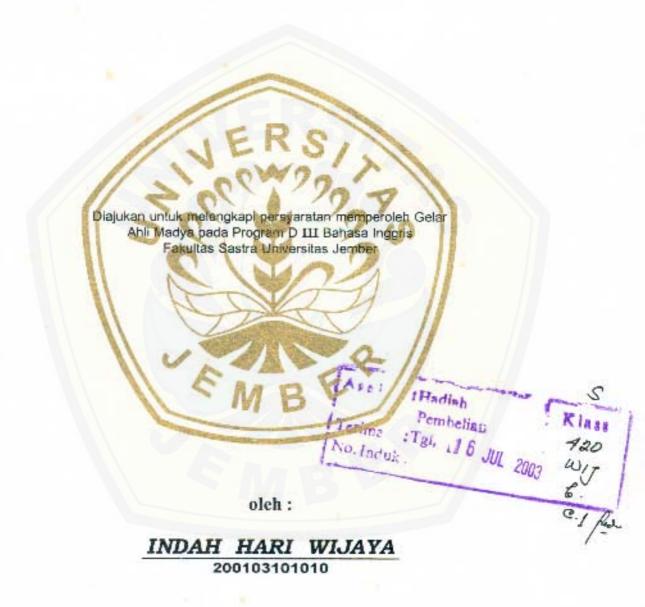


BAHASA INGGRIS SEBAGAI SARANA PENUNJANG UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMANDU WISATA DI PT. KUSUMA SATRIA DINASASRI WISATA JAYA



PROGRAM DIPLOMA III BAHASA INGGRIS FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS JEMBER 2003

LEMBAR PEN	GESAHAN
Pengawas atau Penanggung jawah :	ususus Commun
	Harry Bagio General Manager
Dosen Pembimbing :	
	Drs. Hairus Salikin, M. Ed NIP. 131 832 315
Ketua Program D III Bahasa Inggris :	MISIMIL
	<u>Drs. H. M. Busjairi</u> NIP. 130 261 682
Dekan Fakultas Sastra Universitas Jemb	Drs. H. Marwoto NIP. 130 368 790
	511.150500770

MOTTO

Jika kamu percaya bahwa kamu bisa, Kamu pasti bisa!!

(Maxwell Mallz)

Kesabaran dan ketabahan mempunyai efek ajaib yang bisa menghilangkan kesulilan dan melenyapkan rintangan.

(John Quincy Thoreau)

Orang-orang yang bisa mencintai secara mendalam tidak akan pernah lua.

Mungkin mereka akan meninggal dalam usia lua, lapi jiwa mereka tetap muda.

(Benjamin Franklin)

MOTTO

Jika kamu percaya bahwa kamu bisa, Kamu pasti bisa!!

(Maxwell Mallz)

Kesabaran dan ketabahan mempunyai efek ajaib yang bisa menghilangkan kesulilan dan melenyapkan rintangan.

(John Quincy Thoreau)

Orang-orang yang bisa mencintai secara mendalam tidak akan pernah lua. Mungkin mereka akan meninggal dalam usia lua,

lapi jiwa mereka tetap muda.

(Benjamin Franklin)

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini kupersembahkan untuk :

- Papa dan mama tercinta, yang tak pernah lelah dengan doa dan petuah bijaknya
 - Kakak-kakakku tersayang,
 Mas Eddy dan Mas Anang
- * Masa depanku, jangan pernah lelah untuk berjuang
 - * Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala hikmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul "Bahasa Inggris Sebagai Sarana Penunjang Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya ".

Penulisan laporan ini sebagai salah satu syarat kelulusan memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Dalam menyelesaikan laporan ini, penulis mendapat banyak bantuan dari semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1. Drs. H. Marwoto, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember
- 2. Drs. H. M. Busjairi, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris
- 3. Drs. Hairus Salikin, M. Ed, selaku dosen pembimbing
- 4. Dr. Sutarto, M. A, selaku dosen wali
- Seluruh karyawan Fakultas Sastra Universitas Jember
- Ir. Edy Antoro, selaku Direktur Kusuma Agrowisata
- 7. Bapak Harry Bagio, selaku General Manager Kusuma Agrowisata
- 8. Bapak Suwarto, selaku koordinator pemandu wisata di Kusuma Agrowisata
- 9. Seluruh karyawan PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya
- 10. Teman-teman selama PKN: Heni, Sherina, Itha, Michico, Denok, Ami, Mundi
- Pak Budi, Pak Anton, Pak Bowo, Pak Hasan, Pak Sahid, Mencer, Uliel, Topo, Jepang, Aris, Andre, Iwan
- 12. Sahabat-sahabat sejatiku : Ari, Dwi, Ani, Indah, Yulia, Lalita
- 13. Saudara-saudaraku di SWAPENKA, Salam Lestari!
- 14. Teman-teman D III Bahasa Inggris Angkatan 2000
- 15. Semua pihak yang tidak tersebut namanya

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam laporan ini, untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga karya sederhana ini bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Jember, Juni 2003

Penulis

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Struktur	Organisasi	Divisi	Agrowisata
e-constitution of the second		tarretar	The Principle of the Control of the	THE PARTY	A PROPERTY AND ADDRESS OF

Lampiran 2 Macam-macam Tiket

Lampiran 3 : Paket Agro Apel dan Agro Strawberry

Lampiran 4 : Paket Edukatif dan Paket Wisata Ceria

Lampiran 5 : Paket Karaoke

Lampiran 6 : Brosur Kaji Banding Wisata Agro

Lampiran 7 : Brosur Coffee Walk Soft Step

Lampiran 8 : Brosur Coffee Walk Taft Koute

Lampiran 9 : Brosur Pelayanan KAA

Lampiran 10 : Data Kunjungan Tahun 1996 - 2002

Lampiran 11 : Room Rate Hotel Kusuma Agro

Lampiran 12 : Route Sign

Lampiran 13 : Guest Card

Lampiran 14 : Time Schedule PK1, Guide Bulan Februari 2003

Lampiran 15 : Time Schedule PKL Guide Bulan Maret 2003

DAFTAR LAMPIRAN

Lampitan 1	District Organisasi Divisi Agreetsata
Lampiran 2	Macam-macam Tiket
Lampiran 3	: Paket Agro Apel dan Agro Strawberry
Lampiran 4	Paket Edukatif dan Paket Wisata Ceria
Lampiran 5	: Paket Karaoke
Lampiran 6	Brosur Kaji Banding Wisata Agro
Lampiran 7	: Brosur Coffee Walk Soft Step
Lampiran 8	Brosur Coffee Walk Taft Route
Lampiran 9	: Brosur Pelayanan KAA
Lampiran 10	: Data Kunjungan Tahun 1996 – 2002
Lampiran 11	: Room Rate Hotel Kusuma Agro
Lampiran 12	: Route Sign
Lampiran 13	: Guest Card
Lampiran 14	: Time Schedule PKI, Guide Bulan Februari 2003
Lampiran 15	: Time Schedule PKL Guide Bulan Maret 2003

DAFTAR ISI

	Ha
HALAM	IAN JUDUL
HALAM	IAN PENGESAHAN
	IAN MOTTO
	IAN PERSEMBAHAN
KATA P	PENGANTAR
	R LAMPIRAN
DAFTA	
ABSTR	
BABI	PENDAHULUAN
DADI	1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata
	1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata
	1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata
	1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata
	1.3 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata
	1.3 I Jangka Waktu
	1.3.2 Obyek Kegiatan
	1.3.3 Prosedur Pelaksanaan
DARIE	TINJAUAN PUSTAKA
BAB II	
	2.1 Pengertian Wisata
	2.2 Pengertian Pariwisata
	2.2.1 Bentuk-bentuk Pariwisata
	2.2.2 Jenis-jenis Pariwisata
	2.3 Pengertian Kepariwisataan
	2.4 Pengertian Wisatawan
	2.4.1 Pengertian Wisatawan Nusantara
	2.4.2 Pengertian Wisatawan Mancanegara
	2.4.3 Jenis-jenis Wisatawan
	2.5 Pengertian Pemandu Wisata
	2.5.1 Macam-macam Pemandu Wisata
	2.5.2 Tugas Pemandu Wisata
	2.5.3 Syarat Pemandu Wisata
	2.6 Pengertian Agrowisata
	2.6.1 Macam-macam Agrowisata
	2.7 Teori Kebahasaan
	2.7.1 Arti Komunikasi
	2.7.2 Bahasa Sebagai Sarana Komunikasi
	2.7.3 Penguasaan Bahasa Inggris Sebagai Bahasa
	Internasional

BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
	3.1 Sejarah Berdirinya Kusuma Agrowisata	23
	3.2 Tujuan Dan Manfaat Didirikannya Kusuma Agrowisata	24
	3.2.1 Tujuan Didirikannya Kusuma Agrowisata	24
	3.2.2 Manfaat Didirikannya Kusuma Agrowisata	25
	3.3 Lokasi Perusahaan	25
	3.4 Struktur Organisasi dan Job Description	26
	3.4.1 Struktur Organisasi	26
	3.4.2 Job Description	27
	3.5 Bentuk Hukum Perusahaan	29
	3.6 Komoditi yang Dipasarkan	29
	3.7 Bentuk dan Sistem Pemasaran	31
	3.7.1 Bentuk Pemasaran	31
	3.7.2 Sistem Pemasaran	31
	3.8 Hambatan dan Kendala	32
BAB IV		34
	4.1 Pengenalan Obyek Tujuan Wisata	34
	4.1.1 Pengenalan Lokasi Kusuma Agrowisata dan Sekitarnya	34
	4.1.2 Pemahaman Sistem Pengolahan Pascapanen di	200
	Kusuma Agrowisata	34
	4.1.3 Tata Cara Pemetikan	35
	4.2 Pemahaman Jenis Tiket di Kusuma Agrowisata	35
	4.3 Tata Cara Memandu Tamu di Kusuma Agrowisata	36
	4.4 Peranan Penguasaan Bahasa Inggris Bagi Peningkatan	270 X
	Kualitas Pemandu Wisata	37
	4.4.1 Penguasaan Bahasa Inggris Bagi Pemandu Wisata	7 44 74
	di Kusuma Agrowisata	37
	4.4.2 Penggunaan Bahasa Inggris untuk Fasilitas-fasilitas	
	di Kusuma Agrowisata	39
	4.5 Teknik Pelayanan	40
	4.5.1 Penanganan Keluhan Pengunjung	40
	4.5.2 Tata Tertib Pengunjung	41
	4.6 Kode Etik Pemandu Wisata	42
BABV	KESIMPULAN DAN SARAN	44
	5.1 Kesimpulan	44
	5.2 Saran	44
DAFTA	R PUSTAKA	
	DAN	

ABSTRAKSI

Dijaman yang semakin maju seperti saat ini dan dengan adanya pasar bebas yang membuka peluang bagi orang asing untuk datang ke Indonesia menyebabkan keberadaan bahasa asing terutama bahasa Inggris sangat penting. Bahasa Inggris digunakan sebagai modal utama dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan negara-negara lain mengingat Bahasa Inggris menjadi bahasa internasional.

Kondisi diatas menunjukkan bahwa kebutuhan bahasa Inggris semakin meningkat dari tahun ke tahun. Hal inilah yang menjadi perhatian bagi Fakultas Sastra Universitas Jember untuk membuka Program Diploma III Bahasa Inggris sebagai tempat pembelajaran bahasa internasional yaitu bahasa Inggris yang nantinya diharapkan dapat menciptakan dan menghasilkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan profesional. Ilmu yang telah diterima selama kuliah perlu diterapkan dalam dunia yang sebenarnya yaitu melalui program Praktek Kerja Nyata yang dilaksanakan di instansi pemerintah atau swasta dalam jangka waktu tertentu. Dengan kegiatan tersebut, ilmu tidak hanya bersifat teori saja namun diikuti dengan praktek sehingga terjadi keseimbangan.

Penulis memilih PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya – Batu Malang sebagai tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dengan pertimbangan perusahaan tersebut tidak hanya bergerak di bidang pariwisata saja namun juga memadukannya dengan bidang pertanian atau dikenal dengan istilah agrowisata. Seperti kita ketahui sektor pariwisata merupakan sektor yang menjanjikan dan memberi pemasukan devisa terbesar bagi negara. Obyek wisata ini mempunyai potensi yang cukup besar untuk dikembangkan karena menampilkan sesuatu yang berbeda yaitu wisata kebun apel, kebun kopi, dan kebun strawberry. Apalagi didukung dengan lokasi geografis yang menguntungkan seperti pemandangan alam pegunungan dan perbukitan di sekitarnya yang menghampar indah sehingga banyak diminati pengunjung baik

wisatawan domestik maupun mancanegara. Oleh karena itu perusahan berusaha mengoptimalkan sumber daya yang ada termasuk pemandu wisata.

Selain dituntut untuk ramah, sopan, aktif berkomunikasi dan memberi informasi yang benar, seorang pemandu wisata juga harus mempunyai kemampuan dalam menguasai bahasa termasuk bahasa asing minimal bahasa Inggris. Dengan berbekal bahasa Inggris atau bahasa asing tainnya, pemandu wisata akan memiliki nilai lebih dan berkualitas sehingga tercipta citra positif terhadap pemandu itu sendiri. Dengan demikian betapa pentingnya penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris bagi pemandu wisata untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengangkat judul "Bahasa Inggris Sebagai Sarana Penunjang Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Di PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya".

BAB I PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Nyata

Adanya era perdagangan pasar bebas menuntut bangsa Indonesia untuk mampu bersaing dengan negara-negara lain. Oleh karena itu pemerintah sekarang sedang berusaha meningkatkan aspek-aspek kehidupan di semua bidang baik milik pemerintah maupun swasta termasuk sektor pariwisata yang meliputi wisata alam dan wisata buatan.

Warisan seni, budaya, dan adat istiadat yang beranekaragam serta penduduknya yang ramah tamah mempunyai daya pikat tersendiri bagi wisatawan baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Di samping itu, Indonesia juga terkenal sebagai negara agraris yang memiliki tanah subur dan alam yang indah. Semua itu sangat menunjang perkembangan dunia pariwisata di Indonesia. Tidak mengherankan jika hal tersebut menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara tujuan wisata di dunia.

Pengembangan pariwisata sebagai suatu industri mendapat perhatian yang cukup besar dari pemerintah karena saat ini pariwisata sudah mendunia dan mempunyai pengaruh yang besar bagi perekonomian negara.

Penyelenggaraan kepariwisataan ditujukan untuk meningkatkan pendapatan nasional bahkan diharapkan menjadi penghasil utama devisa negara guna mengangkat kesejahteraan dan kemakmuran rakyat, memajukan pembangunan daerah, mengoptimalkan potensi obyek wisata dan keindahan alam, serta memupuk rasa cinta tanah air bagi generasi muda Indonesia.

Perkembangan pariwisata menuntut pula adanya perbaikan, penambahan sarana dan prasarana kepariwisataan, serta peningkatan mutu pelayanan demi tercapainya kepuasan wisatawan. Usaha tersebut antara lain menciptakan suasana yang baru dalam dunia pariwisata yang berbeda dengan obyek wisata pada umumnya, salah satunya adalah agrowisata. Dengan penampilan yang berbeda diharapkan dapat menarik banyak wisatawan.

Berdasarkan SK bersama Menparpostel dan Menteri Pertanian No. KM 47 / PW. DOW / MPPT. 89 dan No. 204 / KPTS / HK / 050 / 4 / 1989, agrowisata sebagian dari obyek wisata diartikan sebagai suatu bentuk kegiatan yang memanfaatkan usaha agro sebagai obyek wisata dengan tujuan memperluas pengetahuan, pengalaman rekreasi, dan hubungan usaha dengan bidang pertanian.

Kusuma Agrowisata yang terletak di kota Batu – Malang merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang menarik untuk dikunjungi. Meskipun masih tergolong baru, Kusuma Agrowisata terbukti bisa bersaing dengan tempat lain. Obyek wisata ini berani tampil beda dengan mengandalkan wisata kebun buah, bunga, dan sayur sehingga banyak dikunjungi wisatawan baik domestik maupun mancanegara seperti Belanda, Taiwan, Malaysia, dan sebagainya. Hal ini tidak lepas dari sistem pengelolaan yang tepat antara lain peningkatan pelayanan di segala bidang. Salah satu bentuk pelayanan yang langsung berhubungan dengan wisatawan adalah kegiatan memandu wisatawan yang dilakukan oleh pemandu wisata.

Keberadaan pemandu wisata akan membantu wisatawan untuk memperoleh informasi yang jelas tentang obyek wisata tersebut sehingga selain berwisata pengunjung juga memperoleh pengetahuan dan pengalaman baru. Oleh karena itu diperlukan suatu kemampuan berbicara dan berbahasa yang baik termasuk bahasa asing minimal bahasa Inggris agar tercipta suasana komunikasi yang nyaman dan mudah dipahami. Dengan bermodal bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya, pemandu wisata akan lebih berkualitas sehingga meningkatkan citra positif bagi perusahaan dan pemandu wisata itu sendiri. Dengan demikian bahasa Inggris memegang peranan penting bagi pemandu wisata untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

Penulis memilih Kusuma Agrowisata sebagai tempat Praktek Kerja Nyata dengan harapan bisa mempraktekkan kemampuan berbahasa asing terutama bahasa Inggris untuk berkomunikasi dengan wisatawan dan mengetahui seberapa penting peranan bahasa Inggris bagi pemandu wisata dalam rangka memingkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu penulis membuat laporan yang berjudul " Bahasa Inggris Sebagai Sarana Penunjang Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata Di PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya ".

Dengan adanya Praktek Kerja Nyata diharapkan mahasiswa memperoleh pengetahuan, pengalaman, dan ketrampilan sebagai bekal memasuki dunia kerja yang sebenarnya.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- memenuhi syarat kelulusan perkuliahan dan penyelesaian studi untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember
- melatih dan mempraktekkan kemampuan berbahasa asing terutama bahasa Inggris
- memberikan pengalaman singkat dalam dunia pariwisata terutama sebagai pemandu wisata
- mempraktekkan disiplin ilmu yang telah diperoleh sesuai dengan bidangnya dalam dunia kerja yang sebenarnya.

1.2.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

- memperoleh pengalaman praktis di tempat kerja tentang kegiatan kepariwisataan khususnya yang berkaitan dengan guide
- melatih kedisiplinan, kesabaran, dan ketekunan selama Praktek Kerja Nyata
- menambah pengalaman, keahlian, dan ketrampilan sehingga dapat dijadikan sebagai bekal untuk terjun dalam dunia kerja
- memperoleh pengetahuan dan wawasan mengenai agrowisata

1.3 Pelaksanaan Praktek Kerja

1.3.1 Jangka Waktu

Sesuai dengan ketentuan fakultas, Praktek Kerja Nyata dilaksanakan selama ± 1,5 bulan atau setara dengan minimal 240 jam kerja. Dalam hal ini penulis melaksanakan Praktek Kerja Nyata mulai tanggal 31 Januari 2003 sampai dengan 6 Maret 2003 dengan 8 jam kerja setiap hari. Dalam satu minggu terdapat 6 hari kerja efektif dan 1 hari libur dimana karyawan termasuk pemandu wisata diberi kebebasan untuk memilih hari libur asalkan tidak pada hari Sabtu dan Minggu atau hari libur lainnya karena pada hari-hari tersebut pengunjung yang datang lebih banyak daripada hari biasa sehingga diperlukan banyak pemandu wisata.

Sedangkan untuk jam kerja karyawan termasuk pemandu wisata dibagi dalam 3 shift yaitu :

- Shift 1 jam 06.00 - 14.00 WIB

shift II : jam 08.00 – 16.00 WIB

shift III : jam 10.00 – 18.00 WIB

1.3.2 Obyek Kegiatan

Obyek kegiatan Praktek Kerja Nyata ditentukan oleh mahasiswa sendiri dengan persetujuan Ketua Program D III Bahasa Inggris, Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya, Batu – Malang, Selama Praktek Kerja Nyata berlangsung, penulis ditempatkan di Divisi Agrowisata sebagai pemandu wisata.

1.3.3 Prosedur Pelaksanaan

Mahasiswa yang melaksanakan Praktek Kerja Nyata harus mengikuti prosedur Praktek Kerja Nyata yang ditentukan oleh pihak fakultas yaitu:

- a. menentukan tempat pelaksanaan Praktek Kerja Nyata
- b. mengisi formulir pendaftaran Praktek Kerja Nyata
- c. mengirim surat pengantar dari fakultas ke instansi yang dituju

- d. menyerahkan surat balasan dari instansi kepada Ketua Program Diploma III Inggris
- e. mengikuti pembekalan di fakultas
- f. menghubungi pihak instansi untuk menerima pengarahan dan pengenalan lingkungan kerja serta tugas yang diberikan selama Praktek Kerja Nyata
- g. melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya
- h. menghimpun data untuk penyusunan laporan akhir
- i. menyusun laporan akhir

Milik UPT Perpustakaan UNIVERSITAS JEMBER

BAB H

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Wisata

Menurut Undang-Undang No. 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela dan bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata. Sedangkan di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian wisata adalah bepergian bersama-sama (untuk memperluas pengetahuan, bersenang-senang, dan sebagainya).

Perjalanan untuk memenuhi rasa ingin tahu, untuk keperluan yang bersifat rekreatif dan edukatif dikategorikan sebagai kegiatan wisata. Penggolongan tersebut berdasarkan rumusan sebagai berikut:

"...perjalanan dan persinggahan yang dilakukan oleh manusia diluar tempat tinggalnya untuk berbagai maksud dan tujuan, tetapi bukan untuk tinggal menetap di tempat yang dikunjungi atau disinggahi, atau untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan dengan mendapatkan upah." (Kodhyat, 1996:3)

Berdasarkan pengertian di atas maka pengertian wisata mengandung beberapa unsur yaitu :

- a. kegiatan perjalanan
- b. dilakukan secara sukarela
- c. bersifat sementara
- d. untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata
- e. tidak bekerja yang sifatnya menghasilkan upah

2.2 Pengertian Pariwisata

Menurut para ahli bahasa, kata pariwisata berasal dari bahasa Sansekerta yaitu pari dan wisata. Pari berarti seluruh, semua, dan penuh. Sedangkan wisata berarti perjalanan. Jadi pariwisata dapat diartikan sebagai perjalanan penuh yaitu berangkat dari sesuatu tempat, menuju dan singgah di suatu atau di beberapa tempat, dan kembali ke tempat asal semula. (Kodhyat, 1996:9)

Prof. Hunziker dan Prof. Krapf, dua pakar pariwisata berkebangsaan Swiss, memberikan rumusan tentang pengertian pariwisata sebagai berikut: Tourism is the sum of the phenomena and relationship arising from the travel and stay of non-residents; in so far they do not lead to permanent residence and are not connected with any earning activity.

Dalam bahasa Indonesia diterjemahkan bahwa pariwisata adalah keseluruhan fenomena (gejala) dan hubungan-hubungan yang ditimbulkan oleh perjalanan dan persinggahan manusia di luar tempat tinggalnya. Dengan maksud bukan untuk tinggal menetap (di tempat yang disinggahinya) dan tidak berkaitan dengan pekerjaan-pekerjaan yang menghasilkan upah.

Sedangkan pariwisata menurut Undang-Undang No. Tahun 1990 tentang kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan wisata termasuk pengusahaan obyek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata.

Pariwisata juga mempunyai pengertian suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari satu tempat ke tempat yang lain dengan maksud bukan untuk berusaha (bussiness) atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. (Yoeti, 1987:108)

Pada hakekatnya berpariwisata adalah suatu proses kepergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan kepetgiannya adalah karena berbagai kepentingan, baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun untuk belajar. Istilah pariwisata berhubungan erat dengan pengertian perjalanan wisata, yaitu sebagai suatu perubahan tempat tinggal sementara seseorang di iuar tempat tinggalnya karena suatu alasan dan bukan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan upah. Dengan demikian dapat diartikan bahwa perjalanan wisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang

atau lebih dengan tujuan antara lain untuk mendapatkan kenikmatan dan memenuhi hasrat ingin mengetahui sesuatu. (Suwantoro, 1997 : 3-4).

2.2.1 Bentuk-bentuk Pariwisata

Menurut Wahab (1997.3), bentuk-bentuk pariwisata dibedakan :

- I menurut jumlah orang yang bepergian
 - pariwisata individu : hanya seseorang atau satu keluarga yang bepergian.
 - Pariwisata rombongan : sekelompok orang yang biasanya terikat oleh hubungan-hubungan tertentu kemudian melakukan perjalanan bersama-sama.

2 menurut maksud kepergian

- pariwisata rekreasi / santai untuk memulihkan kemampuan fisik dan mental setiap peserta wisata.
- pariwisata budaya : untuk memperkaya informasi dan pengetahuan tentang negara lain dan untuk memuaskan kebutuhan liburan.
- Pariwisata pulih sehat, yang memuaskan kebutuhan perawatan medis di daerah / tempat lain dengan fasilitas penyembuhan.
- Pariwisata sport, yang memuaskan hobi orang-orang seperti berburu, mengail ikan, mendaki gunung, dan lain-lain.
- Pariwisata temu wisata : pariwisata yang mencakup pertemuanpertemuan ilmiah, seprofesi, atau politik.

3. menurut alat transportasi

- pariwisata darat (bis, mobil pribadi, kereta api)
- pariwisata tirta (laut, danau, sungai)
- pariwisata dirgantara

4. menurut letak geografis

- pariwisata domestik nasional, yang menunjukkan arus wisata yang dilakukan oleh warga dan penduduk asing yang bertugas di sana.
- Pariwisata regional ; kepergian wisatawan terbatas pada beberapa negara yang membentuk suatu kawasan pariwisata.

- Pariwisata internasional, meliputi gerak wisatawan dari suatu negara ke negara lain.
- menurut umur
 - pariwisata remaja
 - pariwisata dewasa
- 6. menurut jenis kelamin
 - pariwisata pria
 - pariwisata wanita
- 7. menurut tingkat harga dan tingkat sosial
 - pariwisata taraf lux
 - pariwisata taraf menengah
 - pariwisata taraf jelata

2.2.2 Jenis - jenis Pariwisata

Pariwisata dapat juga dibedakan jenisnya menjadi :

- a. Wisata budaya : perjalanan wisata dengan tujuan mempelajari adatistiadat, budaya, tata cara kehidupan masyarakat dan kebiasaan yang terdapat di daerah yang dikunjungi.
- Wisata kesehatan / pulih sembuh : perjalanan wisata dengan tujuan untuk sembuh dari suatu penyakit atau untuk memulihkan kesegaran jasmani dan rohani.
- c. Wisata olahraga: perjalanan wisata untuk mengikuti kegiatan olahraga.
- d. Wisata komersial / bisnis : perjalanan wisata yang bersifat komersial atau dagang.
- e. Wisata industri : perjalanan yang dilakukan oleh rombongan pelajar atau mahasiswa untuk berkunjung ke suatu industri yang besar guna mempelajari atau meneliti industri tersebut.
- Wisata politik : seseorang yang berkunjung ke suatu negara untuk tujuan aktif dalam kegiatan politik.
- g. Wisata konvensi : seseorang yang berkunjung ke suatu negara untuk mengikuti konvensi / konferensi.

- h. Wisata sosial : kegiatan wisata yang diselenggarakan untuk tujuan non profit atau tidak mencari keuntungan.
- Wisata pertanian : perjalanan yang dilakukan untuk mengunjungi pertanian, perkebunan untuk tujuan studi dan riset.
- j. Wisata maritim / bahari : wisata yang dikaitkan dengan olahraga air seperti selancar, menyelam, berenang, dan sebagainya.
- k. Wisata cagar alam : berkunjung ke daerah cagar alam sekaligus menghirup udara segar dan menikmati keindahan alam.
- Wisata buru : wisata yang berkaitan dengan hobi berburu. Lokasinya telah ditentukan oleh pemerintah sebagai daerah perburuan.
- m. Wisata pilgrim : wisata yang berkaitan dengan agama, kepercayaan, ataupun adat-istiadat masyarakat.
- n. Wisata bulan madu : wisata untuk orang yang sedang berbulan madu / pengantin baru. Fasilitas disediakan secara istimewa atau khusus, baik dekorasi maupun sajian makanannya.

2.3 Pengertian Kepariwisataan

Kepariwisataan menurut Undang-Undang No. 9 Tahun 1990 adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata. Artinya kepariwisataan mempunyai ruang lingkup: semua kegiatan yang berhubungan dengan promosi, akomodasi, rekreasi, sarana dan prasarana, serta layanan dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh wisatawan.

Sarana wisata merupakan kelengkapan daerah tujuan wisata yang diperlukan untuk melayani kebutuhan wisatawan seperti hotel, biro perjalanan, alat transportasi, restoran, dan lain-lain. Pembangunan sarana wisata harus disesuaikan dengan kebutuhan wisatawan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Sarana wisata secara kuantitatif menunjuk pada jumlah sarana wisata yang harus disediakan, sedangkan secara kualitatif artinya mutu pelayanan yang diberikan kepada wisatawan.

Sarana wisata dikelompokkan menjadi tiga unsur yaitu:

L sarana pokok kepariwisataan (main tourism superstructure), meliputi :

- a. biro perjalanan umum dan agen perjalanan
- b. transportasi wisata baik darat, laut, dan udara
- c. restoran (catering trades)
- d. obyek wisata, antara lain :
 - keindahan alam, flora dan fauna, hutan, dan lain-lain
 - hasil karya manusia seperti candi, bendungan, monumen, dan lainlain
- e. atraksi wisata (tourist attraction) seperti festival, upacara adat, kesenian daerah, dan lain-lain
- 2. sarana pelengkap kepariwisataan (suplementing tourism superstructure)
 - fasilitas rekreasi dan olahraga seperti tennis court, lapangan golf, pemandian, dan lain-lain.
 - prasarana umum seperti jalan raya, jembatan, lapangan udara, dan lain-lain.
- sarana penunjang kepariwisataan (supporting tourism superstructure) misalnya nightelub, souvenir shop, steambath, dan lain-lain.

Sedangkan prasarana wisata terdiri dari prasarana perekonomian (pengangkutan, komunikasi, perbankan) dan prasarana sosial (sistem pendidikan, pelayanan kesehatan, dan faktor keamanan).

Dengan sarana dan prasarana wisata yang lengkap, kebutuhan para wisatawan akan lebih terpenuhi sehingga wisatawan akan merasa lebih betah dan kerasan untuk tinggal lebih lama di suatu daerah tujuan wisata. Pada akhirnya akan mendukung perkembangan industri pariwisata.

2.4 Pengertian Wisatawan

Berikut ini ada beberapa pengertian wisatawan yaitu:

1. Dalam The United Nation Conference on Customs Formalities for The Temporary Importation of Private Road Motor Vehicles and for Tourism, dalam pasal I ayat b) dikatakan sebagai berikut: "Istilah wisatawan harus diartikan sebagai seorang, tanpa membedakan ras, kelamin, bahasa dan agama, yang memasuki wilayah suatu negara yang mengadakan perjanjian yang lain daripada negara dimana orang itu biasanya tinggal dan berada disitu kurang dari 24 jam dan tidak lebih dari 6 bulan, di dalam jangka waktu 12 bulan berturut-turut, untuk tujuan non-imigran yang legal, seperti perjalanan wisata, rekreasi, olahraga, kesehatan, alasan keluarga, studi, ibadah keagamaan atau urusan usaha (husiness)". (Yoeti, 1998)

- 2. menurut IUOTO (International Union of Official Travel Organization):
- a. wisatawan (tourist) yaitu pengunjung sementara yang paling sedikit tinggal selama 24 jam di negara yang dikunjunginya dan tujuan perjalanannya dapat digolongkan:
 - pesiar (leisure) seperti untuk keperluan rekreasi, liburan, kesehatan, studi, keagamaan, dan olahraga.
 - Hubungan dagang (business), keluarga, konferensi, dan misi.
- b. Pelancong (excursionist) yaitu pengunjung sementara yang tinggal kurang dari 24 jam di negara yang dikunjunginya.
- 3. menurut WTO (World Tourism Organization)

"wisatawan (tourist) adalah seseorang pengunjung untuk sekurang-kurangnya satu malam tapi tidak lebih dari satu tahun dan yang dimaksud utama kunjungannya adalah tidak lain dari melaksanakan suatu kegiatan yang mendatangkan penghasilan dari negeri yang dikunjungi". (Deparpostel, 1992)

- menurut Instruksi Presiden No. 9 Tahun 1969
- "wisatawan (tourist) adalah setiap orang yang bepergian dari tempat tinggalnya untuk berkunjung ke tempat lain dengan menikmati perjalanan dan kunjungannya itu".
- menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataan
 - Bab I Ketentuan Umum Pasal 1, ayat 1 dan 2 :
 - a) wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata.

- b) wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata
- 6. menurut Suwantoro (1997:4)

Sescorang atau sekelompok orang yang melakukan suatu perjalanan wisata disebut dengan wisatawan (tourist) jika lama tinggalnya sekurang-kurangnya 24 jam di daerah atau negara yang dikunjung. Apabila mereka tinggal di daerah atau negara yang di kunjungi dengan waktu kurang dari 24 jam maka mereka disebut pelancong (excursionist).

2.4.1 Pengertian Wisatawan Nusantara

Wisatawan Nusantara adalah wisatawan yang dalam perjalanan wisatanya tidak keluar dari batas-batas negara sendiri. (Soekadijo, 1997 : 18)

2.4.2 Pengertian Wisatawan Mancanegara

Wisatawan Mancanegara adalah wisatawan yang dalam perjalanan wisatanya memasuki daerah negara yang bukan negaranya sendiri. (Soekadijo, 1997:19)

2.4.3 Jenis-jenis Wisatawan

Berdasarkan sifat dan ruang lingkup perjalannya, wisatawan digolongkan menjadi :

- a. Foreign Tourist (wisatawan asing) : orang asing yang melakukan perjalanan wisata ke suatu negara lain yang bukan tempat tinggalnya.
- Domestic Foreign Tourist (wisatawan asing domestik): orang asing yang bertempat tinggal di suatu negara karena tugas dan melakukan perjalanan wisata di wilayah dimana ia tinggal.
- c. Domestic Tourist (wisatawan domestik) : seseorang yang melakukan perjalanan wisata yang masih dalam batas wilayah negaranya sendiri tanpa melewati perbatasan negaranya.
- d. Indigenous Foreign Tourist (wisatawan asing asli): warga negara suatu negara tertentu yang karena tugas atau jabatannya berada di luar negeri,

kemudian pulang ke negara asalnya dan melakukan perjalanan wisata di wilayah negaranya sendiri.

- e. Transit Tourist (wisatawan transit): wisatawan yang sedang melakukan perjalanan ke suatu negara tertentu dan terpaksa singgah pada suatu pelabuhan, airport, stasiun bukan atas kemauan sendiri.
- f. Business Tourist (wisatawan bisnis) adalah orang yang melakukan perjalanan dengan tujuan utama untuk berbisnis. Perjalanan wisata akan dilakukan setelah kepentingan utamanya selesai. (Karyono, 1997 : 22)

2.5 Pengertian Pemandu Wisata

Pemandu wisata adalah seseorang yang memberi penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan dan traveller lainnya tentang segala sesuatu yang hendak dilihat dan disaksikan bilamana mereka berkunjung pada suatu obyek, tempat atau daerah wisata tertentu. (Suwantoro, 1997: 13)

Di samping itu, pemandu wisata juga mempunyai pengertian-pengertian dilihat dari beberapa sudut pandang, yaitu :

- dari sudut Biro Perjalanan, seorang pemandu wisata adalah karyawan yang menjadi wakil suatu perusahaan dalam rangka memberikan pelayanan sekaligus bertindak sebagai petugas after sales service dari paket wisata yang telah dijual kepada wisatawan
- dari sudut pandang wisatawan, pemandu wisata adalah seorang yang bekerja pada suatu biro perjalanan atau suatu kantor pariwisata (tourist office) bertugas memberikan informasi, bimbingan, dan saran secara langsung kepada wisatawan sebelum dan sepanjang rute kunjungan wisata berlangsung.
- dari sudut kepentingan wisatawan, pemandu wisata adalah orang yang pertama kali ditemui oleh wisatawan kemudian ia menjadi teman dalam perjalanan yang diharapkan dapat memberi informasi tentang segala sesuatu yang menyangkut obyek dan atraksi wisata sejalan dengan rencana yang telah diatur sebelumnya.

- pemandu wisata secara umum adalah seorang yang dibayar untuk menemani wisatawan dalam perjalanan mengunjungi serta menyaksikan obyek dan daya tarik wisata.
- menurut keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. KM 82/ PW.102 / MPPT – 88 tanggal 17 September 1988, pengertian pemandu wisata adalah seorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan, dan petunjuk tentang obyek wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan.

2.5.1 Macam-macam Pemandu Wisata

Berdasarkan keahliannya, pemandu wisata dibagi menjadi :

- a Pemandu Wisata Umum (General Guide) adalah pemandu wisata yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam, dan aspirasi kehidupan bangsa atau penduduk secara umum; yang memiliki izin untuk memberikan bimbingan perjalanan dan penerangan kepariwisataan dengan mempergunakan satu atau beberapa bahasa tertentu terhadap wisatawan, baik secara perorangan ataupun berkelompok.
- b. Pemandu Wisata Khusus (Special Guide) adalah pemandu wisata yang mempunyai pengetahuan yang khusus dan mendalam mengenai obyek wisata seperti kebudayaan, arkeologi, sejarah, teknik, perdagangan, keagamaan, ilmiah, margasatwa, perburuan, dan lain-lain; yang memiliki izin untuk memberikan bimbingan perjalanan dan penerangan kepariwisataan dengan mempergunakan satu atau beberapa bahasa tertentu terhadap wisatawan, baik secara perorangan atau berkelompok.
- c. Pembimbing Darma Wisata (Tour Conductor) adalah pemandu senior yang mempunyai tanda pemandu 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. Pemandu Pengemudi (Guide Driver) adalah pemandu yang mempunyai tanda pemandu untuk memberikan bimbingan dan penerangan umum mengenai obyek wisata, kebudayaan, kekayaan alam, dan aspirasi kehidupan bangsa kepada para wisatawan, disamping kedudukannya sebagai pengemudi kendaraan umum seperti taxi, bus, touring, choarh, dan lain-lain.

Berdasarkan bidangnya, pemandu wisata digolongkan menjadi :

- Pemandu wisata pada pariwisata yaitu pemandu wisata yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam, dan kehidupan bangsa atau penduduk secara umum yang memiliki izin untuk memberikan bimbingan perjalanan dan penerangan kepariwisataan dengan menggunakan bahasa pengantar yang baik secara perorangan maupun kelompok.
- 2. Pemandu wisata pada agrowisata yaitu pemandu wisata yang mempunyai pengetahuan khusus mengenai obyek wisata pertanian dan holtikultura yang memiliki izin untuk memberikan bimbingan perjalanan dan penerangan kepariwisataan dengan menggunakan bahasa pengantar yang baik terhadap pengunjung wisata baik secara perorangan maupun kelompok.

2.5.2 Tugas Pemandu Wisata

Secara umum tugas pemandu wisata adalah:

- Memberikan penjelasan tentang sejarah obyek wisata yang ada nilai historisnya.
- Menjelaskan peraturan-peraturan yang berlaku, mulai dari masuk dan selama berada di obyek wisata, hari dan jam berkunjung, serta sanksi bagi yang melanggar aturan.
- Mengenalkan kepada wisatawan tentang masyarakat dan daerah sekitar obyek wisata termasuk keunikan dan keanekaragaman adat-istiadat, tata cara / tingkah laku, serta keadaan sosial, ekonomi dan budaya.

- 4. Mengenal karakteristik wisatawan yang memiliki latar belakang yang berbeda negara asal, motivasi, dan usianya. Dengan demikian pemandu wisata dapat memberikan informasi tentang obyek wisata dan daya tarik wisata tersebut sesuai dengan tingkatan dan kepentingan mereka.
- 5. Memberikan citra yang baik bagi kepariwisataan Indonesia.

2.5.3 Syarat Pemandu Wisata

Agar dapat melakukan tugasnya dengan baik, maka seorang pemandu wisata haruslah memenuhi syarat sebagai berikut: (Yoeti, 1986:19)

- a. Penampilan yang meyakinkan (Physical Appearance)
 Badan adalah bentuk fisik yang dapat memberi kesan pertama bagi wisatawan saat pertama kali bertemu dengan seorang pemandu wisata.
 Oleh karena itu dianjurkan untuk berpakaian yang rapi dan menarik.
 Pakaian yang menarik bukan berarti mahal tetapi adanya keserasian dan dipakai sesuai dengan waktunya. Jadi penampilan fisik tidak selalu diartikan ketampanan dan kecantikan, namun sikap pembawaan, wajah, cara berpakaian, dan cara berdandan akan mencerminkan kepribadian Anda sebagai seorang pemandu wisata.
- Menyenangkan dan mudah menyesuaikan dengan lingkungan (Pleasant and Character)

Seorang pemandu wisata harus mempunyai tingkah laku sebagai berikut :

- Mudah bergaul dan menyesuaikan diri serta gembira dalam setiap penampilan.
- Selalu berusaha setuju atas permintaan atau usul orang lain yang menjadi anggota rombongannya.
- Jadi kepadanya diminta suatu sikap yang dapat disebut sebagai "An agreeable personality".
- Selalu dan memperhatikan apa-apa yang baik dan menarik bagi wisatawan yang dibawanya.
- Suka membantu tanpa diminta bantuannya terlebih dahulu.

Mudah berkomunikasi (Ability to Communication)

Hal-hal yang harus dilakukan seorang pemandu wisata agar dapat berkomunikasi dengan baik vaitu:

- Mengetahui dan dapat berkomunikasi dengan baik artinya apa yang dibicarakan dapat dimengerti oleh wisatawan.
- Dapat dan cepat menangkap apa yang diinginkan para wisatawan.
- Mengerti dan tahu sampai berapa jauh anggota rombongannya memahami apa yang diucapkannya.

Ini berarti bahwa seorang pemandu wisata harus mengetahui dan menguasai bahasa termasuk bahasa asing dan pokok-pokok yang dibicarakan, diceritakan kepada wisatawan.

2.6 Pengertian Agrowisata

Berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi dan Menteri Pertanian No. KM 47 / PW. DOW / MPPT 1989 dan No.204 / KPTS / HK / 050 / 4 / 1989, agrowisata sebagai bagian dari obyek wisata diartikan sebagai bentuk kegiatan yang memanfaatkan usaha agro sebagai obyek wisata dengan tujuan untuk memperluas pengetahuan, rekreasi, dan hubungan usaha di bidang pertanian.

Agrowisata juga mempunyai pengertian sebagai wisata pertanian dengan obyek kunjungan daerah pertanian atau perkebuinan yang sifatnya khas, yang telah dikembangkan sedemikian rupa sehingga berbagai aspek yang terkait dengan jenis tumbuhan yang dibudidayakan itu menimbulkan motivasi dan daya tarik bagi wisatawan untuk mengunjunginya. Aspek-aspek tersebut antara lain karena jenis tanamannya yang khas, cara budidaya dan pengolahan produknya, penggunaan teknik dan teknologinya, aspek kescjarahan, lingkungan alam dan sosial budaya di sekelilingnya.

2.6.1 Macam-macam Agrowisata

Agrowisata dapat di kelompokkan berdasarkan ruang lingkup dan potensi vang dikembangkan menjadi :

Kebun raya

Memiliki obyek wisata berupa tanaman berasal dari berbagai spesies. Daya tarik yang dapat ditawarkan mencakup kekayaan flora yang ada. keindahan pemandangan di dalamnya, dan kesegaran udara yang memberikan rasa nyaman.

Perkebunan

Berbagai kegiatan obyek wisata perkebunan dapat berupa produksi, pembibitan, dan pasca panen produksi (pengolahan dan pemasaran). Daya tarik perkebunan dengan sumber daya wisata antara lain:

- a. Daya tarik historis perkebunan yang sudah diusahakan sejak lama.
- b. Lokasi beberapa wilayah perkebunan yang terletak di pegunungan yang memberikan pemandangan indah dan berhawa segar.
- Cara-cara tradisional dalam pola tanam, pemeliharaan, pengelolaan dan prosesnya.
- d. Pengembangan teknik pengelolaan yang ada.

Tanaman pangan dan holtikultura

Lingkup kegiatan wisata tanaman pangan meliputi usaha tanaman padi dan palawija serta holtikultura, bunga, buah, sayur, dan jamu-jamuan. Berbagai proses kegiatan mulai dari pra-panen, pascapanen berupa pengolahan hasil sampai kegiatan pemasarannya dapat dijadikan obyek agrowisata.

4. Perikanan

Kegiatan wisata perikanan dapat berupa kegiatan budidaya perikanan sampai proses pascapanen. Daya tarik perikanan sebagai sumber daya wisata diantaranya pola tradisional dalam perikanan serta kegiatan lainnya seperti memancing ikan.

Peternakan

Daya tarik peternakan sebagai wisata antara lain pola beternak, cara tradisional dalam peternakan, serta budidaya hewan ternak.

2.7 Teori Kebahasaan

2.7.1 Arti Komunikasi

Keberhasilan kegiatan kepariwisataan yang dilakukan oleh suatu penyelenggara wisata tidak hanya bergantung pada kualitas produk yang dihasilkan, kebijakan manajemen yang tepat, dan distribusi yang cepat namun juga banyak dipengaruhi oleh adanya komunikasi yang baik termasuk antara pemandu wisatawan dan wisatawan.

Menurut Yoeti (1986 : 25) komunikasi adalah proses dimana dua orang atau lebih bertukar pikiran, informasi, pengalaman maupun perasaan. Bagi pemandu wisata komunikasi berarti memberikan informasi dan memperkenalkan kotanya, negaranya dengan menyampaikan cerita yang menarik dengan penyampaian yang mengesankan dengan tujuan adanya perubahan-perubahan pada diri wisatawan. Perubahan tersebut meliputi:

- Perubahan sikap
- Perubahan pendapat
- Perubahan / partisipasi sosial
- Perubahan tingkah laku

Sedangkan komunikasi massa adalah menyajikan informasi, ide-ide, dan sikap kepada sejumlah orang yang berbeda-beda dengan menggunakan media yang disediakan untuk maksud tertentu. Dalam pelaksanaannya, komunikasi mempunyai tiga komponen yaitu:

- 1. Komunikator adalah sumber informasi, ide-ide
- 2. Message atau pesan adalah isi dari komunikasi
- Komunikan adalah penerima pesan

Ketiga komponen di atas yang berperan penting dalam dunia kepariwisataan adalah komunikator sebagai sumber informasi, dalam hal ini adalah pemandu wisata yang berhubungan langsung dengan wisatawan.

2.7.2 Bahasa Sebagai Sarana Komunikasi

Di samping sebagai makhluk individu, manusia juga termasuk makhluk sosial yang memiliki sifat gregariousness (naluri untuk selalu hidup bersama dengan orang lain). Proses sosialisasi antar manusia dapat berlangsung karena adanya bahasa yang salah satu fungsinya adalah sebagai sarana komunikasi.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, dijelaskan bahwa pengertian bahasa adalah sistem lambang bunyi berartikulasi (yang dihasilkan alat-alat ucap) yang bersifat sewenang-wenang dan konvensional yang dipakai sebagai alat komunikasi untuk melahirkan perasaan dan pikiran.

Sedangkan menurut Webster's New Collegiate Dictionary (1981: 225) dalam Alwasilah (1986) menyatakan Communication is a process by which information is exchanged between individuals through a common system of symbols, signs, or behaviour.

Alwasilah juga menyatakan bahwa bahasa merupakan lambang bunyi yang abstraksi dimana ada yang menitikberatkan pada komunikasi, alat, dan bahasa sebagai satu kesatuan yang teramati secara sistematik. Lebih jelasnya, hakekat bahasa sebagai berikut:

- Bahasa itu sistematik, berarti mempunyai atau diatur oleh sistem yaitu aturan atau pola.
- Arbitrer, berarti manasuka atau dipilih secara acak.
- Simbol, mengacu pada suatu obyek dan hubungan antar simbol dan obyek arbitrer.
- 4. Alat komunikasi terpenting.

Bahasa adalah satu pengertian yang abstrak dan baru terasa kepraktisannya dan manfaatnya bila dipakai untuk berkomunikasi. Komunikasi merupakan penyampaian lambang-lambang yang mengandung makna sama oleh seseorang kepada orang lain, baik dengan maksud agar mengerti maupun berubah tingkah lakunya. Lambang-lambang yang dipergunakan dapat berupa komunikasi verbal atau non verbal. Komunikasi verbal (verbal communication) adalah komunikasi yang menggunakan bahasa, baik bahasa lisan maupun bahasa tulisan. Komunikasi non verbal adalah komunikasi yang menggunakan lambang-lambang yang bukan bahasa misalnya isyarat dengan menggunakan alat atau gambar dan sebagainya (gesture).

2.7.3 Penguasaan Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Internasional

Kebutuhan manusia untuk berkomunikasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari bahasa sebagai sarananya. Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional mempunyai fungsi sebagai alat untuk memudahkan komunikasi antar bangsa dan sangat penting dalam menunjang pertumbuhan suatu negara.

Peningkatan kebutuhan masyarakat Indonesia akan bahasa Inggris semakin tampak seiring dengan adanya pengaruh perkembangan globalisasi yang menuntut adanya perkembangan informasi dan teknologi yang serba canggih dan cepat.

Dalam kaitannya dengan sektor pariwisata, bahasa Inggris mempunyai peranan yang tidak kalah penting dibandingkan bidang-bidang lain. Mengingat wisatawan yang datang ke Indonesia tidak hanya berasal dari dalam negeri saja namun juga dari luar negeri, mengharuskan adanya perbaikan dan peningkatan pelayanan bagi orang-orang yang terlibat dalam kegiatan pariwisata termasuk pemandu wisata.

Sebagai seorang pemandu wisata yang profesional, diharapkan mampu menguasai bahasa asing minimal bahasa Inggris karena bahasa Inggris menjadi bahasa internasional yang dipergunakan oleh sebagian besar penduduk dunia. Penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris sangat berguna untuk menyampaikan informasi suatu obyek wisata secara lengkap dan jujur dengan tujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman yang disebahkan pemakaian bahasa yang kurang tepat.

Dengan berbekal bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya, pemandu wisata akan memiliki nilai lebih dan sangat menunjang kualitas pemandu wisata sehingga tercipta citra positif terhadap perusahaan dan pemandu itu sendiri. Dengan demikian penguasaan bahasa merupakan suatu keharusan demi kelancaran komunikasi guna memberikan pelayanan yang terbaik dan terciptanya pemandu wisata yang berkualitas.



BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya Kusuma Agrowisata

Kusuma Agrowisata didirikan pada tahun 1989 oleh Ir. Edy Antoro, yang semula hanya berupa kebun apel. Pada saat itu tujuannya hanya bagaimana menanam apel supaya berhasil dan bagus. Berbagai upaya dilakukan untuk mengubah lahan kritis menjadi produktif antara lain dengan perbaikan sistem pengairan, pemupukan, dan pengolahan tanah.

Setelah melewati tahap produksi, hasil panen buah apel untuk pertama kalinya sungguh luar biasa. Namun demikian terdapat kendala dalam memasarkan hasil produksi. Strategi pasar yang dilakukan saat itu adalah menjual melalui tengkulak dan memasukkan sendiri ke toko-toko. Langkah pertama dirasa kurang berhasil karena produksi buah apel tergantung pada para tengkulak. Melihat kondisi seperti itu, Bapak Edy Antoro mengubah strategi dengan menjual produksi secara langsung ke toko-toko buah. Ternyata langkah ini juga mengalami kegagalan karena sarana untuk penjualan terlalu besar daripada hasil penjualan yang diterima. Selanjutnya beliau mencoba strategi dengan memanfaatkan agrowisata. Pada tahun 1990 tertanam ± 10 hektar apel dan ± 2 hektar jeruk. Peresmian agrowisata ditandai dengan peletakan batu pertama pada tanggal 20 Desember 1990 oleh pemilik sekaligus penyandang dana tunggal yaitu Bapak Jacob Djojosubagio.

Pada tahun 1992 timbul pemikiran untuk membangun hotel dan restoran dengan pertimbangan pengunjung tidak hanya ke kebun apel saja namun juga bisa beristirahat sambil menikmati alam pegunungan di kota Batu. Kusuma Agrowisata dibuka secara resmi sebagai kawasan agrowisata pada tahun 1993 dengan ciri khas petik buah apel sendiri.

Kusuma Agrowisata berada di bawah suatu badan usaha yang legal yaitu PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya. Total luas areal perusahaan mencapai 60 hektar termasuk luas kebun apel dan jeruk ± 12,8 hektar. Jumlah

karyawan tetap ± 400 orang dan total seluruh karyawan termasuk harian lepas mencapai lebih dari 800 orang.

Untuk menambah obyek wisata agro di PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya, maka pada tahun 1996 dibangun *Green House* (rumah kaca) untuk tanaman hias seperti kaktus, brohmelia, bonsai, dan sebagainya sekaligus menanam kopi jenis *Arabica* varietas kartika seluas 9 hektar. Pada tahun yang sama juga dimulai pembukaan kebun strawberry dan *Green House* untuk tanaman hidroponik. Sayuran yang dibudidayakan secara hidroponik antara lain toamt cherry, sawi daging, brokoli, lettuce, dan sebagainya. Luas kebun sayur dan strawberry seluruhnya ± 9,7 hektar.

Meskipun Kusuma Agrowisata merupakan obyek wisata yang masih baru, namun telah menjadi daerah tujuan wisata yang patut diperhitungkan. Untuk menjadikan Kusuma Agrowisata sebagai arcal wisata yang terkenal, tidak bisa hanya mengandalkan kesejukan dan keindahan alam kota Batu saja namun juga bergantung pada penataan lingkungan wisata itu sendiri. Upaya yang telah dilakukan antara lain membuat jalah berpaving, memberi tanaman hias dan bunga di sekitar kebun, mengatur drainase yang baik, melengkapi koleksi hewan-hewan piaraan, dan melakukan pemeliharaan kebersihan di seluruh arcal kebun. Semua itu sangat menunjang perkembangan Kusuma Agrowisata sebagai salah satu obyek wisata di Indonesia.

3.2 Tujuan dan Manfaat Didirikannya Kusuma Agrowisata

3.2.1 Tujuan Didirikannya Kusuma Agrowisata

a. Tujuan secara umum

Pada dasarnya tujuan wisata agro yaitu meningkatkan devisa negara dari sektor non migas, kesempatan berusaha dan lapangan kerja melalui pengelolaan potensi wisata yang optimal. Agar pembangunan di masa mendatang sesuai dengan GBHN tahun 1993, maka secara umum wisata agro bertujuan:

- Meningkatkan pendapatan dan taraf hidup para petani
- Memperluas lapangan kerja dan memberi kesempatan berusaha

- Mengisi dan mempeluas pasar domestik dan mancanegara
- · Menunjang perkembangan wilayah

Tujuan secara khusus

- Menciptakan kesempatan seluas-luasnya kepada wisatawan untuk berkunjung ke obyek wisata
- Menciptakan iklim yang baik bagi pengusaha di bidang agrowisata dan pariwisata di dalam penyelenggaraan dan pelayanan wisata
- Menciptakan pola pemasaran terpadu
- Mengamankan dan melestarikan citra produk perkebunan sebagai salah satu diversifikasi produk wisata
- Menciptakan lapangan kerja dan kesempatan berusaha di kawasan usaha pertanian lainnya berupa wisata kebun sampai akomodasi, pertokoan, souvenir, pemandu wisata, dan lain-lain
- Memberi nilai tambah bagi usaha pertanian berupa tambahan pendapatan dari adanya paket-paket wisata khusus seperti jasa pelayanan akomodasi, makan, dan minum.

3.2.2 Manfaat Didirikannya Kusuma Agrowisata

- Meningkatkan konservasi lingkungan
- Meningkatkan nilai etika dan keindahan alam
- Meningkatkan nilai rekreasi
- Meningkatkan keindahan alam dan pengembangan ilmu pengetahuan
- Mendapatkan keuntungan ekonomi

3.3 Lokasi Perusahaan

Kusuma Agrowisata terletak di kota Batu-Jawa Timur, sekitar 19 km dari kota Malang tepatnya di Jalan Abdul Gani Atas, Batu dan berada pada ketinggian 680-1700 mdpl. Dengan dikelilingi alam pegunungan dan perbukitan yang menghampar indah, menjadikan Kusuma Agrowisata sebagai obyek wisata yang sangat menarik untuk dikunjungi.

Batas-batasnya yaitu:

Sebelah utara

Gunung Arjuna

Sebelah selatan

: Gunung Panderman

Sebelah timur

Gunung Semeru

Sebelah barat

: Bukit Seruk

3.4 Struktur Organisasi dan Job Description

3.4.1 Struktur Organisasi

Organisasi merupakan bagian terpenting dari suatu perusahaan karena melibatkan orang-orang untuk melakukan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu perlu disusun suatu struktur organisasi yang bertujuan menciptakan tugas dan tanggung jawab yang tegas serta disiplin yang tinggi. Struktur organisasi pada Kusuma Agrowisata dimaksudkan agar dalam pengelolaannya dapat dilaksanakan secara terpadu dan menyeluruh sehingga dapat mencapai target perusahaan.

PT. Kusuma Satria Dinasasri Wisata Jaya memiliki tiga divisi yaitu:

- Divisi Agrowisata pada tahun 1993
- Divisi Hotel Kusuma pada tahun 1993
- Divisi Estate (Villa Kusuma Agro) pada tahun 1997

Untuk divisi Agrowisata membawahi tiga departemen yaitu:

- Departemen Personalia dan Administrasi
- Departemen Pemasaran dan Pengolahan Pasca Panen
- Departemen Teknik Budidaya Tanaman

Adapun struktur organisasi pada Kusuma Agrowisata:



3.4.2 Job Description

Setiap karyawan termasuk kepala bagian dan lain-lain diberi job description agar mengetahui tugas dan kewajibannya dengan jelas serta mempertanggungjawabkannya. Adapun tugas masing-masing bagian antara fain:

a. Direksi

- Menetapkan tujuan dan kebijaksanaan umum perusahaan
- Mengambil inisiatif serta keputusan yang tidak mampu dilaksanakan bawahannya
- Mendelegasikan wewenang yang diperlukan

b. General Manager

- Melaksanakan kebijakan pokok direksi pada setiap unit yang meliputi Litbang administrasi dan personalia, teknik budidaya, pemasaran dan pengolahan pasca panen
- Mengawasi tindakan dan menanggapi keluhan karyawan
- Menginformasikan semua yang berkenaan dengan karyawan seperti teguran, ijin sakit, dan pencapaian prestasi kepada pihak manajemen
- Mengajukan rekomendasi bagi karyawan yang diajukan untuk naik jahatan, pindah departemen, ataupun karyawan yang menjadi karyawan tetap

- Membina hubungan ke luar instansi yang terkait dengan kegiatan bisnis perusahaan dan masyarakat sekitar
- Menciptakan suasana kerja yang harmonis dengan mengadakan pertemuan karyawan secara berkala yang dihadiri seluruh staf manajemen
- Memotivasi seluruh karyawan dengan selalu mengadakan kunjungan ke departemen-departemen

c. Kabag. Personalia dan Administrasi

- Mengajukan rekomendasi bagi karyawan yang diajukan untuk naik jabatan, pindah departemen, ataupun karyawan yang menjadi karyawan tetap
- Memberi penerangan dan menjelaskan kepada calon karyawan dan para mahasiswa yang melakukan praktek kerja mengenai tata kerja, peraturan-peraturan, serta memperkenalkan lingkungan kerja dan para pemimpin
- Menginformasikan semua yang berkenaan dengan karyawan seperti teguran, ijin sakit, dan pencapaian prestasi kepada pihak manajemen
- Menyimpan, merahasiakan data-data karyawan secara akurat seperti riwayat hidup, pengalaman kerja, status keluarga dan penghargaan yang diperoleh

d. Kabag. Pemasaran dan Pengolahan Pasca Panen

- Mengatur serta mengkoordinasi secara cermat kegiatan pemasaran dan produk yang dihasilkan baik di dalam maupun di luar perusahaan
- Mengatur biaya operasional komoditi yang dipasarkan perusahaan secara rutin
- Mengetahui informasi harga buah di pasar khususnya harga yang dijadikan patokan oleh para tengkulak dan toko-toko buah di kota Batu
- · Menyiapkan laporan bulanan pendapatan yang diperoleh
- Menciptakan pemasaran produk-produk perusahaan secara terpadu

- Mengawasi pelaksanaan peraturan maupun prosedur pemasaran agar berjalan baik
- e. Kabag Teknik Budidaya Tanaman
 - Mengawasi secara langsung karyawan yang bekerja di kebun secara rutin dengan berkeliling kebun
 - Menginventarisasi bahan-bahan budidaya yang mencakup benih bermutu, pupuk tanaman, alat-alat pertanian, dan lain-lain
 - Mengatur area pemetikan yang siap dipanen ataupun dipetik bagi pengunjung
 - Menjelaskan kepada calon karyawan dan para mahasiswa yang melakukan praktek kerja mengenai tata cara budidaya tanaman di agrowisata

3.5 Bentuk Hukum Perusahaan

Kusuma Agrowisata merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa wisata. Adapun bentuk hukumnya adalah Perseroan Terbatas dengan SIUP: 91-92 / 13-24 / PM / VII / 97 / P.I

3.6 Komoditi Yang Dipasarkan

Untuk mempertahankan buah apel lokal dan melestarikan kota Batu sebagai kota apel maka Kusuma Agrowisata memilih komoditi apel sebagai produk wisata dengan beberapa alasan:

- · Apel dapat berbuah sepanjang tahun
- Apel merupakan tanaman yang tidak bermusim sehingga pembuahan dapat diatur menurut kebutuhan kita

Beberapa jenis apel yang ditanam di Kusuma Agrowisata:

- Apel Rome Beauty dari Amerika Serikat
- Apel Manalagi dari kota Batu
- Apel Wanglin dari Taiwan
- · Apel Anna dari Amerika Serikat

Di samping apel, buah lainnya yaitu jeruk dan strawberry. Jenis jeruk yang ditanam adalah:

- Jeruk Jova dari Israel
- Jeruk Valensia dari Spanyol
- Jeruk Keprok Unshu dari Taiwan
- Jeruk Keprok Pacitan

Sedangkan strawberry yang ada di Kusuma Agrowisata yaitu:

- Strawberry Zelva dari Australia
- Strawberry Tristar dari California
- · Strawberry lokal dari Indonesia

Selain disajikan segar dan langsung dari pohonnya, buah apel juga diolah menjadi produk-produk industri seperti

- Jenang apel (apple cake)
- Wingko apel (coconut apple cake)
- Sari apel (extrack apple)
- Brem apel (apple beer)
- Sclai apel (apple jam)

Penyebaran produk Kusuma Agrowisata khususnya Sari Apel mulai dari barat ke timur yaitu Palembang, Jakarta, Semarang, Purwokerto, Yogyakarta, Surabaya dan sekitarnya, Lumajang, Jember, Banyuwangi, dan Bali.

Di sekitar kebun apel terdapat Apple House (kedai apel) yang memiliki menu khas serba apel misalnya apple pie, nasi goreng apel, apple juice, ayam saos apel, mie agro apel, dan lain-lain.

Kusuma Agrowisata juga menawarkan agro sayur hidroponik (tomat cherry, sawi daging, kangkung, andewi, dan lain-lain) dan agro bunga atau tanaman hias.

Fasilitas yang disediakan untuk menunjang pelayanan yaitu:

Café

mini zoo

Billyard

kolam pancing

Games zone

play ground

3.7 Bentuk dan Sistem Pemasaran

3.7.1 Bentuk Pemasaran

Kusuma Agrowisata memiliki tiga bentuk pemasaran yang diharapkan dapat mempermudah dan meningkatkan volume penjualan produk-produk andalan yang ada di Kusuma Agrowisata. Bentuk pemasaran tersebut yaitu:

1. Sistem Paket

Sistem ini terdiri dari beberapa paket yaitu Paket I sampai dengan Paket V dimana pengunjung memperoleh kesempatan yang sama yaitu petik buah apel sendiri. Namun demikian tiap paket memiliki harga yang berbeda mulai dari yang terendah sampai tertinggi sesuai dengan fasilitas yang diperoleh misalnya menu makanan. Paket tersebut sekaligus menjadi tiket masuk pengunjung.

2. Sistem Penjualan Langsung

Artinya pada saat pengunjung menikmati obyek wisata maka secara langsung melihat komoditi yang dijual dan kemudian membelinya.

3. Sistem Penjualan Keluar

Dalam sistem ini Kusuma Agrowisata menjalin kerjasama dengan para agen dan pengecer yang tersebar di beberapa kota.

3.7.2 Sistem Pemasaran

A. Pemasaran

Langkah-langkah pemasaran produk wisata yang dilakukan oleh pihak Kusuma Agrowisata antara lain :

- Menyebarluaskan bahan-bahan informasi wisata agro yang siap dijual secara efisien dan tepat guna
- b. Menyusun paket-paket wisata
- Bekerjasama dengan biro perjalanan dalam hal promosi obyek wisata
- d. Pengetahuan wisatawan tentang produk yang dijual melalui wisata edukatif dan wisata konferensi
- Menjual produk-produk secara bersama-sama berupa makanan dan minuman, pengolahan pasca panen, dan akomodasi

- f. Meningkatkan promosi secara terpadu dengan bantuan instansi-instansi seperti :
 - Biro Humas Departemen Pertanian
 - Biro Humas Departemen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi
 - Badan Penyelenggara Promosi Indonesia (BPPI)
 - Badan Penyelenggara Ekspor Nasional

B. Promosi Obyek

Promosi adalah memberitahu, membujuk, meningkatkan dan lebih khusus lagi yaitu mengupayakan agar sebanyak mungkin orang mengenal produk yang ditawarkan dan diupayakan untuk membeli. Adapun yang menjadi tujuan promosi adalah:

- Memperkenalkan produk wisata seluas mungkin dengan cara :
 - Menyebar brosur-brosur ke beberapa tempat di sekitar kota Batu.
 - Penyiaran melalui radio
 - Mengirimkan surat penawaran ke instansi-instansi, sekolah-sekolah, dan biro perjalanan
 - Promosi secara langsung yang dapat dilakukan oleh pemandu wisata ketika mengantar tamu sepanjang lokasi wisata
- 2. Menyusun produk-produk wisata untuk menarik wisatawan
- 3. Menyampaikan isi pesan yang menarik dan jujur

3.8 Hambatan dan Kendala

Permasalahan yang dihadapi Kusuma Agrowisata bersifat teknis maupun non teknis. Kendala-kendala tersebut adalah :

- Secara teknis dalam rangka mendukung kegiatan wisata kebun yang berkelanjutan, proses produksi tidak dapat dimanipulasi dan dieksploitasi sebesar mungkin karena perlu pertimbangan dan wawasan agronomis terhadap kondisi tanaman itu sendiri.
- Secara teknis usaha pengembangan wisata agro dalam memperkaya koleksi tanaman apel belum didukung dengan penyediaan dan pengadaan bibit unggul oleh instansi terkait.

- Keterbatasan sumber air yang dapat dimanfaatkan untuk pengairan menyebabkan perlunya tambahan modal untuk pengadaan air.
- 4. Kurangnya wawasan sadar wisata khususnya bagi wisatawan domestik yang pada umumnya belum dapat melihat suatu usaha pertanian atau budidaya sebagai bentuk wisata yang perlu dijaga keberadaan, keindahan dan kebersihannya khususnya untuk ikut dalam pemeliharaan tanaman.
- Dengan mengundang pengunjung masuk ke dalam kebun, maka terjadi halhal yang bertentangan dengan kepentingan agronomis seperti terjadinya pemadatan tanah, patahnya dahan / cabang akibat kesalahan cara petik, dan sebagainya.
- Diperlukan lahan yang cukup luas agar tanaman dapat dibagi dalam blokblok yang periode panennya dapat diatur secara bergantian.
- Karena memerlukan areal yang luas, maka perlu disiapkan sarana transportasi yang memadai, pengawasan yang ketat, dan tenaga pemandu yang terampil.



BABV

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan oleh penulis dalam laporan ini dan juga menurut pengalaman dan pengamatan selama PKN, maka dapat diambil kesimpulan-kesimpulan

- Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional yang dipakai oleh bangsabangsa di seluruh dunia sangat berperan dalam pengembangan sektor pariwisata sebagai penghasil utama devisa negara yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- Penggunaan dan penguasaan bahasa Inggris dalam dunia pariwisata mutlak diperlukan dalam rangka meningkatkan komponen-komponen kegiatan pariwisata termasuk pemandu wisata untuk memberikan pelayanan yang terbaik.
- Sebagai salah satu pelaku dalam industri pariwisata, jasa pemandu wisata menjadi bagian penting dalam memberikan informasi dan pelayanan untuk memperkenalkan dan mempromosikan Kusuma Agrowisata.
- 4. Penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris bagi pemandu wisata akan mendukung keberhasilan perusahaan. Artinya pelayanan yang baik, benar, dan profesional akan mengangkat citra positif bagi perusahaan sekaligus menciptakan pemandu wisata yang berkualitas.

5.2 Saran

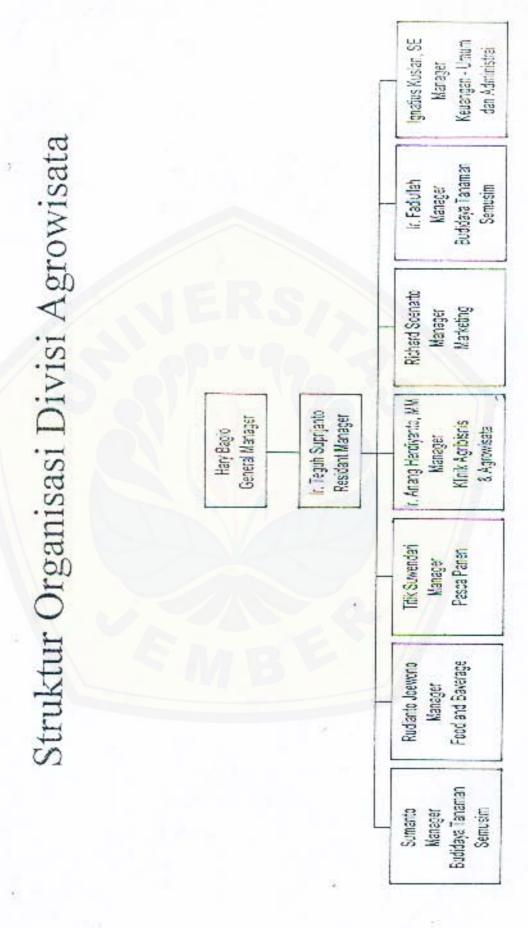
Penulis menyampaikan saran-saran dengan harapan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak Kusuma Agrowisata dalam rangka memajukan dan meningkatkan pelayanan. Adapun saran-saran tersebut:

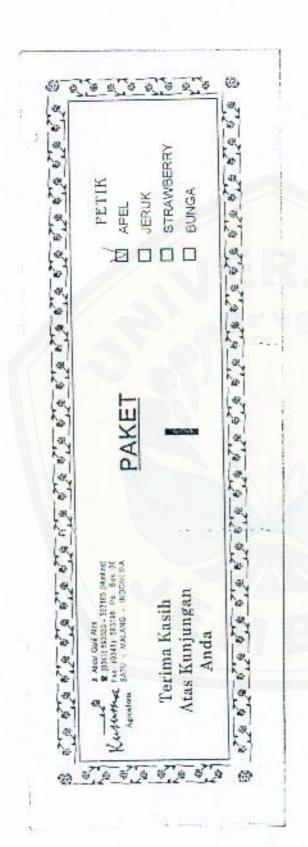
 Mengingat wisatawan yang berkunjung ke Kusuma Agrowisata tidak hanya wisatawan domestik namun juga wisatawan mancanegara mengharuskan seluruh karyawan terutama receptionist dan pemandu wisata

- yang ada di sana untuk bisa berbahasa asing khususnya bahasa Inggris karena merekalah yang banyak berhubungan dengan wisatawan
- 2. Meskipun wisatawan asing yang datang ke Kusuma Agrowisata kebanyakan dari Belanda, bukan berarti yang dikuasai hanya bahasa Belanda saja. Alangkah baiknya pemandu wisata dibekali keterampilan berbahasa Inggris atau bahasa asing lainnya.
- Perlunya penambahan mobil wisata untuk mengimbangi jumlah wisatawan yang berkunjung karena selama ini hanya tersedia dua unit mobil saja schingga sangat terbatas apalagi pada saat high season.
- 4. Pada papan daftar harga tiket dan fasilitasnya sebaiknya menggunakan dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.
- 5. Hendaklah memperhatikan keberadaan Mini Zoo dalam hal kebersihan kandang dan makanannya
- 6. Perlu diperhatikan keberadaan seragam dan perlengkapannya bagi para pemandu wisata agar terlihat sama dan bersih.
- 7. Toilet-toilet yang ada kurang dijaga kebersihannya sehingga banyak menimbulkan keluhan dari pengunjung.
- 8. Perlunya penambahan sarana-sarana penunjang untuk mengantisipasi pada saat hujan dengan penyediaan payung yang memadai ataupun pengusahaan jas hujan bagi pengunjung.
- 9. Untuk koleksi tanaman di Green House sebaiknya diberi nama Latin tanaman yang jelas dan lengkap agar memudahkan pengunjung untuk mengetahuinya.
- 10. Sebaiknya disediakan kotak saran dan kritik bagi pengunjung yang bisa dipakai sebagai bahan evaluasi kinerja perusahaan (mengetahui kekurangan-kekurangan dalam pelayanan dan berusaha memperbaikinya).

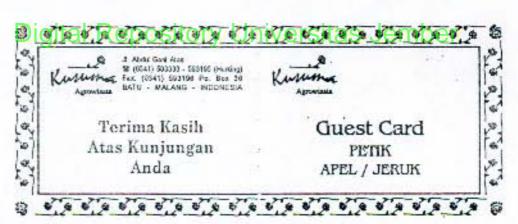
DAFTAR PUSTAKA

- Alwasilah, Chaedar A. 1986. Sosiologi Bahasa. Bandung: Angkasa
- Damardjati, R. S. 1992. Istilah-istilah Dunia Pariwisata. Jakarta: PT. Pradnya Paramita
- Karyono, A. Hari. 1997. Kepariwisataan. Jakarta: PT. Grasindo
- Kodhyat, H. 1996. Sejarah Partwisata dan Perkembangannya di Indonesia. Jakarta: PT. Grasindo
- Soekadijo, R.G. 1997. Anatomi Pariwisata. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Tama
- Suwantoro, Gamal. 1997. Dasar-dasar Pariwisata. Yogyakarta: Andi Offset
- Tirtawinata, M. R dan Lisdiyana Fachrudin. 1996. Daya Tarik dan Pengelolaan Agrowisata. Jakarta: PT. Penebar Swadaya
- Yoeti, A. Oka. 1986. Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional. Bandung :
 Angkasa
- Yoeti, A. Oka. 1987. Pengantar Ilmu Pariwisata. Bandung: Angkasa.



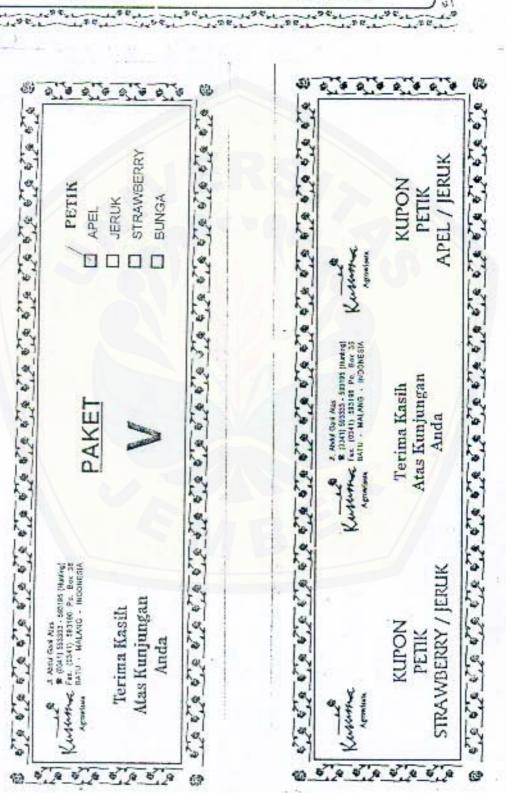








Digital Repository Universitas Jember J. Abdil Gard Alaze 2 (10341) \$10323 - 58; 186 (Harling) 2 (10341) \$10323 - 58; 186 (Harling) 3 (10341) \$20323 - 592192 (Harling) 4 (10



AGRO APEL

- 53

PAKET I @ Rp 15.000,-Fasilitas :

> Welcome Drink Petik 2 Bh. Apel Apple Juice

e PAKET II @ Rp 17.500,-

Fostilitas : Welcome Drink Potis 2 Bh. Apel Apple Juice Fort Bakar

PAKET III @ Rp 21,000,-

Welcome Drink Setik 2 Sh. Apel Apple Juice Eckmii Solo Ayom

PAUTT IV @ Rp 22.510,-

Parlities : Welcome Drink Pelik I In. Apel Apple Juice Masi Goreng Apel: Solice

PARIET EUNISA © Rp 16.600,-Farihar: Welcome Drink Bunga Apple Juice

- 63 -

AGRO STRAWBERRY

— ss —

PAKET I @ Rp 15.000,-

Fasilitas i

Pudding & Sarl Strawberry Bingkisan: Pelik I Pack Sayur Hidioponik

PAKET H @ Rp 17.500,-

Fasilitas :

Pudding & Sari Strawberry Bingkisan/ Petik I Pack Sayur Kidropanik - Pancake Budh

PAKET III @ Rp 21.000,-

Fasililas :

Pudding & Sari Strawberry Bingkisan' Petik 1 Pack Sayur Hidropanik Nasi Goreng Sayur

PAKET IV @ Rp 22.500,-

Fasilias :

Pudding & Sart Strawberry Bingkisan Petik I Pack Sayur Kidropanik Fried Chicken

PAKET SPESIAL @ Rp 23.000,-

Fasilitas :

Welcome Drink
Petik 2 Bh. Apel
Pudding & Sart Strawberry
Bingkisan Petik
1 Pack Sayur Hidropenik

PAKET EDUCATIVE UNTUK SISWA/ MAHASISWA

BASET EDUCATIVE © Rp 26.000,-

Presilites

Walcome Drink Petik 2 8h, Apel

Lunch 3cx

Presenter + Makalah (Apel) Ikal + Fasiliannya (Hall OHE Layer, Sound System

While Board Cil.)

Releangan Patrel Educative Yang Lain

L'aleiel Einft Agriblants

PAKET WISATA CERIA UNTUK TAMAN KANAK-KANAK

PATET WISATA CERIA 1

© Rp 22,500,-Pasilitas Welcome Drink Petra 2 Bh. Apel

First Chicken + Air Puth Rail sexto Fasilitas Panggung PAKET WISATA CERIA II © RP 20.006,

Fasilifos -Welcome Drink Petiz 3 Sh. Apel

Shack Box (ketingan) Hall setta Basilikas Panggung

録し

PAKET KARAOKE

PARET PETIN & KARAORE I

@ Rp 27.500,-

Fasilitas. Wolcome Drink Petik 2 8h Apel Battso/ Filed Chickon Sol: Drink (Cood Cold Sprite Sotol Recil) + Sauck Keringan + 23h tagu

WANT PETIK & KARAGER D

@ Rp 19.000,-FEERINGS Welcome Drink Pedik 2 2h, Apel Snack (keringan) Soft Drank (Coop Color) Sprite Botol Eacil) + 2 Ph. Logu

HARGA ENTERTAINMENT

Adapun untuk menyemarakkan acara, kami tawarkan jenis hibutan sebagai berikul :

Full Bond

Rp 3 500,000,-

Electone (Flayer + Singer) Rp 850.000,-

Eargoke VCD

Rp 500.000,-

Waktu 3 jam, Break 15 menil selebihnya per jam 30 % haigu, minimum 5 jam.







KILIN	AGRC
SI.	

K AGRUBISNIS & WISATA.

Octoberikan pelayanan dalam beniuk paket:

- Pelatihan Sudidaya ApelAlense/Kop
 - Pelatihan Hidroponik
- Short Course Cactus & Strawberry
- Kaji Banding Wisata Agro Oslanı Negeri Jawa Timur-Tour
 - Batu Tour (Paket Utara & Selatan)
- Kaji Banding Wisata Agro Luar Negeri + Thailand
- Paket Coffee Walk (tough & Soft Roun)

Hubung Kami Segera di:

Telp. 6341 - 599418, 511476, 593333 ext716 SEÍNTÉFA GRUBISNIS & AGROWISATA DAbdul Gani Atas, Batu - Jawa Himur Fax: 0341 -: 599418

Email : hea@asis.com atau kagnbišnis@vahoo.com

-	
16	
5	
-	
30	
700	
100	
7.5	
-	
53	
-	
00	
9	

Paket	Binya
I. Pelatihan B. Apel	1.850.090
2. Pelatihan B. Jeruk	1.850.000
S. Pelatihan B. Kopi	1.850.000
4. Pelatihan Hidroponik	900,000
5. Jawa Timur Tour	2.16.0,000
6. Kaji Danding - Thailand	US S 1.600
7. Batu Tour - Paket Utara	90,000
5. Batu Tour - Paket Selatan	80,000
9. Short Course Cactus	13,000
10. Short Course Strawberry	40,000
 Coffee Walk - Soft 	30,000
12. Coffee Walk - Tough	37,500

Fasilitas :

- Attomodasi (1, 2, 3, 5, 6)
- Antar Jemput di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya/ Juanda/stosiun KA Surabaya atau Malang (1, 2, 3)
- untuk peserta dari wil. Jawa Tinuu (5) Antar - Jemput di dan ke daereh asal
 - Sertifikat (1, 2, 3, 4, 6)
- Observasi Lapang & Dialog dengan pengelola (1 - 8)
 - Bingkisan Khusus (7 10) 6 K 8
 - Door prise (11, 12)
- Lebih lanjut hubungi kami

DATA KUNJUNGAN TAHUN 1996 - 2002

BULAN				TAHUN			
	9661	1997	1998	1999	2000	2001	2002
lanuari	8,527	6,104	6,016	4.919	18,803	605,11	8,769
Februari	9,862	11,036	9,401	6,551	6,747	4,913	9,412
Marel	10,840	7,243	6,840	8,014	10,265	10,589	12,771
April	7,927	5,352	7,940	8,038	10.503	7,915	7,253
Mei	10,157	3,221	7,315	8,730	7,592	16,662	10,121
Juni	24,555	13,482	8,730	12/2	11,051	14,577	10,773
当	16,922	16,785	13,278	13,566	15751	21,254	019'1
Agustus	10,356	8,386	8,156	9,064	8,784	860'01	9.372
September	906'6	5,989	6,253	6.639	6,785	10,660	8,692
Oktober	11,892	672	8,176	11,338	14,707	18,781	10,156
November	10,247	996'01	6.019	10,003	9,466	7,298	3,919
Desember	13,448		7,619	8,887	16,428	25,829	19,033
Total	144,639	89,236	95,743	103,500	136,882	158,085	111,88
Rata rata	12,053	7.436	626'2-	8,625	11,407	13,174	9,323



Hotel . *

ROOM RATE 2003

	Weeksiay ⇒se é-sa	Vaccount / Holiday Value Meggal from See
Standard Room I (Dbl)	8p. 324.500,-	Rp. 434.500,-
Standard Room I (Trp)	385,000,-	500.500,
Standard II	440.000,-	517.000,-
Superior Cottage	561.000,-	593.000,-
Deluxe Cottage I	538,000,-	759.000,-
Deluxe Cottage II	940.500,-	1.111.000,-
Duplex	764.500,-	962,500,-
Junior Suite	1,039,500,-	1.255.000,-
Executive Cottage	1.650.000,-	2 145 000,-
Family 4-7-8	85.000,-	83,000,-
Extra Sect	110.000	

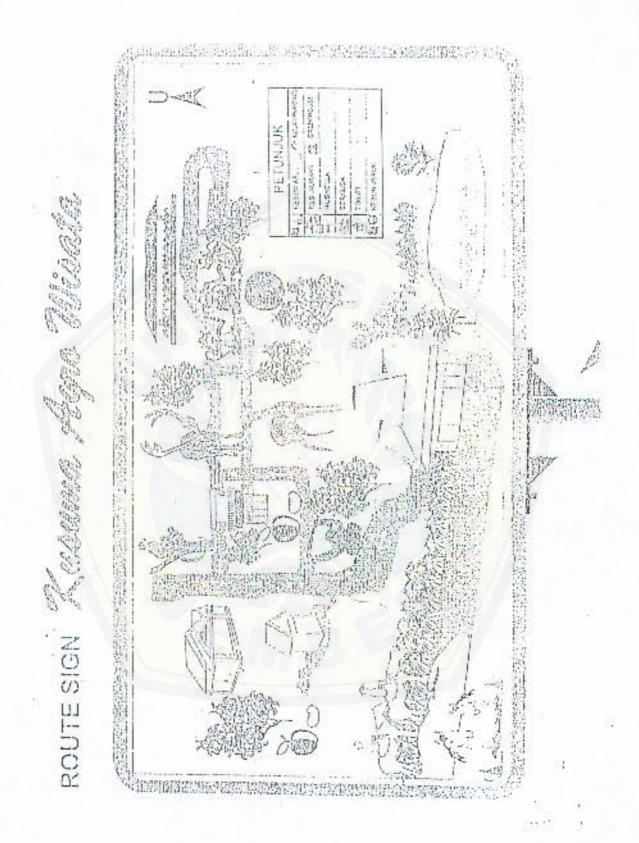
- The above rates are included breakfast, approximation survice charge \$ '2a'. that dissertion weakand & toliday and subject to there without prior not se-
- * The above roter rates are convolid our ng the period of Lebour, Christman and New York.
- Family 4-3-8 special room rate, per-persons instaded breakfast
- Harga digtes suran termisoli makan pogl, vicara belon apel / stravatory, pro polityenin. pojak , antak matem reingga / hari besar mendapat makse matem.
- . Herge dieter fiche berleite untal beri Leberen, beri Metal den Teinen Ber-
- Marco until Family 4.7-8 harge personny terrestate makes page.

Check Out Time: 12:00 pm Jam Keberangkatan : 12.00 wib.

Retirous on a Reservici

Retroution Personal
Kestuma Agentinata Hotol

9.1 Abdus Sam Asa Batu - Making Indonesia
10. 304, 36
(bits: 62-041 - 593331, 62-)21 - 593195 (Horbrig
Fax 63-341 - 593195
Who Mail Addres: Www.hotahusumaagro.com
Front Addres: marketing 2000/husumaagro.com



Commercial from outpains, the control of the contro
CUEST CARD CUEST CARD COURSE
FREE PAS TO TO TO TO TO TO TO TO TO T
HOLE OF TRAVEERRY APPLE ISTRAVEERRY APPLE ISTRAVE

TIME SCHEDULLE PKL GUIDE

BULAN: FEBRUARI 2003

			KE		0	$\mathbf{S}\Gamma$	to				\mathbf{d}	V	IE	an:
28	3			-		-	-	,	0					
27	KI					- 0	0	> <	5	r				T
26	DR			- <	0	> x	,	,	+ ×	,	T		-	T
25	Ū,	1	0		-	-	,	1			1			T
24	NS	1				-	1	,	7	-	1			1
23	100	23					1		333					
22	SB	-				10		-				Ì		
21	25	1	-	-	1				0			1	Ī	
20	X	-	1	,	,	0	0	0						T
10	RB	7	1	c	0	-		-	·	-			\	
18	75	0	0	2	. 4	+		. 4	7					
17	75	A	Y	A	P	-		1	7			-		
(Q)	A CO	*	¥				ř	1				XXXXX		
15	88	*	¥			-	-	-	-	T		Ť	7	
4	N	*	¥	-	-	-	-	0	0			1		
13	X	2	2	0	0	0	0	-	+			T		
20	K.	***		*	*	÷	1		8	180	X	No.		
=	덩	0	0	2	N	-	-	-	-			1		1
	3	-	-	*	4	1		-	-	1	20	-		
	D M	Ť			30	N	Y	*	7	8				,
8	SB	-	+	-	-	A	4	4	4					
-	E,	-	-	-	-	4	4	0	0					*
_	Š	+	-	-	-	0	0	4	4		.5			
0	RB RB	1	-	0	0	4	4	4	4					Orto
4	SL	0	0	-	*	4	4	4	4					
7	MG SN	-	-	-	-	7	4	p	F					
restle	-													
	Į.					XXXX				200				
								177						
NAMA	The second second second	MUNDI	AMINATUS	RETINO	DENOK	YULI	HEN	INDAH	ITA					
S	1		7	3	4	10	6.	7	90		9	T	1	

Tobal mirting tuges di Strawbeny

3:09.00-17.00

2:08.00-14.00

itas Jember

MENGETAHU

AHANGER KAN

DI BUKT OLEH

SIWARTO A. GUIDE

TIME SCHEDULLE PKL GUIDE

301	BULAN: MARET 2003	03						V		7.	200	17.5			100															a
2	NAMA	- SB	2 MG	7 13 30 2 30 2 30 2 30 2 30 2 30 2 30 2 30	7 7	5 60	W. K.	7 JM	SB SB	6 2 C		1 12	CE 13		4 W	15 2	71 St	æ €	19	8	21	22	21 22 23 24 25	72	25	8		1	Section 1	100
-4	CHUM	B	1	*	7	****		2			-		2 2 2		-	-	5	16.	OY.	2	2	2	2	20	70	KG	W.X	N.	88	3
d	AMINATUS	·-	tt yxx		¥	1	2	2				1	68	-		No.			L				0.00	1		1		t	Ť	D(
3	RETNO	-	1		*	4	C4	2	1.2	1000		7100			-	150	413			1								T	1	y s
यं	DENOK	•-	٠	2	*7	*	2	2	1	2		-		-	-	193	ie.	-					1 32				1	1	T	
lei	YULI	4	100	1	-		2	2	220	30		1		-		9	100						ľ	1	-	T		1	×	d
ió	HEN	4	7		-	-	2	2		I S			100	-	-	100	1 3 3	1			The second			1		T	1	T	Ť	V
1	INDAH	4	*	¥	-	+	2	2	-	000		100		-	-	835	1,35	-							T	T	T	t	3 8	
	ITA	ч	*	3	-	-	2	2	12	i i			197			130	180							I	1	1	T	T	1	dr.
		-00	**					00.0		33		1000					18.5			-			18				T	T	32	ii.
		222								283		24	90				1			100							T	1	200	le
1					1								A		- 5	40		1		1								-		ns
					1							1			-	-	-													ita
	1 : 98.96 - 14.98 2 : 98.90 - 16.90	2000	15 %	3 00	3 109,00 - 17,00 4 110,00 - 13,00	17.0		Tebal	milin	Tebal mittig tugas di Sirawberry	5	Stawt	Derry																	s J
	DI BUAZ OLEH														(1									MUNGETAHU	SET A	Ð			e m
	/m/	1	1													6	-	Bild upr B.	101	1	1		1							be
	Structure														-	101	1		B		Ì	28.0								q

With UPT Perpuntahan

ANAMOER KAA

SUWARTO KA. GUIDE