Bintang Resort Cakrawala dengan wisatawan mancanegara dari Eropa dan Asia, yaitu menggunakan bahasa Inggris. Wisatawan Asia yang berasal dari negara Korea, China, dan Jepang kebanyakan tidak lancar bahkan tidak berbahasa Inggris sedikitpun, sehingga *tour guide* harus memiliki kemampuan berbahasa asing selain bahasa Inggris. Seluruh *tour guide* PT Bintang Resort Cakrawala tidak ada satupun yang mampu menggunakan bahasa Jepang, China, dan Korea. *Freelance tour guide* akan mengatasi wisatawan yang tidak berbahasa Inggris, karena *tour guide* yang *freelance* mampu berbahasa Jepang, China dan Korea. *Tour guide* yang *freelance* adalah *guide* independen di luar perusahaan, yang mengharuskan PT Bintang Resort Cakrawala harus menyewa jasa mereka. Pendapatan yang lebih besar sebagai *tour guide freelance* merupakan salah satu kendala PT Bintang Resort Cakrawala untuk mendapatkan *tour guide* yang berbahasa khusus seperti yang sudah jelaskan di atas.

PT Bintang Resort Cakrawala dipilih untuk dijadikan tempat praktek kerja nyata oleh penulis sebagai bahan tugas akhir, karena ingin mengaplikasikan ilmu yang didapat selama berkuliah dan mendapatkan pengalaman yang lebih baik di PT Bintang Resort Cakrawala. Ilmu dan pengalaman pasti akan berbeda di destinasi lain meskipun terdapat turis asing yang berkunjung. Wisatawan yang berkunjung ke PT Bintang Resort Cakrawala faktanya memang didominasi oleh wisatawan mancanegara, tapi tidak menutup kemungkinan wisatawan lokal juga berkunjung

dengan intensitas yang jarang. Penulis memilih praktek kerja nyata di bagian *tour guide* karena ingin mengaplikasikan seluruh ilmu yang berhubungan dengan *tour*, yang telah didapat di bangku perkuliahan. Penulis mendapatkan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat dari kegiatan praktek kerja nyata di PT Bintang Resort Cakrawala, khususnya di bidang *tour guide* yang bertugas memandu wisata yang telah dipesan wisatawan, hal ini yang menginspirasi penulis untuk membuat tugas akhir yang berjudul “ **Proses Komunikasi *Tour Guide* Dalam Memberikan Pelayanan Wisata di PT Bintang Resort Cakrawala** ”



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses komunikasi *tour guide* di PT Bintan Resort Cakrawala ?
2. Apa saja kendala dalam proses komunikasi pada kegiatan wisata di PT Bintan Resort Cakrawala ?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

### 1.3.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi *tour guide* di PT Bintan Resort Cakrawala.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam proses komunikasi pada kegiatan wisata di PT Bintan Resort Cakrawala.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Mendapatkan pengalaman kerja yang tidak pernah didapatkan sebelumnya dan melatih diri untuk dapat beradaptasi di dunia kerja.
2. Mendapatkan ilmu dan pengalaman baru di bidang *tour* dan *guiding*.
3. Menjalinkan kerjasama antar Universitas Jember dengan PT Bintan Resort Cakrawala untuk kepentingan bisnis dan Pendidikan.

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 *Tour Guide*

#### 2.1.1 Pengertian *Tour Guide*

Menurut Nuriata dalam Irawati (2013: 20) pramuwisata atau *tour guide* berasal dari bahasa Sansekerta yaitu pramu, wis, dan ata. Pramu berarti pelayan atau orang yang melayani, wis berarti tempat dan ata berarti banyak. Pendapat umum mengartikan wisata sebagai keliling atau perjalanan sehingga dalam hal ini pramuwisata dapat dikatakan sebagai petugas yang melayani orang yang sedang melakukan perjalanan wisata. *Tour guide* atau pramuwisata adalah seorang yang memberi penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan dan *traveller* lainnya tentang segala sesuatu yang hendak dilihat dan disaksikan saat mereka berkunjung pada suatu objek, tempat, atau daerah wisata tertentu. *Tour guide* secara umum adalah seorang pemandu wisata yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam, dan aspirasi kehidupan bangsa / penduduk secara umum; yang memiliki ijin untuk memberikan bimbingan perjalanan dan penerangan kepariwisataan dengan berbahasa yang wisatawan gunakan, baik perorangan maupun kelompok.

#### 2.1.2 Jenis- Jenis *Tour Guide*

*Tour Guide* memiliki beberapa jenis dengan kemampuan masing-masing, menurut Suyitno (2005:4) dibagi menjadi empat yaitu:

- a. Pramuwisata Umum (*General Guide*) adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam, dan aspirasi kehidupan bangsa/penduduk secara umum; yang memiliki ijin untuk memberikan bimbingan perjalanan dan penerangan kepariwisataan dengan mempergunakan satu atau beberapa bahasa tertentu terhadap wisatawan, baik secara perseorangan atau berkelompok.
- b. Pramuwisata Khusus (*Special Guide*) adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan yang khusus dan mendalam mengenai obyek

- wisata seperti kebudayaan, arkeologi, sejarah, teknik, perdagangan, keagamaan, ilmiah margasatwa, perburuan, dan lain-lain; yang mempunyai izin untuk membimbing perjalanan dengan memberikan penerangan kepada wisatawan baik perorangan maupun kelompok dengan menggunakan satu atau beberapa bahasa tertentu.
- c. Pembimbing Darma Wisata (*Tour Conductor*) adalah pramuwisata senior yang mempunyai tanda pramuwisata untuk memimpin perjalanan suatu kelompok wisatawan yang melakukan perjalanan di suatu wilayah atau suatu negara guna memberikan asistensi perjalanan, bimbingan dan penerangan mengenai obyek wisata kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan dari penduduk atau bangsa di wilayah yang dijelajahi.
  - d. Pramuwisata Pengemudi (*Guide Driver*) adalah pramuwisata yang mempunyai kartu tanda pramuwisata untuk memberikan bimbingan dan penerangan umum mengenai obyek wisata, kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan bangsa kepada wisatawan, di samping kedudukannya sebagai pengemudi kendaraan umum, seperti taxi, bus, touring choarch, dan lain-lain

## **2.2 Pelayanan Wisata**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan Wisata**

Menurut Kotler dalam Laksana (2008:120), “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Pelayanan Wisata adalah suatu cara yang dilakukan individu atau intansi untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dengan memberikan kemampuan, perasaan, dan keterampilan yang dimiliki sehingga tercapainya kepuasan yang dirasakan oleh orang yang dilayani atau wisatawan. Menurut Suherlan dan Budiono (2013:130) pelayanan merupakan unjuk kerja dan memberikan pengalaman kasat mata, tidak tahan lama yang dilakukan untuk pelanggan sebagai duta perusahaan. Dalam uraian tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan adalah sebuah produk tidak nyata, tetapi bisa dirasakan dan dinikmati oleh wisatawan. Sebuah pelayanan yang diberikan

kepada wisatawan ialah sebuah produk yang dapat menambah daya tarik wisatawan untuk kembali berkunjung.

## 2.2.2 Dasar-Dasar Pelayanan

Landasan untuk melakukan pelayanan yang baik dalam industri jasa perlu dipahami 8 dasar pelayanan. Berikut dasar pelayanannya yaitu:

- a. Pusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan
- b. Berikan pelayanan yang efisien
- c. Naikkan harga diri pelanggan dan tidak mengabaikan
- d. Bina hubungan baik dan harmonis dengan wisatawan
- e. Berikan penjelasan dan informasi sebaik mungkin
- f. Ketahuilah keinginan wisatawan
- g. Menjelaskan pelayanan apa saja yang diberikan oleh perusahaan
- h. Alihkan tugas pada yang lebih mampu bila tidak mampu mengatasinya sendiri

## 2.2.3 Unsur-unsur Pelayanan

Pelayanan memiliki empat unsur sebagai berikut :

### a. Standarisasi Pelayanan

Unsur pertama dalam menjalankan pelayanan konsumen adalah standarisasi pelayanan customer. Seringkali yang terjadi di lapangan dari kegagalan pebisnis menerapkan pelayanan yang baik adalah karena tidak adanya pengetahuan mereka tentang standarisasi pelayanan. Standarisasi yang juga sering dihubungkan dengan *Standard Operating Procedures* (SOP) memang sangat penting untuk pelayanan dan perusahaan guna memenuhi kepuasan wisatawan. Beberapa standar pelayanan konsumen yang harus dipenuhi ini adalah seperti kualitas pelayanan, kebersihan, penampilan karyawan, cara berkomunikasi kepada customer dan masih banyak hal lainnya. Apabila telah memiliki SOP atau standar yang jelas untuk diterapkan di perusahaan, maka hendaknya SOP tersebut

disosialisasikan terlebih dahulu pada seluruh karyawan dan dijadikan budaya perusahaan yang turun temurun.

*b. Excellent Service*

Wisatawan memang orang yang selalu meminta lebih dari sesuatu yang akan dibeli. Tak ayal bila kemudian banyak dari mereka yang meminta pelayanan ekstra dan maksimal dari perusahaan. Sebagai *customer service* tentu dituntut untuk mampu memenuhinya. Maka dari itu merancang sebuah *excellence service* akan menjadi salah satu kunci untuk sukses mendapatkan simpati dari para pembeli ini. *Excellent service* ini maksudnya adalah mencoba membuat pelayanan semaksimal dan sesempurna mungkin yang bisa di persembahkan. Meski akan ada beberapa kesalahan yang mungkin terjadi, namun dengan menerapkan pelayanan yang *excellent* ini maka diharapkan semua konsumen bisa merasa terpuaskan dengan apa yang kita lakukan. Saat customer merasa puas maka akan berpeluang untuk menapak jenjang bisnis yang lebih tinggi lagi.

*c. Customer Service Trends*

Dengan mengamati tren pelayanan yang ada saat ini maka bukan hal yang berlebihan jika ikut menerapkannya pada konsep pelayanan pariwisata. Beberapa tren pelayanan terhadap *customer* yang saat ini tengah marak tersebut seperti layanan 24/7. Layanan 24/7 ini adalah layanan 24 jam selama 1 minggu penuh. Konsumen memang mulai banyak yang berharap untuk bisa dilayani selama 24 jam per-hari dalam 1 minggu untuk mendapatkan pemenuhan dan solusi dengan cepat. Layanan lain yang sedang menjadi tren adalah data *customer*. Layanan ini memang dibutuhkan dalam membantu customer dalam menelusuri rekam jejaknya. Tren layanan terakhir yang sedang menjadi tren adalah komunitas. Sebuah bisnis dan perusahaan saat ini memang banyak dituntut konsumennya untuk membentuk komunitas agar mereka bisa berinteraksi dengan konsumen lainnya dengan pembentukan rasa keakraban dan kekeluargaan yang kental.



## d. Kepuasan Wisatawan

Kepuasan yang didapat wisatawan bisa terlihat dari tingkat kebahagiaan yang ditampilkan. Untuk mendapatkan kebahagiaan dari pelanggan memang dibutuhkan senyuman tulus, sapaan yang hangat, perilaku dalam memberikan pelayanan yang santun, dan semangat dalam bekerja. Inilah hal yang seharusnya menjadi perhatian para pebisnis untuk menjadikan suasana kerja di perusahaan yang penuh dengan keramahan kepada para konsumen atau klien yang datang. Dengan adanya senyuman tulus, sapaan yang hangat dan pelayanan yang penuh semangat dan santun maka konsumen akan merasa dihargai dan akan merasa bahagia serta puas.

## 2.3 Komunikasi

### 2.3.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Nurjaman dan Umam (2012:35). “Komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima”. Secara etimologis komunikasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *cum*, kata depan yang artinya dengan atau bersama dengan, dan kata *units*, kata bilangan yang berarti satu. Dua kata tersebut membentuk kata benda *communio*, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan *communion*, yang berarti kebersamaan, persatuan, persekutuan, gabungan, pergaulan, atau hubungan. Karena untuk melakukan *communion*, diperlukan usaha dan kerja. Kata *communio* dibuat kata kerja *communicate*, yang berarti membagi sesuatu dengan seseorang, tukar menukar, membicarakan sesuatu dengan orang, memberitahukan sesuatu kepada seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman. Secara umum komunikasi adalah suatu media penyambung informasi dari pemandu wisata kepada wisatawan dan sebaliknya. Kemampuan berkomunikasi dengan baik, merupakan poin penting saat memandu wisatawan. Pemandu wisata juga dapat memahami dengan baik apa yang disampaikan wisatawan. Bahasa adalah poin penting, akan tetapi harus disesuaikan dengan dari mana asal wisatawan atau kemampuan wisatawan di bahasa apa. Seorang pemandu wisata wajib memiliki kemampuan berbahasa tersebut. Kemampuan berkomunikasi dan berbahasa yang

baik ini tentunya wajib di kombinasikan dengan teknik-teknik yang menunjang kesuksesan seorang pemandu wisata dalam menangani wisata. Teknik tersebut tentunya sangat berhubungan kuat dengan kemampuan komunikasi seorang pemandu wisata.

Menurut Harun Rasyid, Mansyur dan Suratno (2009:126), bahasa merupakan struktur dan makna yang bebas dari penggunaannya, sebagai tanda yang menyimpulkan suatu tujuan. Dapat disimpulkan bahwa, media utama yang digunakan oleh pemandu wisata dalam melayani wisatawan adalah bahasa. Bahasa adalah suatu kemampuan yang dimiliki manusia untuk berkomunikasi satu sama lain dengan memakai tanda atau simbol, misalnya kata atau gerakan tubuh. Bahasa memiliki fungsi utama yaitu, sebagai alat berkomunikasi. Sebagai alat berkomunikasi adalah bahasa merupakan kumpulan kata-kata yang memiliki makna. Setiap kata tertentu memiliki makna dan hubungan abstrak dengan suatu konsep atau objek yang dimilikinya. Melalui bahasa, setiap individu dapat melakukan komunikasi dua arah yang dimengerti oleh masing-masing individu.

### 2.3.2 Proses Komunikasi

Proses komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan), pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini dan lain-lain yang muncul dari benaknya. Menurut Bungin (2015:92), komunikasi pariwisata berkembang dari menyatunya beberapa disiplin ilmu di dalam kajian komunikasi dan pariwisata. Kajian komunikasi pariwisata memiliki kedekatan dengan konsep komunikasi dan pariwisata. Komunikasi menyumbangkan teori tentang komunikasi persuasif, komunikasi massa, interpersonal, dan kelompok, sedangkan pariwisata menyumbangkan tentang konsep pemasaran pariwisata, destinasi pariwisata, aksesibilitas ke destinasi dan SDM serta kelembagaan pariwisata. Proses komunikasi adalah penyaluran pesan pada komunikan sampai sasaran yang dikehendaki. Banyak model-model komunikasi yang digunakan dalam praktek komunikasi sekarang ini. Menurut Bovee dan Thill dalam Purwanto (2010:5) mengemukakan proses komunikasi terdiri atas 5 tahap, yaitu :

- a. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan
- b. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan
- c. Pengirim menyampaikan pesan
- d. Penerima menerima pesan
- e. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim

### 2.3.3 Jenis Komunikasi

Para pakar komunikasi berbeda pendapat dalam menetapkan bentuk-bentuk komunikasi. Sebuah kelompok sarjana komunikasi Amerika membagi bentuk komunikasi kepada lima macam tipe, yakni komunikasi antar pribadi (*inter personal communication*), komunikasi kelompok kecil (*small group communication*), komunikasi organisasi (*organization communication*), komunikasi massa (*mass communication*) dan komunikasi publik (*public communication*). Menurut Onong Uchjana Effendy (2004), bentuk-bentuk komunikasi dirangkum ke dalam tiga jenis, yaitu komunikasi pribadi, komunikasi kelompok, dan komunikasi massa.

#### 1. Komunikasi pribadi

Komunikasi pribadi terdiri dari dua jenis, yaitu:

- a. Komunikasi intra pribadi (*intra personal communication*). Komunikasi intra pribadi adalah komunikasi yang berlangsung dalam diri seseorang. Orang yang bersangkutan berperan sebagai komunikator maupun sebagai komunikan. Pola komunikasi dengan diri sendiri terjadi karena seseorang menginterpretasikan sebuah objek yang diamatinya dan memikirkannya kembali, sehingga terjadilah komunikasi dalam dirinya sendiri.
- b. Komunikasi antar pribadi (*inter personal communication*), yaitu komunikasi yang berlangsung secara dialogis antara dua orang atau lebih. Karakteristik komunikasi antar pribadi yaitu, dimulai dari diri sendiri dan sifatnya transaksional karena berlangsung serempak. Komunikasi yang dilakukan tidak hanya mencakup aspek-aspek isi pesan yang dipertukarkan, tetapi juga meliputi hubungan antar

pribadi. Adanya kedekatan fisik antara pihak-pihak yang berkomunikasi, saling ketergantungan antara pihak-pihak yang berkomunikasi, dan tidak dapat diubah maupun diulang.

## 2. Komunikasi kelompok

Menurut Michael Burgoon dan Michel Ruffner seperti dikutip Sendjaya menjelaskan komunikasi kelompok sebagai: *The face to face interaction of three or more individuals, for a recognized purpose such as information sharing, self maintenance, or problem solving, such that the members are able to recall personal characteristics of the other members accurately.* (Komunikasi kelompok adalah komunikasi tatap muka yang dilakukan tiga atau lebih individu guna memperoleh maksud atau tujuan yang dikehendaki seperti berbagai informasi, pemeliharaan diri atau pemecahan masalah sehingga semua anggota dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lainnya dengan akurat). Dari definisi di atas dipahami bahwa ada empat elemen yang tercakup dalam komunikasi kelompok, yaitu interaksi tatap muka, jumlah partisipan yang terlibat dalam interaksi yang dilakukan, maksud dan tujuan yang dikehendaki dan kemampuan anggota untuk dapat menumbuhkan karakteristik pribadi anggota lain.

## 3. Komunikasi massa

Komunikasi massa merupakan sebuah proses penyampaian pesan melalui saluran-saluran media massa, seperti surat kabar, radio, televisi dan film yang dipertunjukkan di gedung-gedung bioskop. Oleh karena pesan yang disampaikan bersifat massal, maka karakteristik komunikasi massa adalah bersifat umum. Artinya, pesan yang disampaikan bersifat heterogen karena ditujukan untuk seluruh anggota masyarakat. Pesan yang disampaikan juga bersifat serempak dan seragam serta hubungan antar komunikator dengan komunikator sifatnya nonpribadi.

### 2.3.4 Fungsi Komunikasi

Berdasarkan pengamatan yang para pakar komunikasi lakukan, komunikasi mengemukakan fungsi-fungsi yang berbeda, meskipun adakalanya terdapat

kesamaan dan tumpang tindih diantara berbagai pendapat tersebut. Menurut William I Gordon komunikasi mempunyai empat fungsi yaitu (Mulyana, 2007:5-38) :

a. Fungsi Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep-konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Orang yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia bisa dipastikan akan “tersesat,” karena tidak sempat menata dirinya dalam suatu lingkungan sosial. Implisit dalam fungsi komunikasi sosial ini adalah fungsi komunikasi kultural. Para ilmuwan sosial mengakui bahwa budaya dan komunikasi itu mempunyai hubungan timbal balik. Budaya menjadi bagian dari perilaku komunikasi, dan pada gilirannya komunikasi juga menentukan, memelihara, mengembangkan atau mewariskan budaya.

b. Fungsi Komunikasi Ekspresif

Komunikasi ekspresif tidak langsung bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan (emosi). Perasaan-perasaan tersebut dikomunikasikan terutama melalui pesan non verbal. Perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, marah dan benci dapat disampaikan lewat kata-kata, terutama lewat perilaku non verbal.

c. Fungsi Komunikasi Ritual

Komunikasi ritual bertujuan untuk komitmen mereka kepada tradisi keluarga, komunitas, suku, bangsa, negara, ideologi, atau agama mereka. Komunikasi ritual sering juga bersifat ekspresif, menyatakan perasaan terdalam seseorang. Orang menziarahi makam Nabi Muhammad, bahkan menangis di dekatnya, untuk menunjukkan kecintaannya kepadanya. Para siswa yang menjadi pasukan pengibar bendera merah putih, sering dengan berlinang air mata, dalam pelantikan mereka, untuk menunjukkan rasa cinta

mereka kepada nusa dan bangsa, terlepas dari apakah kita setuju terhadap perilaku mereka atau tidak.

- d. Fungsi Komunikasi Instrumental mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Bila diringkas, maka kesemua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat persuasif). Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan (*to inform*) mengandung muatan persuasif dalam arti bahwa pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat dan layak diketahui. Sebagai instrumen, komunikasi tidak saja digunakan untuk menciptakan dan membangun hubungan tersebut. Komunikasi berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek ataupun tujuan jangka panjang. Tujuan jangka pendek, misalnya untuk memperoleh pujian, menumbuhkan kesan yang baik memperoleh keuntungan material, ekonomi, dan politik. Tujuan jangka panjang dapat diraih lewat keahlian komunikasi, misalnya keahlian berpidato, berunding, berbahasa asing ataupun keahlian menulis. Kedua tujuan itu tentu saja berkaitan dalam arti bahwa berbagai pengelolaan kesan itu secara kumulatif dapat digunakan untuk mencapai tujuan jangka panjang berupa keberhasilan karier.

### 2.3.5 Tujuan Komunikasi

Menurut Arnold dan Bowers (Devito, 2011:30) “Motif atau tujuan dari komunikasi tidak perlu dikemukakan secara sadar, juga tidak perlu mereka yang terlibat menyepakati tujuan komunikasi mereka. Tujuan dapat disadari atau tidak dan dapat dikenali ataupun tidak. Meskipun teknologi komunikasi berubah dengan cepat pada dasarnya tujuan komunikasi tetap sama. Tujuan dari komunikasi menurut Joseph A Devito (2011:31-33) adalah sebagai berikut :

- a. Menemukan Salah satu tujuan komunikasi adalah menyangkut penemuan diri. Dengan berkomunikasi, setiap individu dapat memahami secara lebih baik mengenai diri sendiri, dan orang lain.
- b. Untuk berhubungan, Setiap individu memiliki keinginan untuk merasakan dicintai dan disukai begitupun menyukai dan mencintai. Salah satu motivasi yang paling kuat dalam melakukan komunikasi adalah membina hubungan dengan orang lain melalui komunikasi.
- c. Untuk meyakinkan berkomunikasi pada jaman modern ini manusia kerap kali bertindak sebagai konsumen dari penyampaian pesan yang dilakukan oleh media. Media massa sebagian besar meyakinkan setiap manusia untuk melakukan perubahan sikap dan perilaku.
- d. Untuk bermain dalam kehidupan sehari-hari, setiap individu tidak terlepas dari hal yang menghibur, kini hiburan menjadi salah satu kebutuhan. Untuk melakukan hiburan atau bermain, komunikasi menjadi alat yang tepat dalam mengutarakan dan bertukar informasi-informasi yang menarik yang dapat menghibur

### 2.3.6 Hambatan Komunikasi

Beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidak mungkin seseorang melakukan komunikasi yang sebenar-benarnya efektif. Ada banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi. Menurut Effendy (2004) dalam bukunya berjudul Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi, berikut ini adalah beberapa hal yang merupakan hambatan komunikasi yang harus menjadi perhatian bagi komunikator jika ingin komunikasinya sukses :

#### a. Jenis Gangguan

Terdapat dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yang menurut sifatnya dapat diklasifikasikan sebagai gangguan mekanik dan gangguan sematik. Gangguan mekanik adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik. Sebagai contoh ialah gangguan suara ganda (interferensi) pada pesawat radio, gambar meliuk-liuk atau berubah-ubah pada layar televisi, huruf tidak jelas, jalur huruf yang

hilang atau terbalik atau halaman yang sobek pada surat kabar. Gangguan sematik adalah jenis gangguan yang bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan sematik ini tersaring ke dalam pesan melalui penggunaan bahasa. Lebih banyak kekacauan mengenai pengertian suatu istilah atau konsep yang terdapat pada komunikator, maka akan lebih banyak gangguan sematik dalam pesannya.

b. Kepentingan

Kepentingan akan membuat seseorang selektif dalam menanggapi atau menghayati pesan. Orang akan hanya memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingan. Kepentingan bukan hanya mempengaruhi perhatian kita saja tetapi juga menentukan daya tanggap. Perasaan, pikiran dan tingkah laku merupakan sikap reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuai atau bertentangan dengan suatu kepentingan.

c. Motivasi

Motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai dengan keinginannya, kebutuhan dan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan dan kekurangan seseorang berbeda dengan orang lain, dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga karena motivasinya itu berbeda intensitasnya. Semakin sesuai komunikasi dengan motivasi seseorang semakin besar kemungkinan komunikasi itu dapat diterima dengan baik oleh pihak yang bersangkutan. Sebaliknya, komunikasi akan mengabaikan suatu komunikasi yang tidak sesuai dengan motivasinya.

d. Prasangka

Prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan terberat bagi saat berkomunikasi, karena orang yang mempunyai prasangka bisa bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak melancarkan komunikasi. Dalam prasangka, emosi memaksa untuk menarik kesimpulan tanpa menggunakan pikiran yang rasional.



### BAB 3. GAMBARAN UMUM

#### 3.1 Waktu dan Tempat Kegiatan

##### 3.1.1 Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan kegiatan ini dilakukan oleh mahasiswa selama lima bulan. Jadwal pelaksanaan ini sesuai dengan Surat Tugas Nomor: 4959 /UN25.1.2/SP/2018 yaitu dimulai dari tanggal 7 Januari 2019 sampai dengan 31 Mei 2019 di PT Bintang Resort Cakrawala. Kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan sesuai jam kerja PT Bintang Resort Cakrawala yaitu:

Tabel 3.1 Hari dan Jam Kerja

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Sabtu – Rabu	08.00 – 17.00 WIB	12.00 – 13.00 WIB
Kamis – Jumat	Libur	Libur

Sumber : PT Bintang Resort Cakrawala, 2019

##### 3.1.2 Tempat Kegiatan

Tempat pelaksanaan kegiatan yang dilakukan penulis adalah di PT Bintang Resort Cakrawala yang beralamat di Jalan Kota Kapor (29152), Tanjung Uban Utara, Sebong Lagoi, Teluk Sebong, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau – Indonesia. Lokasi yang strategis yaitu hanya berjarak satu jam dari Singapura melalui jalur laut, sehingga banyak wisatawan mancanegara yang berkunjung ke *resort* di PT Bintang Resort Cakrawala. Dalam hal ini penulis melaksanakan praktek kerja nyata di *Bussines Development Departement*.

PT Bintang Resort Cakrawala adalah perusahaan yang mengoperasikan *resort* dan pengembangan properti di Resort Internasional Pantai Bintan, Lagoi-Bintan Utara, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. PT Bintang Resort Cakrawala telah digagas pada tahun 1990 yaitu, dengan menandatangani perjanjian kerjasama ekonomi antara pemerintah Indonesia dengan Singapura dan disahkan pada tahun 1996. Perusahaan ini

merupakan anak perusahaan dari Gallant Venture Ltd yaitu, perusahaan induk investasi dengan fokus pada peluang pertumbuhan regional, grup pengembangan, dan manajemen komersial di Kepulauan Riau. Gallant Venture Ltd merupakan *master planner* terpadu untuk taman industri dan *resort* di Batam dan Bintan. Sejak tahun 1990 telah beroperasi di empat bidang utama; utilitas, taman industri, operasi *resort* dan pengembangan properti.

PT Bintan Resort Cakrawala didirikan atas kerjasama antara Indonesia dan Singapura yang berkomitmen mengembangkan bagian utara pulau Bintan. Tim Koordinasi Provinsi Riau (TKKPR) dibentuk dan diangkat pada tahun 1992 oleh yayasan pemerintah, untuk memfasilitasi implementasi peraturan pemerintah pusat dalam mengembangkan PT Bintan Resort Cakrawala. Tim Koordinasi Provinsi Riau (TKKPR) dibentuk untuk mempercepat proses perizinan yang terkait dengan pengembangan proyek PT Bintan Resort Cakrawala dalam proses perizinan seperti: IMB, pekerja asing, izin impor, izin usaha, dan sebagainya. Kantor pertama TKPPR terletak di Tanjung Uban, karena pada saat itu kurangnya fasilitas kantor dan infrastruktur di area Bintan Resort Cakrawala. TKPPR dipindah lokasinya dari Tanjung Uban ke Lagoi atau pusat dari area PT Bintan Resort Cakrawala, terjadi pada tahun 1996.

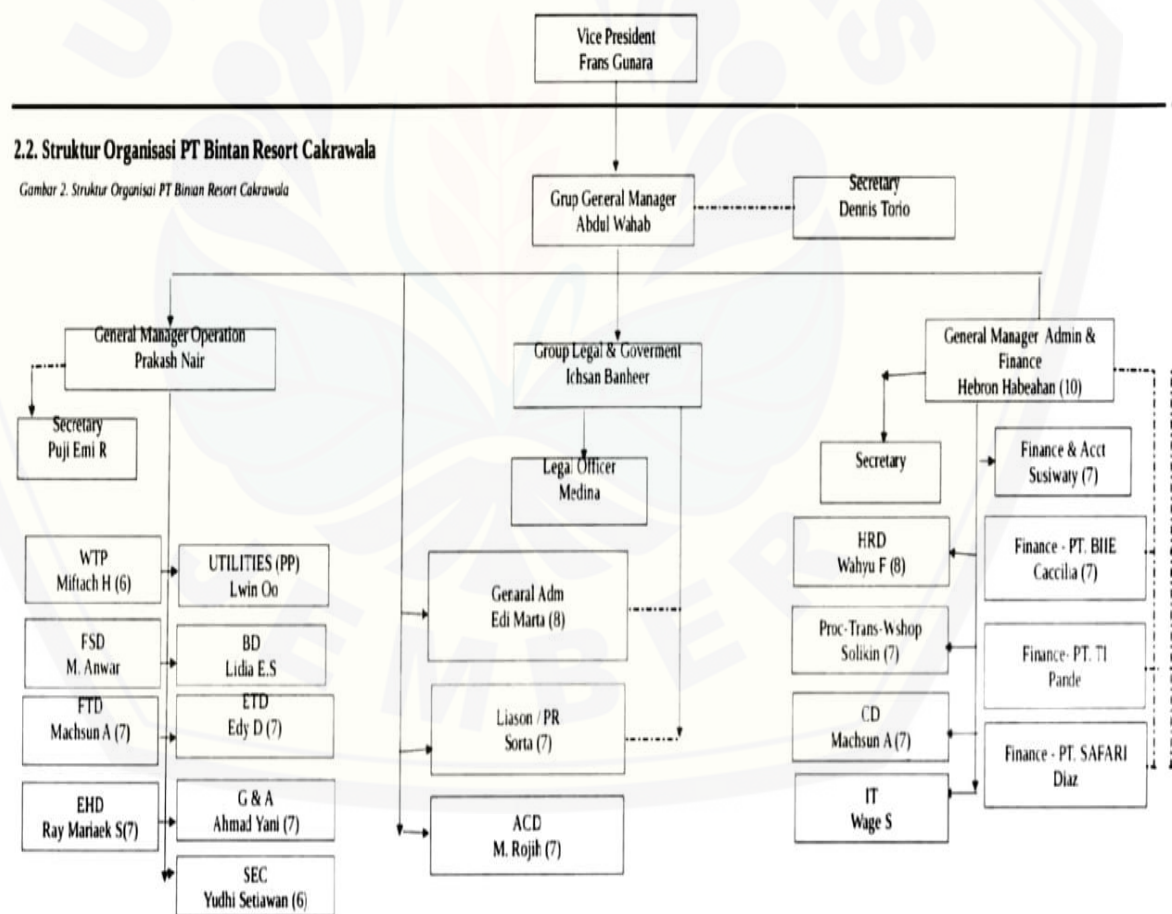
Fasilitas yang cukup lengkap disini mampu membuat nyaman karyawan saat bekerja seperti, bus karyawan sehingga akses ke kantor mudah, pasokan listrik besar, air minum standar WHO, sinyal komunikasi tersedia, pembuangan limbah terorganisir, drainase air, tempat tinggal, terminal barang, dan terminal feri internasional. Layanan administrasi juga lengkap yaitu, layanan proses izin membangun, izin pekerja asing, bisnis lisensi, dan sebagainya. Fasilitas yang tersedia yaitu, pemadam kebakaran, layanan keamanan, kedai makanan, rumah ibadah, fasilitas olahraga, klinik, transportasi, logistik, dan sekolah. Layanan dan pemeliharaanpun tersedia di dalamnya yaitu, menyediakan sewa kapal cepat dan kendaraan darat untuk area dekat, apartemen, dan sewa toko.

### 3.2 Ruang Lingkup Kegiatan

#### 3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan kegiatan data diperoleh dan dibuat laporan tugas akhir oleh penulis dengan judul “ **Proses Komunikasi *Tour Guide* Dalam Layanan Wisata di PT Bintang Resort Cakrawala** ”, sehingga pada pelaksanaan praktek kerja nyata penulis ditempatkan pada *Bussines Development* (BD) di bagian BRC *Tour*. Berikut struktur organisasi PT Bintang Resort Cakrawala yang terdapat dalam Gambar 3.2:

Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Bintang Resort Cakrawala



3.2.2 Kegiatan Yang Dilakukan Secara Terjadwal

Penulis melaksanakan beberapa kegiatan yang ada di PT Bintang Resort Cakrawala yang dapat dilihat dalam Tabel 3.3:

Tabel 3.3 Daftar Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata

Waktu	Kegiatan	Penanggung jawab
8 Januari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penngenalan di PT Bintang Resort Cakrawala oleh <i>human resource department</i></li> <li>- Penjelasan aturan, fasilitas, dan syarat lulus praktek kerja nyata</li> <li>- Diantar ke departemen masing-masing untuk langsung pengenalan</li> <li>- Disambut oleh <i>Supervisor</i> Poppy Yolanda dan diperkenalkan pada karyawan lain</li> <li>- Diajarkan tentang tugas sebagai <i>tour guide</i> dan membaca seluruh informasi paket tur</li> </ul>	Dogma Uli ( <i>Assistant Human Resource</i> )
9 Januari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diajarkan cara menerima reservasi <i>online</i></li> <li>- Membantu <i>guide</i> senior di kantor membuat surat ijin keluar tur</li> <li>- Membaca informasi paket tur</li> </ul>	Poppy Yolanda ( <i>Supervisor</i> )
10 Januari 2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Guide</i> senior Pak Juanda Anthony Manik mengajak untuk mendampingi beliau <i>guiding</i></li> </ul>	Juanda Anthony Manik ( <i>Tour Guide</i> )

	- Jemput dua wisatawan ke Safari Lagoi pukul 09.00	
	- Dikenalkan dengan isi Safari Lagoi <i>guide</i> lokal Safari Lagoi	
11 – 12 Januari 2019	- <i>OFF</i>	
13 Januari 2019	- <i>Guide</i> senior Pak Juanda Anthony Manik mengajak untuk mendampingi beliau <i>guiding</i>	Juanda Anthony Manik
	- Menjemput dua wisatawan Jepang pukul 09.00 di Ferry Terminal menuju ke Mangrove dan Plaza Lagoi	( <i>Tour Guide</i> )
	- Dikenalkan pada <i>guide</i> lokal dan dikenalkan seisi hutan <i>mangrove</i>	
	- Dikenalkan dengan semua yang terdapat di Plaza Lagoi	
14 Januari 2019	- <i>Guide</i> senior Pak Juanda Anthony Manik mengajak untuk mendampingi beliau <i>guiding</i>	Juanda Anthony Manik
	- Menjemput dua wisatawan Jerman di hotel Nirwana pukul 09.00 menuju ke Tanjung Pinang	( <i>Tour Guide</i> )
	- Dikenalkan vihara, rumah nelayan lokal di Tanjung Pinang, masakan lokal, restoran lokal, pasar tradisional, dan mal Tanjung Pinang	

15 Januari 2019	- Membantu senior di kantor mengurus reservasi	Poppy Yolanda ( <i>Supervisor</i> )
16-17 Januari 2019	- <i>OFF</i>	
18 Januari 2019	- Mengarahkan, menyambut, dan menghitung Wisatawan <i>Dream Cruise</i> yang berasal dari India, Singapore, Australia, Jerman, bersama Amily <i>Tour Excursion Dream Cruise</i>	Poppy Yolanda ( <i>Supervisor</i> )
19-22 Januari 2019	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal bersama <i>guide</i> senior Pak Bambang Sutedjo - Menjual paket tur - Melayani pertanyaan tamu terkait akomodasi dan peta lokasi	Bambang Sutedjo ( <i>Tour Guide</i> )
23 Januari 2019	- Bertugas sebagai <i>operational tour</i> - Menerima reservasi, input data, mengatur jadwal kegiatan dan menginformasi daya tarik wisata ke setiap destinasi yang akan dikunjungi	Poppy Yolanda ( <i>Supervisor</i> )
24-25 Januari 2019	- <i>OFF</i>	
26-30 Januari 2019	- <i>Guiding</i> tiga wisatawan Hotel Nirwana ke Safari Lagoi	Maradu Simangunsong ( <i>Tour Guide</i> )

	- Sebagai petugas <i>information centre</i> di Ferry Terminal	Poppy Yolanda
	- Sebagai <i>operational tour</i>	( <i>Supervisor</i> )
	- <i>Site inspection</i> ke Sampah Kastil	
31 Januari	- <i>OFF</i>	
- 1 februari 2019		
2 Februari 2019	- <i>Guiding</i> empat wisatawan India ke Rumah Imaji, Lantern Park, Restoran di Plaza Lagoi	Maradu Simangunsong ( <i>Tour Guide</i> )
3-6 Februari 2019	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal	Bambang Sutedjo ( <i>Tour Guide</i> )
7-8 Februari 2019	- <i>OFF</i>	
9-13 Februari 2019	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal	Juanda Anthony Manik ( <i>Tour Guide</i> )
14-15 Februari 2019	- <i>OFF</i>	
16 Februari 2019	- <i>Guiding</i> 24 wisatawan <i>Dream Cruise</i> India ke Safari Lagoi	Juanda Anthony Manik

			(Tour Guide)
17 Februari 2019	- Menjemput dan mendampingi 22 Tamu BRC Tours dari Batam dan Medan di Tanjung Uban ke Hotel Clubmet	Poppy Yolanda (Supervisor)	
18-21 Februari 2019	- Bertugas sebagai petugas <i>Information</i> <i>Centre</i> di Ferry Terminal	Bambang Sutedjo (Tour Guide)	
22-23 Februari 2019	- OFF		
24 Februari 2019	- Bertugas sebagai petugas <i>Information</i> <i>Centre</i> di Plaza Lagoi bagi wisatawan <i>Dream Cruise</i>	Poppy Yolanda (Supervisor)	
25-27 Februari 2019	- Bertugas sebagai petugas <i>Information</i> <i>Centre</i> di Ferry Terminal	Maradu Simangunsong (Tour Guide)	
28 Februari -	- OFF		
1 Maret 2019			
2-6 Maret 2019	- Bertugas sebagai petugas <i>Information</i> <i>Centre</i> di Plaza Lagoi bagi wisatawan <i>Dream Cruise</i>	Poppy Yolanda (Supervisor)	
	- Mendampingi wisatawan terakhir <i>Dream Cruise</i> kembali menuju Ferry Terminal	Maradu Simangunsong	



	- Bertugas sebagai <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal	( <i>Tour Guide</i> )
7-8	- <i>OFF</i>	
Maret 2019		
9-13	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Plaza Lagoi bagi wisatawan <i>Dream Cruise</i>	Juanda Anthony Manik
Maret 2019	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal	( <i>Tour Guide</i> )
14-15	- <i>OFF</i>	
Maret 2019		
16-20	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Plaza Lagoi bagi wisatawan <i>Dream Cruise</i>	Bambang Sutedjo
Maret 2019	- Mendampingi wisatawan terakhir <i>Dream Cruise</i> kembali menuju Ferry Terminal	( <i>Tour Guide</i> )
	- Bertugas sebagai <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal	
21-22	- <i>OFF</i>	
Maret 2019		
23-28	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Plaza Lagoi bagi wisatawan <i>Dream Cruise</i>	Poppy Yolanda ( <i>Supervisor</i> )
Maret 2019		

	- Mendampingi wisatawan terakhir <i>Dream Cruise</i> kembali menuju Ferry Terminal	Maradu Simangunsong ( <i>Tour Guide</i> )
	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal	
	- Bertugas sebagai <i>operational tour</i>	
	- Menerima reservasi, input data, mengatur jadwal kegiatan dan menginformasi ke setiap destinasi yang akan dikunjungi	
29 Maret 2019	- <i>OFF</i>	
30 Maret –	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Plaza Lagoi bagi wisatawan	Juanda Anthony
2 April 2019	<i>Dream Cruise</i>	Manik
	- Mendampingi wisatawan terakhir <i>Dream Cruise</i> kembali menuju Ferry Terminal	( <i>Tour Guide</i> ) Poppy Yolanda
	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal	( <i>Supervisor</i> )
3 April 2019	- <i>Guiding</i> 80 wisatawan <i>family trip</i> ke Plaza Lagoi, Grand Lagoi, Treasure Bay, Safari Lagoi, Gurun Pasir.	Juanda Anthony Manik ( <i>Tour Guide</i> )
4 -5 April 2019	- <i>OFF</i>	

6-10 April 2019	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Plaza Lagoi bagi wisatawan <i>Dream Cruise</i>	Bambang Sutedjo ( <i>Tour Guide</i> )
	- Mendampingi wisatawan terakhir <i>Dream Cruise</i> kembali menuju Ferry Terminal	
	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal	
11-12 April 2019	- <i>OFF</i>	
13-17 April 2019	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Plaza Lagoi bagi wisatawan <i>Dream Cruise</i>	Bambang Sutedjo ( <i>Tour Guide</i> )
	- Mendampingi wisatawan terakhir <i>Dream Cruise</i> kembali menuju Ferry Terminal	
	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal	
18-19 April 2019	- <i>OFF</i>	
20-24 April 2019	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Plaza Lagoi bagi wisatawan <i>Dream Cruise</i>	Juanda Anthony Manik ( <i>Tour Guide</i> )
	- Mendampingi wisatawan terakhir <i>Dream Cruise</i> kembali menuju Ferry Terminal	Poppy Yolanda

	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal	( <i>Supervisor</i> )
25-26 April 2019	- <i>OFF</i>	
27 – 30 April 2019	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Plaza Lagoi bagi wisatawan <i>Dream Cruise</i>	Bambang Sutedjo ( <i>Tour Guide</i> )
	- Mendampingi wisatawan terakhir <i>Dream Cruise</i> kembali menuju Ferry Terminal	
	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal	
2 Mei 2019	- Mendampingi dan memandu <i>guide</i> Jepang beserta 50 wisatawan Jepang yang tidak bisa berbahasa Inggris ke Mangrove, Restoran Mangrove, Safari Lagoi, dan kembali ke Ferry Terminal	Juanda Anthony Manik ( <i>Tour Guide</i> )
3 Mei 2019	- <i>OFF</i>	
4-8 Mei 2019	- <i>Guiding</i> 18 wisatawan <i>Cruise Asia Royal Carribeian</i> ke Plaza Lagoi, Treasure Bay, dan Kampung Baru	Poppy Yolanda ( <i>Supervisor</i> )
	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Plaza Lagoi bagi wisatawan <i>Dream Cruise</i>	Bambang Sutedjo ( <i>Tour Guide</i> ) Maradu Simangunsong

	- Mendampingi wisatawan terakhir <i>Dream Cruise</i> kembali menuju Ferry Terminal	( <i>Tour Guide</i> )
	- Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal	
9 Mei 2019	- <i>Off</i>	
10-15 Mei 2019	- Mendampingi Pak Maradu <i>guiding</i> 2 orang wisatawan Jepang, menjemput di Hotel Residence. - Menuju Mangrove dan <i>fireflies</i> - Bertugas sebagai petugas <i>Information Centre</i> di Ferry Terminal	Maradu Simangunsong ( <i>Tour Guide</i> )
16 – 31 Mei 2019	- Menyelesaikan persyaratan selesai kegiatan praktek kerja nyata seperti laporan, ide acara, dan lainnya. - Praktek Kerja Nyata Selesai	Poppy Yolanda ( <i>Supervisor</i> )

### 3.3 Jenis dan Sumber data

#### 3.3.1 Jenis

Jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif. Data kualitatif yang digunakan penulis dalam penulisan tugas akhir ini meliputi hasil diskusi tentang *tour guide*, wisatawan, dan komunikasi dengan *tour guide* senior, *operational tour*, dan *supervisor*.

### 3.3.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### a. Data Primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2010:22). Sumber data primer ini diperoleh langsung dari seksi *tour* PT Bintang Resort Cakrawala. Data primer diperoleh dari diskusi, dan pengamatan di lapangan terkait dengan proses *guiding* yang dilakukan oleh *tour guide* di PT Bintang Resort Cakrawala.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata diperoleh dari hasil observasi yang telah dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto dan lain-lain (Arikunto, 2010:22). Data sekunder didukung juga dengan data berupa informasi dari internet, jurnal, artikel, skripsi, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan proses *guiding* yang dilakukan oleh *tour staff* atau *tour guide*.

### 3.4 Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir sebagai berikut:

#### a. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data dengan mengumpulkan data langsung dari lapangan, proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi

tempat yang akan diteliti (Semiawan, 2012:112). Dalam pelaksanaan kegiatan ini penulis mengamati proses *guiding* yang dilakukan oleh *tour guide*.

b. Wawancara

Menurut Suwartono (2014:48) wawancara adalah cara memperoleh informasi atau data melalui interaksi lisan. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan dengan bercakap-cakap secara tatap muka (Afifudin dan Saebani, 2012:131). Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis melakukan wawancara pada *tour staff* tentang proses *guiding* di PT Bintang Resort Cakrawala.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan, jurnal, internet, artikel, skripsi, dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian.

## BAB 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa:

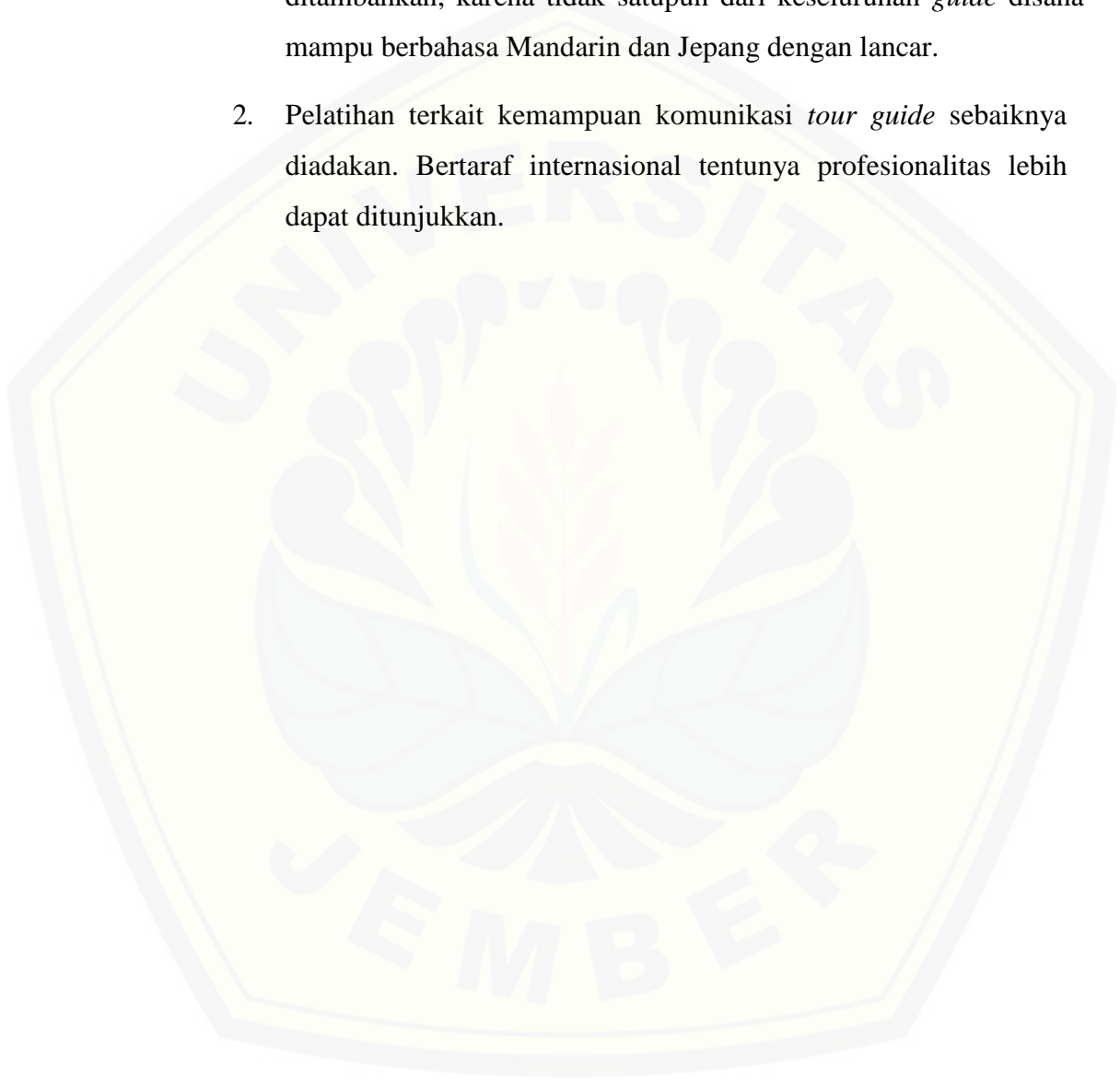
1. Dalam proses komunikasi *tour guide* dengan wisatawan di PT Bintang Resort Cakrawala memiliki lima tahapan yang mampu dilakukan yaitu :
  - a. Tahapan pertama: *Tour Guide* Memiliki Pengetahuan dan Informasi  
Wisatawan akan bertanya tentang informasi apa saja, sehingga *tour guide* harus mampu menjawab dan jawaban “tidak tahu” adalah hal yang sangat dilarang.
  - b. Tahapan kedua: *Tour Guide* Menyimpulkan Informasi  
Wisatawan akan sangat kesulitan menerima suatu informasi jika terlalu Panjang dan rumit. *Tour guide* harus mampu meringkas semua informasi agar lebih mudah dipahami wisatawan,
  - c. Tahapan ketiga: *Tour Guide* Menyampaikan Informasi  
*Tour guide* menyampaikan informasi yang sudah diringkas menggunakan bahasa wisatawan dengan baik dan benar.
  - d. Tahap keempat: Wisatawan Mampu Menerima Informasi  
*Tour guide* dapat dinyatakan sukses dalam berkomunikasi, ketika wisatawan dapat memahami informasi yang telah disampaikan.
  - e. Tahap kelima: Wisatawan Memberikan Tanggapan  
Tanggapan dari wisatawan kepada *tour guide* adalah bukti bahwa wisatawan benar-benar memahami informasi yang disampaikan.
2. Kendala yang dihadapi ketika *tour guide* PT Bintang Resort Cakrawala berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara adalah kemampuan berbahasa asing selain bahasa Inggris, persepsi dari wisatawan, aksen bahasa meski tidak sepenuhnya menjadi kendala namun tetap bisa mengganggu kelancaran komunikasi, dan sumber komunikasi lain ikut berbicara.



## 5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada Bintang Resort Cakrawala Tours di PT Bintang Resort Cakrawala diantaranya adalah:

1. *Tour guide* yang mampu berbahasa Mandarin dan Jepang sebaiknya ditambahkan, karena tidak satupun dari keseluruhan *guide* disana mampu berbahasa Mandarin dan Jepang dengan lancar.
2. Pelatihan terkait kemampuan komunikasi *tour guide* sebaiknya diadakan. Bertaraf internasional tentunya profesionalitas lebih dapat ditunjukkan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Afifudin dan Saebani, Ahmad. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia
- Arikunto, Suharsimi . 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bungin, B. 2015. *Komunikasi Pariwisata: Pemasaran dan Brand Destinasi*. Jakarta: Prenada Media Kencana Group
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang: Kharisma
- Laksana, Fajar. 2005 . *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan Edisi ke11. Jakarta: PT. Index kelompok Gramedia
- Nurjaman, Kadar dan Khaerul Umam. 2012. *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Purwanto, Djoko. 2008. *Komunikasi Bisnis*, Ed. 4. Jakarta: Erlangga
- Purwanto, Djoko. 2010. *Komunikasi bisnis*. Ed. 8. Jakarta: Erlangga
- Rasyid, H., Mansyur, dan Suratno. 2009. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Multi Pressindo
- Ruky, Ahmad S. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Semiawan, Conny R. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo
- Suwartono. 2014. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi
- Suherlan, Herlan dan Yono Budiono. 2013. *Psikologi Pelayanan*. Bandung: Media Perubahan
- Suyitno. 2005. *Pemandu Wisata (Tour Guiding)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tim Perumus. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: UPT Penerbit Universitas Jember
- Uchjana Effendi, Onong. 2004. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

### **Peraturan Pemerintah**

Peraturan Menteri Pariwisata No. 13 Tahun 2015 tentang Standar Jasa Usaha Pramuwisata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan

World Federation of Tourist Guide Associations. 2003. Dunblane, United Kingdom: 10<sup>th</sup> Internasional Convention

### **Jurnal**

Irawati, Linda. 2013. Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata Untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata Di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (Dpd Hpi) Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta

Nugraha, Aat Ruchiat, Susie Perbawasari, dan Felisa Zubair. 2017. Model Komunikasi Pariwisata Yang Berbasiskan Kearifan Lokal. 9(2): 238-239

### **Internet**

<https://www.ilmu-ekonomi-id.com/2017/02/unsur-unsur-pelayan-prima.html> (Diakses pada 5 Juli 2019, pukul 01.30 Wib)

<https://www.bintan-resorts.com/experience/tours/> (Diakses pada 4 Juli 2019, pukul 11.30 Wib)

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

Nomor : 4959 /UN25.1.2/SP/2018  
Lampiran : satu eksemplar  
Hal : Permohonan tempat magang

11 Desember 2018

Yth. Pimpinan PT. Bintang Resort Cakrawala  
Jl. Kota Kapor, Tanjung Uban Utara, Sebong Lagoi, Teluk Sebong  
Kabupaten Bintang Kepulauan Riau

Dengan hormat,

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universtas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktik Kerja Nyata) untuk penyelesaian laporan tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka kami berharap kesediaan saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang saudara pimpin.

Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang yaitu :

N a m a : Althaf Ayyubi Ruswana

NIM : 160903102015

Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata

Bersama ini kami lampirkan 1(satu) eksemplar proposal Praktik Kerja Nyata (PKN).

Atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.



a.n. Dekan  
Wakil Dekan I,

**Dr. Hadi Prayitno, M.Kes**  
NIP 196106081988021001

**Lampiran 2. Surat Penerimaan Praktek Kerja Nyata dari PT Bintang Resort Cakrawala**

**BINTAN** Resort  
Cakrawala

No. Surat : 338/LET/HRD/XII/18

Tanggal : 27 Desember 2018

Kepada : Dr. Hadi Prayitno, M.Kes  
Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Dari : Andri Haris  
Human Resource Executive

Melalui : Wahyu Febrianto  
Snr. Human Resource Manager

**Perihal : Magang Kerja**

Dengan hormat,

Berdasarkan surat dari Program Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, dengan nomor surat 4959/UN25.1.2/SP/2018, mengenai permohonan magang di PT. Bintang Resort Cakrawala, maka dengan ini kami menyampaikan bahwa mahasiswa Universitas Jember dengan nama di bawah ini disetujui untuk mengikuti program magang di PT. Bintang Resort Cakrawala periode 7 Januari – 31 Mei 2019.

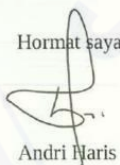
Nama : Althaf Ayyubi Ruswana

NIM : 160903102015

Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata

Penempatan magang : Business and Development Department

Hormat saya,



Andri Haris

Human Resource Executive

Lampiran 3. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jl. Kalimantan 47 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

SURAT TUGAS

Nomor : 5176 /UN25.1.2/SP/2018

Berdasarkan surat dari Bintang Resort Cakrawala nomor: 338/LET/HRD/XI/2018 tanggal 27 Desember 2018, perihal Magang Kerja, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

Nama : **Althaf Ayyubi Ruswana**  
NIM : 160903102015  
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja/Magang di PT. Bintang Resort Cakrawala terhitung mulai tanggal 7 Januari 2019 s.d 31 Mei 2019.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 29 Desember 2018  
a.n. D e k a n  
Wakil Dekan I

Dr. Hadi Prayitno, M.Kes.  
NIP 196106081988021001

Tembusan

1. Manager HRD PT. Bintang Resort Cakrawala
2. Kaprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata FISIP UNEJ
3. Mahasiswa yang bersangkutan

Lampiran 4. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Jl. Kalimantan Kampus Legakaboto Telp. (0331) 33586-331342 Fax. 0331-335986 Jember 68121  
 Telp. (0331) 332736

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	80	AB
2	Kemampuan / Kerjasama	80	AB
3	Etika	95	A
4	Disiplin	85	A
<b>NILAI RATA - RATA</b>		<b>82,5</b>	<b>A</b>

**Identitas Mahasiswa yang dinilai :**

Nama : Althaf Ayyubi Ruswana  
 NIM : 60903102015  
 Jurusan : Ilmu Administrasi  
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**Yang menilai :**

Nama : Poppy Yolanda  
 Jabatan : Dpt. Banteng  
 Instansi : PT. Banteng Banteng Lakmatika  
 Tanda Tangan :

**PEDOMAN PENILAIAN :**

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	75 ≤ AB < 80	SANGAT BAIK
3	B	70 ≤ B < 75	BAIK
4	BC	65 ≤ BC < 70	CUKUP BAIK
5	C	60 ≤ C < 65	CUKUP
6	CD	55 ≤ CD < 60	KURANG
7	D	50 ≤ D < 55	
8	DE	45 ≤ DE < 50	SANGAT KURANG
9	E	< 45	

Lampiran 5. Sertifikat dari PT Bintan Resort Cakrawala





**Lampiran 6. Assistant Human Resource dan Supervisor Tour di Kantor Pusat PT Bintang Resort Cakrawala**



**Lampiran 7. Wisatawan Jepang Setelah Kegiatan Wisata di Lagoi Bay**



**Lampiran 8. Wisatawan *Cruise Asia* Setelah Berwisata di Kampung Baru**



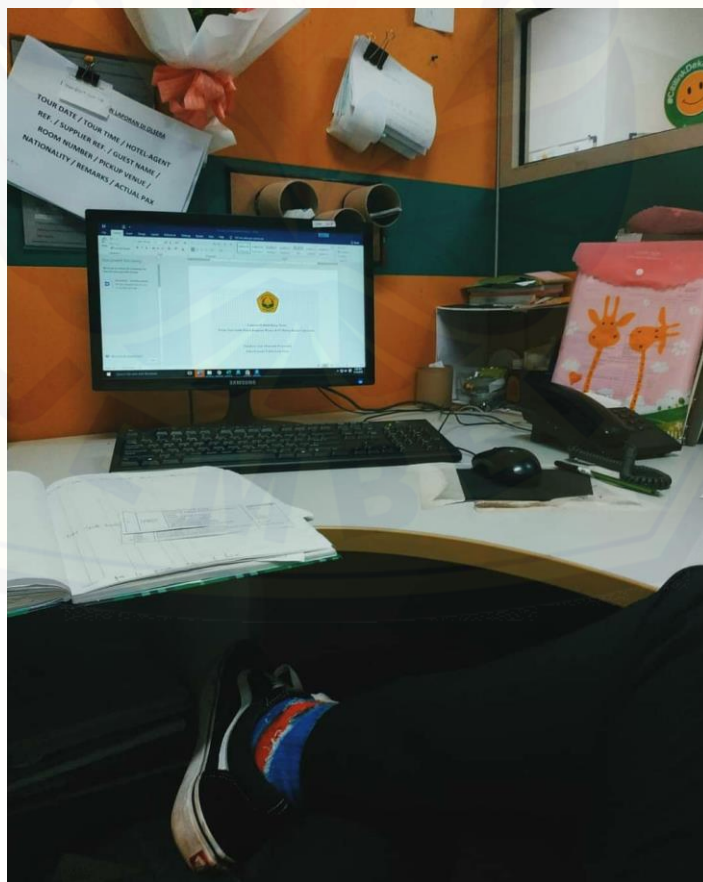
**Lampiran 9. Proses Penjemputan Tamu Kapal Pesiar Royal Caribbean**



Lampiran 10. *Escorting Tour Leader Jepang dan 50 Wisatawan Jepang*



Lampiran 11. Bertugas Sebagai *Operational Tour*



**Lampiran 12. Salah Satu Produk Paket Wisata PT Bintan Resort Cakrawala**



**Lampiran 13. Bertugas Sebagai Pusat Informasi di Ferry Terminal**



Lampiran 14. Daftar Kegiatan Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Jl. Kalimantan 17, Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

**DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN KARYA TULIS AKHIR**  
**PROGRAM DIII USAHA PERJALANAN WISATA**

Nama : Alhar Ayyubi Ruswana  
 NIM : 160903102015  
 Jurusan : Ilmu Administrasi  
 Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata  
 Alamat : Jl. Wijaya Kusuma No. 271 RT/RW 29/03 Cepokmulye Kepanjen Malang

Judul Laporan

(dalam Bahasa Indonesia)

Kemampuan Komunikasi Tour Guide Terhadap Pelayanan Wisata  
di PT Bintang Resort Cakrawala

(dalam Bahasa Inggris)

Tour Guide Communication Ability for Tourism Service in PT Bintang  
Resort Cakrawala

Dosen Pembimbing : Pramesi Lokaprasidha, S.S., M. Par

No	Hari/Tanggal	Jam	Uraian Keterangan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	19-20 April 2019	13.00	Diskusi Judul	1.
2.	21 April 2019	13.00	Pengajuan Judul	2.
3.	26 April 2019	14.00	Revisi Bab 1	3.
4.	20 Juni 2019	18.00	Revisi Bab 1	4.
5.	21 Juni 2019	18.00	Revisi Bab 1 - 3	5.
6.	28 Juni 2019	18.00	Revisi Bab 1 - 3	6.
7.	2 Juli 2019	13.00	Revisi Bab 4	7.
8.	5 Juli 2019	13.00	Revisi Bab 4	8.
9.	6 Juli 2019	13.00	Revisi Bab 4 - 5	9.
10.	7 Juli 2019	13.00	Revisi Bab 5	10.

Catatan :

1. Harap dibawa setiap konsultasi untuk ditandatangani oleh Dosen Pembimbing
2. Disiapkan Es. Berman. A. dan/atau es. Berman. B. pada saat pendaftaran Laporan Akhir (Karya Tulis Akhir)



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS JEMBER  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN KARYA TULIS AKHIR  
 PROGRAM DIII USAHA PERJALANAN WISATA

Nama : Althaf Ayubi Ruswana  
 NIM : 160903102015  
 Jurusan : Ilmu Administrasi  
 Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata  
 Alamat : Jl. Wijaya Kusuma No. 271 RT 29 RW 3 Cepokmulyo Kepanjen, Malang

Judul Laporan

(dalam Bahasa Indonesia)

Kemampuan Komunikasi Tour Guide Terhadap Pelayanan Wisata  
di PT Bintang Resort Cakrawala

(dalam Bahasa Inggris)

Tour Guide Communication Ability for Tourism Service in PT Bintang  
Resort Cakrawala

Dosen Pembimbing : .....

No	Hari/Tanggal	Jam	Uraian Keterangan	Tanda Tangan Pembimbing
11.	Minggu, 7 Juli 2019	14.00	Revisi Bab 4 & 5	11.
12.	Minggu, 7 Juli 2019	15.00	Revisi Bab 5	12.
13.	Senin, 8 Juli 2019	09.00	Revisi Gelar dosen dan Ringkasan	13.
14.	Senin, 8 Juli 2019	11.00	Revisi Ringkasan	14.
15.	Senin, 8 Juli 2019	12.00	Revisi Ringkasan	15.

Catatan :

1. Harap dibawa setiap konsultasi untuk ditandatangani oleh Dosen Pembimbing

Lampiran 15. Surat Tugas Pembimbing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
 UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

**SURAT TUGAS**

Nomor 2293/UN25.1.2/SP/2019

Berdasarkan Rekomendasi Komisi Bimbingan Tugas Akhir Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka menugaskan nama tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN	KETERANGAN
1.	Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par NIP 198801052015042003	Penata Muda Tk. I / IIIb	Tenaga Pengajar	DPU

Untuk membimbing karya tulis akhir mahasiswa :

Nama : Althaf Ayyubi Ruswana  
 NIM : 160903102015  
 Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata  
 Judul : Kemampuan Komunikasi Tour Guide Terhadap Pelayanan Wisata Di PT. Bintang Resort Cakrawala.

Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jember  
 Pada Tanggal : 20 Maret 2019  
 Penjabat Dekan,



**Dr. Hadi Prayitno, M.Kes**  
 NIP 496106081988021001

- Tembusan:
1. Kasubbag. Akademik & Kemahasiswaan
  2. Kasubbag. Keuangan & Kepegawaian
  3. Mahasiswa yang bersangkutan
  4. Peringgal

Lampiran 16. Surat Tugas Supervisi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jl. Kalimantan No. 37 – Kampus Tegalboto, ☎ (0331) 335586-331342, FAX (0331) 335586  
Jember 68121  
Laman : [www.unej.ac.id](http://www.unej.ac.id)

Hal : Surat Tugas Supervisi

31 Desember 2018

Yth. Wakil Dekan I  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember  
Jember

Dengan hormat,

Berdasarkan surat dari Bintang Resort Cakrawala nomor: 338/LET/HRD/XI/2018 tanggal 27 Desember 2018, perihal Magang Kerja (terlampir), maka kami mohon untuk dapatnya untuk diberikan rekomendasi surat tugas magang atas nama :

Nama : **Althaf Ayyubi Ruswana**  
NIM : 160903102015

dan surat tugas supervisi atas nama :

Nama : Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M  
NIP : 198701052014041001

Atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ketua Prodi DIII UPW

**Dra. Sri Wahjuni, M.Si**  
NIP 195604091987022001