



**PERILAKU *TOUR GUIDE* DALAM BERINTERAKSI DENGAN
WISATAWAN DI *TREASURE BAY* BINTAN**

The Behaviour of Guide Interaction with Tourists in Treasure Bay Bintan

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh

**FERY OKTAVIAN
NIM 150903102025**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**



**PERILAKU *TOUR GUIDE* DALAM BERINTERAKSI DENGAN
WISATAWAN DI *TREASURE BAY* BINTAN**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Oleh

**FERY OKTAVIAN
NIM 150903102025**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2018**

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Yang saya sayangi dan cintai kedua orang tua saya, Bapak saya Mawardi dan Ibunda Murtiana yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, kesabaran, dukungan dan doanya selama ini;
2. Adik saya si kembar Farah dan Farel, yang selalu ada serta memberikan semangat dan menjadi penyemangat dalam penyelesaian tugas akhir ini;
3. Guru-guru saya sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, terima kasih telah memberikan wawasan, ilmu pengetahuan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran;
4. Keluarga terbaik saya Diploma III Usaha Perjalanan Wisata 2015 yang selalu memberi cerita, kenangan dan memberi semangat ketika duduk di bangku kuliah;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTTO

“Bermimpilah seakan kau akan hidup selamanya. Hiduplah seakan kau akan mati hari ini.”

(James Dean)

“Kau tak akan pernah mampu menyebrangi lautan sampai kau berani berpisah dengan daratan”

(Christopher Colombus)

*) <https://ekspektasia.com/motto-hidup/>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fery oktavian

NIM : 150903102025

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Perilaku *Tour Guide* Dalam Berinteraksi Dengan Wisatawan di *Treasure Bay* Bintang” adalah benar-benar hasil karya sendiri berdasarkan praktek kerja nyata, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada 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 manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Juli 2018

Yang Menyatakan,

Fery Oktavian
NIM 150903102025

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PERILAKU *TOUR GUIDE* DALAM BERINTERAKSI DENGAN
WISATAWAN DI *TREASURE BAY BINTAN***

The Behaviour of Guide Interaction with Tourists in Treasure Bay Bintan

Oleh

**Fery Oktavian
NIM 150903102025**

Pembimbing

**Rebecha Prananta, S.Si., M.Si
NIP. 198612032015042002**

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

2018

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul: “Perilaku *Tour Guide* Dalam Berinteraksi Dengan Wisatawan Di *Treasure Bay* Bintang” Telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 30 Juli 2018

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Pramesi Lokaprasidha, S.S., M.Par

NIP 198801052015042003

Sekretaris,

Anggota,

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

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

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP. 195808101987021002

RINGKASAN

Perilaku *Tour Guide* Dalam Berinteraksi Dengan wisatawan Di *Treasure Bay* Bintan; Fery Oktavian; 150903102025; 2018; 62 Halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Praktek Kerja Nyata (PKN) dilaksanakan pada tanggal 7 Januari 2018 sampai tanggal 26 Mei 2018. Adapun tujuan melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT. Bintan Hotel Utama *Treasure Bay* Bintan adalah untuk mengetahui Perilaku *Tour Guide* Dalam Berinteraksi Dengan Wisatawan Di *Treasure Bay* Bintan.

Treasure Bay adalah kota *resort* seluas 338 hektar yang terletak di Pulau Bintan Indonesia. *Resort Treasure Bay* Bintan merupakan anak perusahaan dari PT. Bintan Hotel Utama *Treasure Bay* Bintan yang beralamat di Jln. Raja Haji Km 1, Teluk Sebong, Lagoi, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau, Indonesia.

Tour guide juga memberikan informasi kepada semua wisatawan lokal maupun mancanegara secara profesional dan bertanggung jawab. Bagian ini bertanggung jawab juga dalam memberikan kesan terbaik perusahaan atau PT. Bintan Hotel Utama *Treasure Bay* Bintan kepada semua wisatawan sebagai salah satu upaya peningkatan kunjungan wisatawan.

Teknik berinteraksi *tour guide* di *Treasure Bay* Bintan yaitu berkomunikasi dengan wisatawan, menggunakan bahasa yang baik serta menerapkan *body language* yang baik agar mampu meyakinkan wisatawan dalam mendapatkan informasi di *Treasure Bay* Bintan. Penanganan pertama pada kecelakaan juga menjadi bagian dalam teknik berinteraksi antara *tour guide* dengan wisatawan di *Treasure Bay*. *Tour guide* dituntut harus mampu bersikap secara spontan memberikan pertolongan saat melihat atau menemukan wisatawan yang mendapatkan kecelakaan saat beraktifitas.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Perilaku *Tour Guide* Dalam Berinteraksi Dengan Wisatawan Di *Treasure Bay* Bintang”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (DIII) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

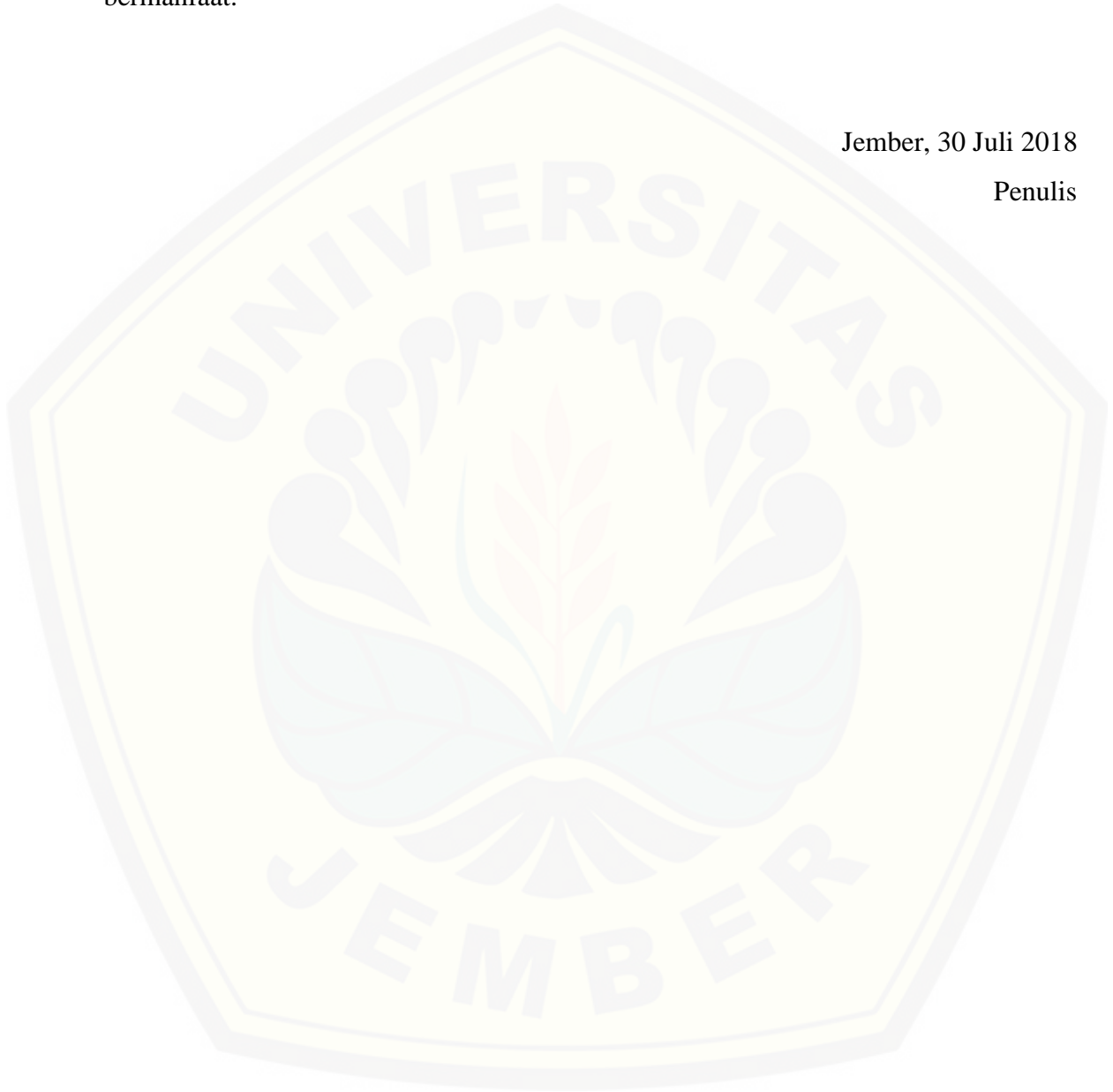
Penyusunan tugas akhir ini tidak dapat lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata dan selaku Dosen Pembimbing Akademik;
4. Rebecha Prananta, S.Si., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
5. Keluarga Besar PT. Bintang Hotel Utama *Treasure Bay* Bintang dan seluruh staf *Tour Guide*, terima kasih telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;
6. Teman-temanku tercinta sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi;
7. Teman-teman seperjuangan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2015, terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya selama ini;
8. Serta untuk pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih untuk semuanya.

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

Jember, 30 Juli 2018

Penulis



DAFTAR ISI

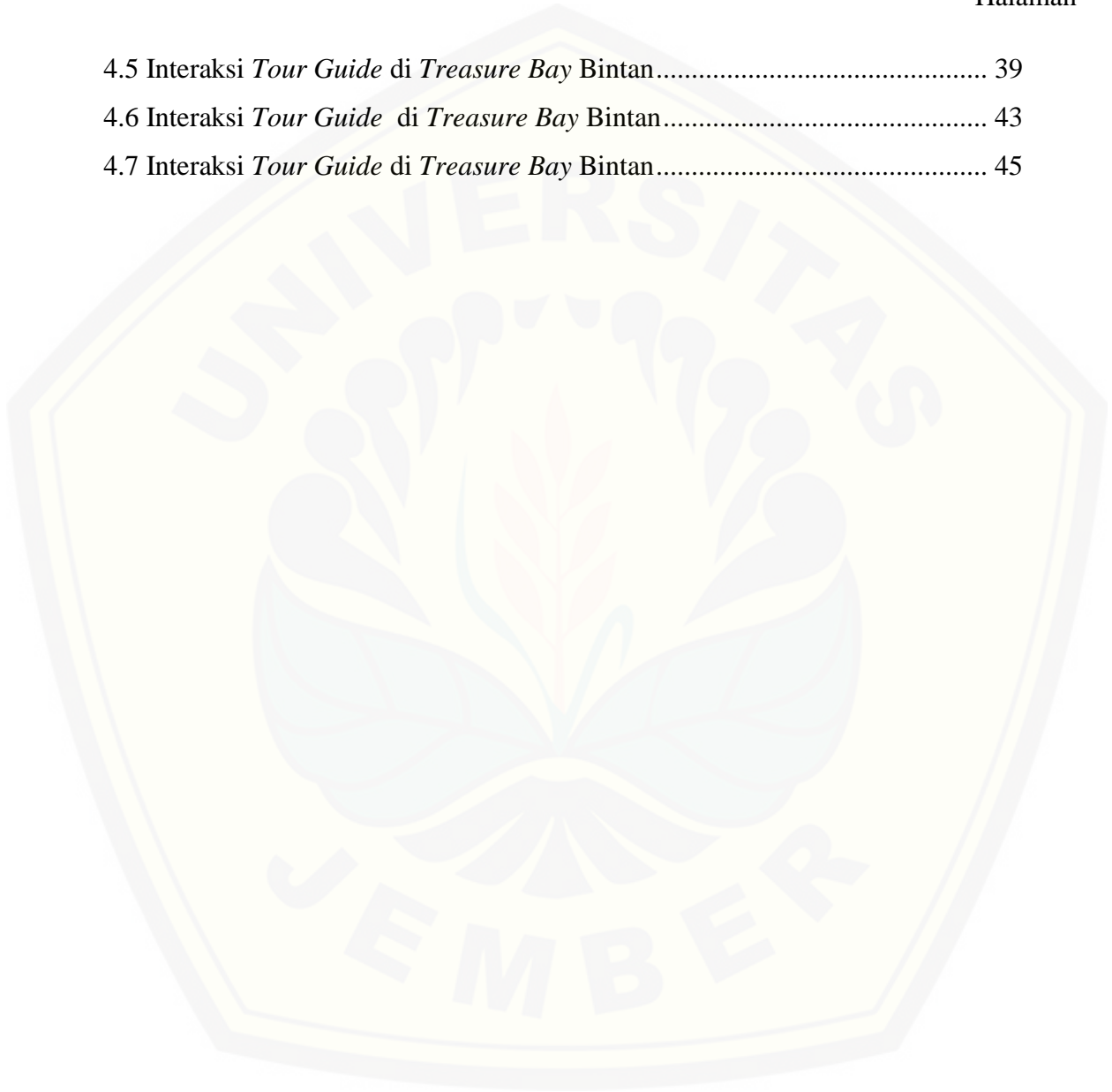
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Praktik Kerja Nyata	3
1.4 Manfaat Praktik Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Pariwisata	5
2.2 Pelayanan	6
2.2.1 Definisi Pelayanan	6
2.2.2 Ciri-ciri Pelayanan	8
2.2.3 Hal-hal yang diperhatikan dalam pelayanan	8

2.3 Tour Guide	9
2.3.1 Definisi <i>Tour Guide</i>	9
2.3.2 Kode Etik Pariwisata / <i>Tour guide</i>	11
2.4 Komunikasi	12
2.4.1 Definisi Komunikasi	12
2.4.2 Peranan Komunikasi	13
2.4.3 Fungsi Komunikasi	14
2.5 Perilaku	15
2.5.1 Definisi Perilaku	15
2.5.2 Bentuk Perilaku	16
2.5.3 Perilaku Kesehatan	16
2.6 Interaksi	18
2.6.1 Definisi	18
2.6.2 Syarat – syarat Terjadinya Interaksi Sosial	19
BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN	21
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	21
3.2 Lokasi Dan Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata	21
3.2.1 Lokasi Praktik Kerja Nyata	21
3.2.2 Waktu Pelaksanaan	21
3.3 Ruang Lingkup Pelaksanaan	22
3.3.1 Ruang Lingkup Kegiatan	22
3.3.2 Kegiatan Selama Kegiatan	22
3.4 Jenis – Jenis Dan Sumber Data	33
3.4.1 Jenis Data	33
3.4.2 Sumber Data	33
3.5 Metode Pengumpulan Data	33
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	35

4.1 Gambaran Umum	35
4.2 Sejarah Perusahaan	36
4.3 <i>Crystal Lagoons</i>	36
4.4 <i>Tour Guide Di Treasure Bay Bintang</i>	37
4.5 Perilaku <i>Tour Guide</i>	39
4.6 Berinteraksi Dengan Wisatawan	41
4.7 Teknik Berinteraksi	47
4.7.1 Teknik Berbicara	47
4.7.2 Teknik penanganan pertama pada kecelakaan.....	48
BAB 5. PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.5 Interaksi <i>Tour Guide</i> di <i>Treasure Bay</i> Bintan.....	39
4.6 Interaksi <i>Tour Guide</i> di <i>Treasure Bay</i> Bintan.....	43
4.7 Interaksi <i>Tour Guide</i> di <i>Treasure Bay</i> Bintan.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Lembar persetujuan praktek kerja nyata	50
2. Surat permohonan praktek kerja nya.....	51
3. Surat balasan praktek kerja nyata.....	52
4. Surat tugas praktek kerja nyata	53
5. Nilai hasil praktek kerja nyata	54
6. Sertifikat praktek kerja nyata	55
7. Identitas praktek kerja nyata	56
8. Gambar 1 : <i>Activity</i> dan daftar harga.....	57
9. Gambar 2 : Kedekatan <i>tour guide</i> dengan wisatawan.....	58
10. Gambar 3 : Kedekatan <i>tour guide</i> dengan wisatawan.....	58
11. Gambar 4 : Kedekatan <i>tour guide</i> saat bermain <i>junior ATV</i>	59
12. Gambar 5 : <i>Tour guide</i> sedang mengoperasikan <i>buggy</i>	59
13. Gambar 6 : <i>Tour guide entrance in lobby</i>	60
14. Gambar 7 : Menemani wisatawan yang berkeliling.....	60
15. Gambar 8 : Surat dari wisatawan	61
16. Gambar 9 : Surat dari wisatawan	61
17. Gambar 10 : <i>Tour guide</i> saat mengoperasikan <i>ATV</i>	62

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata yang menyatakan bahwa pariwisata adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, di luar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji. Selain itu, pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan. Kepariwisataan adalah setiap peralihan tempat yang bersifat sementara dari seseorang atau beberapa orang, dengan maksud memperoleh pelayanan yang diperuntukkan bagi kepariwisataan itu oleh lembaga-lembaga yang digunakan untuk maksud tertentu (Hans Buchli dalam Suwena dan Widyatmaja 2010:14).

Pariwisata pada umumnya lebih dipandang sebagai kegiatan ekonomi, mengingat tujuan utama pengembangan pariwisata adalah untuk mendapatkan keuntungan ekonomi, baik bagi masyarakat maupun daerah dan negara. Sektor ekonomi pariwisata adalah sector yang memiliki aspek kemasyarakatan yang menyangkut manusia individu, kelompok atau organisasi serta kebudayaan yang merupakan sektor pembangunan. Salah satu contoh adalah pembangunan daya tarik wisata yang dapat berdampak kepada masyarakat atau organisasi.

Terdapat banyak sekali objek dan daya tarik wisata (ODTW) yang ada di Indonesia. Salah satu objek dan daya tarik wisata (ODTW) yang telah terkenal tidak hanya di dalam negeri namun juga di luar negeri yaitu *Treasure Bay* Bintan. Sesuai namanya, *Treasure Bay* Bintan terletak di kawasan Bintan yang terkenal dengan berbagai macam fasilitas permainan yang disediakan untuk tamu baik domestik maupun mancanegara. *Treasure Bay* Bintan berada di bawah naungan PT. Bintan Hotel Utama yang merupakan anak perusahaan *Landmark Berhad* Kuala Lumpur yang bergerak di bidang *property* dan tempat hiburan atau destinasi wisata. Wahana utama di *Treasure Bay* Bintan adalah *Crystal Lagoon* yang merupakan kolam renang buatan terbesar di Asia Tenggara dan terbesar kedua di dunia setelah Chili. *Treasure Bay* Bintan menyediakan fasilitas untuk

aktifitas wisata yang menjadi atraksi utama di destinasi ini, yaitu adanya kolam raksasa dengan luas total 6,3 Ha dengan panjang 800 meter. Bagi wisatawan yang datang berkunjung ke destinasi ini dapat memanfaatkan jasa *tour guide* yang sudah disediakan untuk memudahkan wisatawan mendapatkan informasi tentang destinasi yang dikunjungi. *Tour guide* di *Treasure Bay* Bintan akan menemani tamu sejak awal kedatangan hingga selesai kegiatan wisatanya.

Tour guide adalah orang yang membawa orang-orang (wisatawan) untuk melakukan kegiatan kunjungan (ekskursi) menurut jangka waktu tertentu (Mancini, 2001). *Tour guide* memegang kendali yang penting dalam kunjungan seorang wisatawan. *Tour guide* yang bekerja di *Treasure Bay* Bintan harus mampu membawa diri dan menyesuaikan diri dengan wisatawan yang berasal dari berbagai macam Negara. Wisatawan tersebut umumnya memiliki karakter serta budaya yang berbeda antara satu dengan yang lain, sehingga *tour guide* harus memahami perilaku dari wisatawan.

Perilaku manusia adalah suatu aktivitas manusia itu sendiri (Notoatmodjo, 2012). Perilaku baru terjadi apabila ada sesuatu yang diperlukan untuk menimbulkan reaksi, yakni yang disebut rangsangan. Berarti rangsangan tertentu akan menghasilkan reaksi atau perilaku tertentu (Notoatmodjo, 2012). Peran *tour guide* di *Treasure Bay* Bintan sangatlah penting untuk memahami perilaku wisatawan yang berasal dari berbagai negara. Perilaku yang terjadi diantara *tour guide* dan wisatawan dapat disebut sebagai interaksi.

Interaksi *tour guide* dengan wisatawan di *Treasure Bay* Bintan sangat diperhatikan oleh perusahaan. *Tour guide* di *Treasure Bay* Bintan harus mampu menguasai kondisi sekitar ketika sedang menemani wisatawan yang berkunjung. Membangun sebuah interaksi dan hubungan yang baik dengan wisatawan telah menjadi langkah bagi *Treasure Bay* Bintan untuk menuju cara kerja yang profesional dan juga sebagai bukti nyata yang ditunjukkan langsung kepada wisatawan. *Tour guide* di *Treasure Bay* Bintan harus bisa memberikan kesan yang baik untuk meningkatkan citra perusahaan. Apabila kesan yang ditimbulkan baik, maka citra perusahaan juga semakin baik. Hal tersebut di atas menjadi latar

belakang penulis menyusun tugas akhir ini dengan judul "Perilaku *Tour guide* Dalam Berinteraksi Dengan Wisatawan di *Treasure Bay* Bintang".

1.2 Rumusan Masalah

Yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana perilaku *tour guide* dalam berinteraksi dengan wisatawan di *Treasure Bay* Bintang ?
- b. Bagaimanakah teknik berinteraksi yang dilakukan oleh *tour guide* kepada wisatawan di *Treasure Bay* Bintang?

1.3 Tujuan praktek kerja nyata

Praktek kerja nyata ini memiliki tujuan diantaranya adalah :

- a. Mengetahui perilaku *tour guide* dalam berinteraksi dengan wisatawan di *Treasure Bay* Bintang;
- b. Mengetahui teknik berinteraksi yang dilakukan oleh *tour guide* kepada wisatawan di *Treasure Bay* Bintang.

1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.4.1 Manfaat Praktis

Praktek Kerja Nyata ini memiliki beberapa manfaat, diantaranya adalah :

- a. Mendapatkan pengalaman baru dalam berhubungan dan berkomunikasi langsung dengan pengunjung;
- b. Mendapatkan pengalaman kerja untuk menjadi seorang *tour guide* yang tidak bisa saya dapatkan selama berada di perkuliahan;
- c. Memberikan pelatihan kemandirian, kerja sama, dan tanggung jawab kepada saya pribadi agar dapat beradaptasi di dalam dunia kerja.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Manfaat bagi akademisi, semoga dapat memberikan kontribusi nyata terhadap mahasiswa program studi DIII Usaha Perjalanan Wisata FISIP Universitas Jember.



BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

Dalam arti luas pariwisata adalah kegiatan rekreasi di luar domisili untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau mencari suasana lain (Damanik dan Weber, 2006). Arti luas tentang pariwisata merupakan penjabaran diri dari seseorang yang hendak melakukan kegiatan diluar dari kebiasaannya setiap hari. Melakukan suatu perpindahan tempat dalam waktu dan jangka tertentu dalam memenuhi kebutuhan serta tidak untuk mencari keuntungan seperti halnya bekerja.

Menurut Sinaga (2010), pada hakekatnya berpariwisata adalah suatu proses berpergian sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain diluar tempat tinggalnya. Wisata merupakan suatu bentuk pemanfaatan sumberdaya alam yang mengandalkan jasa alam untuk kepuasan manusia. Selain itu pariwisata juga pada saat ini telah menjadi suatu kebutuhan oleh individu, pariwisata merupakan kegiatan keluar dari tempat atau kediaman aslinya menuju tempat lainnya dengan tujuan tertentu dan tidak dalam ikatan apapun serta mendapatkan upah.

Dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan beberapa istilah yang berhubungan dengan kegiatan pariwisata antara lain :

- a. Wisata adalah kegiatan perjalanan atau sebagian dari kegiatan tersebut yang dilakukan secara sukarela serta bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata.
- b. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata.
- c. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta usaha – usaha yang terkait di bidang tersebut.
- d. Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata.
- e. Usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut.

- f. Objek dan daya tarik wisata adalah segala sesuatu yang menjadi sasaran wisata.
- g. Kawasan pariwisata adalah kawasan dengan luas tertentu yang dibangun atau disediakan untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.

Sedangkan menurut Meyers (2009), pariwisata ialah aktivitas perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur dan tujuan-tujuan lainnya. Pariwisata merupakan kegiatan yang didalamnya terdapat suatu perubahan tempat tinggal, hal tersebut sesuai dengan pengertian yang dikemukakan oleh Muljadi (2012:7) yang menyatakan bahwa pariwisata adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, di luar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji. Selain itu, pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan. Kepariwisataan adalah setiap peralihan tempat yang bersifat sementara dari seseorang atau beberapa orang, dengan maksud memperoleh pelayanan yang diperuntukkan bagi kepariwisataan itu oleh lembaga-lembaga yang digunakan untuk maksud tertentu (Hans Buchli dalam Suwena dan Widyatmaja 2010:14).

2.2 Pelayanan

2.2.1 Definisi

Pelayanan merupakan hal yang penting dalam usaha untuk membuat pelanggan tetap merasa nyaman dan betah dalam menggunakan jasa dari suatu perusahaan, jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik maka pelanggan tidak akan menjauh dan menggunakan jasa dari perusahaan lain. Adapun definisi pelayanan menurut (Tjiptono 2002:60) pelayanan adalah suatu tindakan nyata dan segera untuk menolong orang lain (pelanggan, mitra kerja, mitra bisnis, dan sebagainya), disertai dengan senyuman yang ramah dan tulus. Adapun pelayanan merupakan jasa yang didefinisikan oleh dalam Ruslan (2006:281) adalah setiap

tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Selain itu (Tjiptono 2002:60) mencoba menyederhanakan tahapan-tahapan layanan pelanggan sebagai suatu prinsip dasar yang terdiri atas tiga tahap, yang harus dihayati dan dikuasai oleh para pegawai, yaitu

- a. Prinsip dasar utama (sebelum penjualan), berupa pemberian senyum, ucapan salam, dan sapaan.
- b. Prinsip dasar kedua (selama penjualan atau proses pembelian), berupa memperlihatkan kepedulian, memberikan tanggapan, memberikan bantuan, menuntaskan, dan mengucapkan terima kasih.
- c. Prinsip dasar ketiga (setelah penjualan/pembelian), berupa menerima keluhan pelanggan, menindaklanjuti, member solusi bukan janji, menyelesaikan dengan segera, akurat dan efektif, member kejutan yang menyenangkan, dan mengucapkan terima kasih.

Pelayanan atau *service* dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain (Suteja, 2007:5). Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105). Hal ini diperkuat dengan pengertian kualitas pelayanan menurut (Tjiptono 2002:60), apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Selanjutnya dijelaskan

2.2.2 Ciri-ciri Pelayanan

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut (Tjiptono 2002:60) sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai;
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat;

- c. Mampu berkomunikasi;
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi;
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik;
- f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung;
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan atau pengunjung.

2.2.3 Hal-Hal yang diperhatikan dalam Pelayanan

Menurut Merry (2014:34), terdapat beberapa hal-hal yang perlu diperhatikan dalam bentuk-bentuk pelayanan, diantaranya:

- a. Mengucapkan salam pembuka pembicaraan;
- b. Menanyakan apa saja keinginan pelanggan;
- c. Mendengarkan dan memahami keinginan pelanggan;
- d. Melayani pelanggan dengan cepat, tepat, dan ramah;
- e. Menempatkan kepentingan pelanggan pada nomor urut pertama.

Selanjutnya didukung dengan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyambutan tamu menurut Merry (2014:34), diantaranya:

- a. Memberi kesan baik di mata pelanggan bahwa kehadirannya memang dinantikan;
- b. Membuat pelanggan merasa seperti di rumah sendiri. Ketika pindah ke tempat lain dan tidak diperlakukan sama, pelanggan seperti kehilangan sesuatu sehingga akan kembali ke tempat penginapan awal;
- c. Sebagai penerima tamu harus dapat menjaga pembicaraan dan mengerti tentang apa yang boleh dan tidak boleh dibicarakan dengan tamu;
- d. Dapat mengarahkan tamu, memberi informasi yang dibutuhkan dan membantu pimpinan dalam melayani dan membuat perjanjian dengan tamu;
- e. Apabila *supervisor* tidak dapat menerima tamu, berikan penjelasan yang baik, jangan sampai menyinggung perasaan tamu;
- f. Berikan perhatian kepada setiap tamu, dan segera ambil keputusan, bila tamu ternyata harus atau dapat disalurkan ke lain pejabat atau lain bagian.

2.3 *Tour guide*

2.3.1 Definisi

Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat dapat mengenal istilah *guide* daripada pemandu wisata maupun pramuwisata. *Guide* selalu dikaitkan dengan “orang bule” atau “turis“. Setiap orang yang menemani wisatawan makan di restoran, mengantar wisatawan mengunjungi objek wisata, menonton pertunjukan, belanja di *souvenir shop* dan lain-lain selalu dikonotasikan sebagai *guide*. Pramuwisata (*guide*) pada hakikatnya adalah seseorang yang menemani, memberikan informasi dan bimbingan serta saran kepada wisatawan dalam melakukan aktivitas tersebut, antara lain mengunjungi objek dan atraksi wisata, belanja, makan di restoran, dan aktivitas wisatawan lainnya dan untuk itu seorang *guide* mendapatkan imbalan tertentu (Mancini, 2003). *Tour guide* adalah orang yang membawa orang-orang (wisatawan) untuk melakukan kegiatan kunjungan (ekskursi) menurut jangka waktu tertentu (Mancini, 2003).

Tour guide adalah orang yang pertama kali bisa dijumpai oleh wisatawan dalam rangka untuk mewujudkan harapan dan impian berlibur. Wisatawan bagaikan seorang bocah kecil di tengah hiruk pikuknya pasar. Terkadang wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi wisata belum mengetahui tentang informasi kawasan tersebut. Wisatawan tidak tahu yang harus dilakukan dan akan melangkah, sehingga wisatawan membutuhkan sumber informasi untuk mendapatkan yang diinginkannya, hal tersebut merupakan tugas dari seorang *tour guide* untuk menemani dan memberikan informasi mengenai yang terdapat di destinasi tersebut (Mancini, 2003).

Menurut Suwanto (2004:13) *tour guide* adalah seorang yang memberikan penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan dan *traveller* lainnya tentang segala sesuatu yang hendak dilihat dan disaksikan bilamana mereka berkunjung pada suatu objek, tempat atau daerah wisata tertentu. Pramuwisata adalah seseorang yang bekerja pada suatu biro perjalanan wisata atau kantor pariwisata (*tourist office*) yang bertugas memberikan informasi, petunjuk dan saran secara langsung kepada wisatawan sebelum dan selama perjalanan wisata berlangsung. Secara umum, *tour guide* adalah seseorang yang dibayar untuk menemani wisatawan

dalam perjalanan, mengunjungi, melihat dan menyaksikan serta memberikan informasi tentang objek wisata dan berbagai bantuan lain yang diperlukan wisatawan sebelum dan selama perjalanan berlangsung.

Menurut (Muhajir, 2005:12) orang yang memimpin suatu rombongan wisatawan, baik itu untuk suatu kunjungan wisata yang singkat maupun beberapa hari dapat dikategorikan sebagai pemandu wisata (*tour guide*). Namun dalam industri pariwisata, istilah pemandu wisata memiliki pengertian yang lebih tegas, yaitu seseorang yang membawa orang-orang dalam suatu perjalanan wisata dalam waktu yang terbatas. *Tour guide* dapat dikelompokkan berdasarkan kategori sebagai berikut (Muhajir, 2005):

a. Berdasarkan tempat melaksanakan tugas, dibagi menjadi:

- 1) *Local Guide (On-Site Guide)* adalah seorang pemandu wisata yang menangani suatu tur selama satu atau beberapa jam di suatu tempat yang khusus, pada suatu atraksi wisata, ada di suatu areal yang terbatas, misalnya gedung bersejarah, taman hiburan, pabrik dan pusat riset ilmiah.
- 2) *City Guide* adalah *tour guide* yang bertugas membawa wisatawan dan memberikan informasi wisata tentang objek-objek wisata utama di suatu kota, biasanya dilakukan di dalam bus atau kendaraan lainnya. Seorang *city guide* yang melakukan tugas rangkap sekaligus menjadi pengemudi disebut *Sightseeing Guide*.

b. Berdasarkan Spesifikasi, dibagi menjadi:

- 1) *Tour guide* khusus, yaitu *tour guide* yang hanya bertugas khusus di salah satu objek wisata tertentu.
- 2) *Tour guide* Umum, yaitu *tour guide* yang bertugas dimana saat ia dibutuhkan. Dengan demikian, *tour guide* ini harus mempunyai pengetahuan yang luas tentang objek wisata sejarah, budaya, kesenian, dan sebagainya.

c. Berdasarkan Asal Wisatawan dan Wilayah Negara tempat dilaksanakannya *tours*:

- 1) *In-Bound tour guide*, yaitu pemandu wisata yang menangani wisatawan asing yang telah melakukan perjalanan wisata di negara tempat *tour guide* bekerja dan menetap.
- 2) *Out-Bound tour guide*, yaitu seseorang yang bertugas menemani wisatawan yang melakukan perjalanan wisata ke luar negeri. Namun, sering kali tugas seperti ini dipercayakan kepada *tour Escort*, yaitu orang yang mengatur dan mendampingi suatu rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan selama beberapa hari.
- 3) *Domestic tour guide*, yaitu pemandu wisata yang menangani wisatawan dalam negeri yang melakukan perjalanan wisata di Negeri mereka sendiri.

d. Berdasarkan Jumlah Wisatawan yang Ditangani:

- 1) *Group Tour guide*, yaitu *tour guide* yang bertugas menangani wisatawan dalam suatu rombongan atau yang sering diistilahkan dengan *Group Inclusive Tour (GIT)*. Mengenai berapa jumlah wisatawan yang dapat dikategorikan sebagai rombongan masih banyak perbedaan pendapat seperti halnya rombongan (*group*) itu sendiri. Namun, biasanya pengertian tersebut dikembalikan pada ketentuan yang dianut oleh biro perjalanan wisata atau lembaga pariwisata yang bersangkutan.
- 2) *Individual tour guide*, yaitu pemandu wisata yang bertugas menangani wisatawan individual atau *Free Individual Traveller (FIT)*.

2.3.2 Kode Etik Pramuwisata / *Tour guide*

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

- a. Pramuwisata harus mampu menciptakan kesan penilaian yang baik atas daerah, negara, bangsa, dan kebudayaan;
- b. Pramuwisata dalam menjalankan tugasnya harus mampu menguasai diri, senang, segar, rapi, bersih serta berpenampilan yang simpatik (menghindari bau badan, perhiasan, dan parfum yang berlebihan);

- c. Pramuwisata harus mampu menciptakan suasana gembira dan sopan menurut kepribadian Indonesia;
- d. Pramuwisata harus mampu memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada wisatawan dengan tidak meminta tip, tidak menjajakan barang dan tidak meminta komisi;
- e. Pramuwisata mampu memahami latar belakang asal usul wisatawan serta mengupayakan untuk meyakinkan wisatawan agar mematuhi hukum, peraturan, adat kebiasaan yang berlaku dan ikut melestarikan objek;
- f. Pramuwisata mampu menghindari timbulnya pembicaraan serta pendapat yang mengundang perdebatan mengenai kepercayaan, adat istiadat, agama, ras dan sistem politik sosial negara asal wisatawan;
- g. Pramuwisata berusaha memberikan keterangan yang baik dan benar. Apabila ada hal-hal yang belum dapat dijelaskan maka pramuwisata harus berusaha mencari keterangan mengenai hal tersebut dan selanjutnya menyampaikan kepada wisatawan dalam kesempatan berikutnya;
- h. Pramuwisata tidak dibenarkan mencemarkan nama baik perusahaan, teman seprofesi dan unsur-unsur pariwisata lainnya;
- i. Pramuwisata tidak dibenarkan untuk menceritakan masalah pribadinya yang bertujuan untuk menimbulkan rasa belas kasihan dari wisatawan;
- j. Pramuwisata saat perpisahan mampu memberikan kesan yang baik agar wisatawan ingin berkunjung kembali.

2.4 Komunikasi

2.4.1 Definisi

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi nonverbal (Mulyana, 2005:4).

Sebagai makhluk sosial, komunikasi merupakan unsur penting dalam kehidupan manusia. Kegiatan komunikasi akan timbul jika seorang manusia mengadakan interaksi dengan manusia lain, jadi dapat dikatakan bahwa komunikasi timbul sebagai akibat dari adanya hubungan sosial. Pengertian tersebut mengandung arti bahwa komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai kelompok (Mulyana, 2005:4).

Harold Lasswell dalam karyanya *The Structure and Function of Communication in Society* menurut (Effendy, 2005: 10) mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut: “*Who Says What in Which Channel To Whom With What Effect*” atau “Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya”. Paradigma Lasswell di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yakni (Effendy, 2005: 10) :

- a. Pengirim Pesan atau Komunikator (*Communicator, Source, sender*)
- b. Pesan (*message*)
- c. Media (*channel*)
- d. Penerima Pesan atau Komunikan (*Communicant, Communicate, Receiver, Recipient*)
- e. Efek atau Umpan Balik (*Effect, Impact, Influence, Feedback*)

2.4.2 Peranan Komunikasi

Peranan komunikasi sendiri berkaitan dengan status dari elemen-elemen komunikasi, bisa saja muncul dalam peranan komunikator, pesan, media, komunikan, efek, konteks dan peranan gangguan. Untuk itu ketika berbicara komunikasi umumnya maka tentu juga berbicara tentang cakupan peranan dan sistem komunikasi secara keseluruhan yang biasanya berawal dari pemrakarsa komunikasi yakni komunikator. Peranan ini terletak pada bagaimana komunikator dengan status tertentu menjalankan fungsi mengelola elemen komunikasi yang lain agar tampilan peran itu sesuai dengan statusnya (Effendy, 2005).

2.4.3 Fungsi Komunikasi

Komunikasi memainkan peranan yang integral dari banyak aspek kehidupan manusia, karena sebagian besar waktu manusia dihabiskan untuk berkomunikasi. Komunikasi memiliki fungsi yang penting dalam kehidupan manakala komunikasi tersebut dapat memuaskan semua kebutuhan fisik, identitas diri, kebutuhan sosial dan praktis dapat tercapai. Adapun fungsi-fungsi dasar komunikasi adalah (Effendy, 2005):

a. Pendidikan dan Pengajaran

Komunikasi menjadi sarana penyediaan pengetahuan, keahlian dan keterampilan untuk memperlancar peranan manusia dan memberikan peluang bagi orang lain untuk berpartisipasi dalam kehidupan masyarakat.

b. Informasi

Kualitas kehidupan akan menjadi miskin apabila tanpa informasi. Setiap orang dan sekelompok orang membutuhkan informasi untuk meningkatkan kualitas hidup mereka, informasi ini dapat diperoleh dari komunikasi lisan dan tertulis melalui komunikasi antar personal, kelompok, organisasi dan komunikasi melalui media massa.

c. Hiburan

Hiburan merupakan salah satu kebutuhan penting bagi semua orang. Komunikasi menyediakan hiburan yang tiada habis-habisnya, misalnya melalui film, televisi, radio, drama, musik, literatur, komedi dan permainan.

d. Diskusi

Melalui diskusi dan debat akan ditemukan kesatuan pendapat sambil tetap menghargai perbedaan yang dimiliki orang lain. Komunikasi merupakan sarana yang baik bagi penyaluran bakat untuk berdebat dan berdiskusi tentang gagasan baru yang lebih kreatif dalam membangun kehidupan bersama.

e. Persuasi

Persuasi mendorong manusia untuk terus berkomunikasi dalam rangka penyatuan pandangan yang berbeda dalam rangka pembuatan keputusan personal maupun kelompok atau organisasi. Komunikasi memungkinkan para

pengirim pesan bertindak sebagai *persuader* terhadap penerima pesan yang diharapkan akan berubah pikiran dan perilakunya.

f. Promosi Kebudayaan

Komunikasi juga menyediakan kemungkinan atau peluang untuk memperkenalkan, menjaga, dan melestarikan tradisi budaya suatu masyarakat. Komunikasi membuat manusia dapat menyampaikan dan menumbuhkan kembangkan kreativitasnya dalam rangka pengembangan kebudayaan.

g. Integrasi

Melalui komunikasi, maka sejumlah orang yang melintas ruang dan waktu di muka bumi ini dapat diintegrasikan, artinya dengan komunikasi makin banyak orang yang saling mengenal dan mengetahui keadaan masing-masing.

2.5 Perilaku

2.5.1 Definisi

Pengertian Perilaku manusia merupakan hasil daripada segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan. Dengan kata lain, perilaku merupakan respon/reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya. Respon ini dapat bersifat pasif (tanpa tindakan : berpikir, berpendapat, bersikap) maupun aktif (melakukan tindakan). Sesuai dengan batasan ini, perilaku kesehatan dapat di rumuskan sebagai bentuk pengalaman dan interaksi individu dengan lingkungannya, khususnya yang menyangkut pengetahuan dan sikap tentang kesehatan. Perilaku aktif dapat dilihat, sedangkan perilaku pasif tidak tampak, seperti pengetahuan, persepsi, atau motivasi. Beberapa ahli membedakan bentuk-bentuk perilaku ke dalam tiga domain yaitu pengetahuan, sikap, dan tindakan atau sering kita dengar dengan istilah *knowledge, attitude, practice* (Sarwono, 2004). Dari sudut biologis, perilaku adalah suatu kegiatan atau aktivitas organisme yang bersangkutan, yang dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung. Perilaku manusia adalah suatu aktivitas manusia itu sendiri (Notoadmodjo, 2012). Ensiklopedia Amerika, perilaku di artikan sebagai suatu aksi-reaksi organisme terhadap lingkungannya.

Perilaku baru terjadi apabila ada sesuatu yang diperlukan untuk menimbulkan reaksi, yakni yang disebut rangsangan. Berarti rangsangan tertentu akan menghasilkan reaksi atau perilaku tertentu (Notoatmodjo, 2012).

2.5.2 Bentuk Perilaku

Bentuk Perilaku Perilaku dapat diberi batasan sebagai suatu tanggapan individu terhadap rangsangan yang berasal dari dalam maupun luar diri individu tersebut. Secara garis besar bentuk perilaku ada dua macam, yaitu (Notoatmodjo, 2012) :

- a. Perilaku Pasif (*respons internal*) Perilaku yang sifatnya masih tertutup, terjadi dalam diri individu dan tidak dapat diamati secara langsung. Perilaku ini sebatas sikap belum ada tindakan yang nyata.
- b. Perilaku Aktif (*respons eksternal*) Perilaku yang sifatnya terbuka, perilaku aktif adalah perilaku yang dapat diamati langsung, berupa tindakan yang nyata.

2.5.3 Perilaku kesehatan

Menurut (Notoatmodjo, 2012) perilaku kesehatan adalah tanggapan seseorang terhadap rangsangan yang berkaitan dengan sakit dan penyakit, sistem pelayanan kesehatan, makanan dan lingkungan. *Respons* atau reaksi organisme dapat berbentuk pasif (*respons* yang masih tertutup) dan aktif (*respons* terbuka, tindakan yang nyata atau *practice/psychomotor*). Menurut Notoatmodjo (2012), rangsangan yang terkait dengan perilaku kesehatan terdiri dari empat unsur, yaitu sakit dan penyakit, sistem pelayanan kesehatan, makanan dan lingkungan.

a. Perilaku Manusia

Semua kegiatan atau aktifitas manusia, baik yang dapat diamati langsung maupun yang tidak dapat diamati pihak luar (Notoatmodjo, 2012). Psikologi memandang perilaku manusia (*human behavior*) sebagai reaksi yang dapat bersifat sederhana maupun bersifat kompleks. Perilaku secara luas tertentu tidak hanya dapat ditinjau dalam kaitannya dengansikap manusia. Pembahasan perilaku dari teori motivasi, dari sisi teori belajar, dan dari sudut pandang lain,

akan memberikan penekanan yang berbeda-beda. Namun satu hal selalu dapat disimpulkan, yaitu bahwa perilaku manusia tidaklah sederhana untuk dipahami dan diprediksikan. Begitu banyak faktor-faktor internal dan eksternal dari dimensi masa lalu, saat ini, dan masa datang yang ikut mempengaruhi perilaku manusia. Disamping berbagai faktor penting seperti hakikat stimulus itu sendiri, latar belakang pengalaman individu, motivasi, status kepribadian, dan sebagainya. Memang sikap individu memegang peranan dalam menentukan perilaku seseorang dilingkungannya. Pada gilirannya, lingkungan secara timbal balik akan mempengaruhi sikap dan perilaku. Interaksi antara situasi lingkungan dengan sikap, dengan berbagai faktor didalamnya maupun diluar diri individu akan membentuk suatu proses kompleks yang akhirnya menentukan bentuk perilaku seseorang (Azwar, 2005).

b. Jenis perilaku

Sebagaimana diketahui bahwa perilaku/ aktifitas yang ada pada individu atau organisme itu tidak timbul dengan sendirinya, tetapi sebagai akibat dari adanya stimulus atau rangsang yang mengenai individu atau organisme itu. Perilaku atau aktifitas itu merupakan jawaban atau respon terhadap stimulus yang mengenainya. membedakan perilaku menjadi beberapa hal yaitu :

- 1) Perilaku yang mengalami (*innate behavior*),
- 2) Perilaku operan (*operant behavior*). Perilaku alami yaitu perilaku yang dibawa sejak organisme dilahirkan yakni yang berupa *refleks* dan insting, sedangkan perilaku operan yaitu perilaku yang dibentuk melalui proses belajar (Walgito, 2007).
- 3) Pembentukan perilaku menurut (Walgito, 2007), pembentukan perilaku dibagi menjadi tiga cara sesuai keadaan yang diharapkan, yakni :
 - a) Cara pembentukan perilaku dengan kondisioning atau kebiasaan Salah satu cara pembentukan perilaku dapat ditempuh dengan kondisioning atau kebiasaan. Dengan cara membiasakan diri untuk berperilaku seperti yang diharapkan, akhirnya akan terbentuklah perilaku tersebut.
 - b) Pembentukan perilaku dengan pengertian (*insight*) Disamping pembentukan perilaku dengan kondisioning atau kebiasaan, pembentukan

perilaku dapat ditempuh dengan pengertian atau *insight*. Cara ini berdasarkan atas teori belajar kognitif, yaitu belajar dengan disertai dengan adanya pengertian. Bila dalam eksperimen Thordike dalam belajar yang dipentingkan adalah soal latihan, maka dalam eksperimen Kohler dalam belajar yang penting adalah pengertian atau insight. Kohler adalah seorang tokoh dalam psikologi Gestalt dan termasuk dalam aliran kognitif.

c) Pembentukan perilaku dengan menggunakan model Disamping cara-cara pembentukan perilaku seperti tersebut diatas, pembentukan perilaku masih dapat ditempuh dengan menggunakan model atau contoh. Pemimpin dijadikan model atau contoh oleh yang dipimpinnya.

c. Faktor yang menyebabkan perbedaan individu berperilaku :

- 1) Persepsi adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, memberi serta meraba (kerja indra) disekitar kita. Michell dalam (Walgito, 2003) menyatakan bahwa persepsi adalah suatu proses yang didalamnya mengandung proses seleksi ataupun sebuah mekanisme pengorganisasian sebagai proses seleksi atau skreaming berarti, bahwa beberapa informasi akan diproses dan yang lainnya tidak diproses.
- 2) Pengetahuan adalah merupakan hasil tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan pengindraan terhadap suatu objek tertentu.
- 3) Sikap / attitude dapat didefinisikan sebagai "*a presdipotion to react insome manner an individual or situation*", yang secara bebas dapat diartikan sebagai suatu rangsang yang timbul dari seseorang atausituasi.
- 4) Kepribadian dalam hal ini kepribadian adalah fungsi dari pembawaan sejak lahir dari lingkungan (pengalaman).

2.6 Interaksi

2.6.1 Definisi

Secara umum pengertian interaksi sosial adalah hubungan timbal balik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, maupun kelompok

satu dengan lainnya. Interaksi Sosial dapat diartikan sebagai hubungan-hubungan sosial yang dinamis. Hubungan sosial yang dimaksud dapat berupa hubungan antara individu yang satu dengan individu lainnya, antara kelompok yang satu dengan kelompok lainnya, maupun antara kelompok dengan individu. Dalam interaksi juga terdapat simbol, di mana simbol diartikan sebagai sesuatu yang nilai atau maknanya diberikan kepadanya oleh mereka yang menggunakannya. Makna yang dimiliki sesuatu itu berasal dari interaksi antara seseorang dengan sesamanya. Makna tidak bersifat tetap namun dapat dirubah, perubahan terhadap makna dapat terjadi melalui proses penafsiran yang dilakukan orang ketika menjumpai sesuatu. Proses tersebut disebut juga dengan *interpretative process*. Interaksi sosial dapat terjadi bila antara dua individu atau kelompok terdapat kontak sosial dan komunikasi. Kontak sosial merupakan tahap pertama dari terjadinya hubungan sosial komunikasi yang merupakan penyampaian suatu informasi dan pemberian tafsiran serta reaksi terhadap informasi yang disampaikan (Walgito : 2007).

2.6.2 Syarat-Syarat Terjadinya Interaksi Sosial

Suatu interaksi sosial tidak akan mungkin terjadi apabila tidak memenuhi dua syarat (Soekanto : 2010) yaitu: adanya kontak sosial, dan adanya komunikasi. Kontak sosial berasal dari bahasa latin *con* atau *cum* yang berarti bersama-sama dan *tango* yang berarti menyentuh. Jadi secara harfiah kontak adalah bersama-sama menyentuh. Secara fisik, kontak baru terjadi apabila terjadi hubungan badaniah. Sebagai gejala sosial hubungan badaniah tidak perlu dilakukan, karena orang dapat mengadakan hubungan tanpa harus menyentuhnya, seperti misalnya dengan cara berbicara dengan orang yang bersangkutan. Dengan berkembangnya teknologi dewasa ini, orang-orang dapat berhubungan satu sama lain dengan melalui telepon, telegraf, radio, dan yang lainnya yang tidak perlu memerlukan sentuhan badaniah. Kontak sosial dapat berlangsung dalam tiga bentuk (Sukanto : 2010) yaitu sebagai berikut :

- a. Antara orang perorangan kontak sosial ini adalah apabila anak kecil mempelajari kebiasaankebiasaan dalam keluarganya. Proses demikian terjadi

melalui komunikasi, yaitu suatu proses dimana anggota masyarakat yang baru mempelajari norma-norma dan nilai-nilai masyarakat di mana dia menjadi anggota;

- b. Antara orang perorangan dengan suatu kelompok manusia atau sebaliknya. Kontak sosial ini misalnya adalah apabila seseorang merasakan bahwa tindakan-tindakannya berlawanan dengan norma-norma masyarakat.
- c. Antara suatu kelompok manusia dengan kelompok manusia lainnya. Umpamanya adalah dua partai politik yang bekerja sama untuk mengalahkan partai politik lainnya. Kontak sosial memiliki beberapa sifat, yaitu kontak sosial positif dan kontak sosial negatif. Kontak sosial positif adalah kontak sosial yang mengarah pada suatu kerja sama, sedangkan kontak sosial negatif mengarah kepada suatu pertentangan atau bahkan sama sekali tidak menghasilkan kontak sosial. Selain itu kontak sosial juga memiliki sifat primer atau sekunder. Kontak primer terjadi apabila yang mengadakan hubungan langsung bertemu dan berhadapan muka, sebaliknya kontak yang sekunder memerlukan suatu perantara.

BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata merupakan mata kuliah wajib Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember. Praktek kerja nyata ini dapat ditempuh oleh mahasiswa Diploma III Usaha Perjalanan Wisata yang sudah memenuhi Satuan Kredit Semester (SKS) sesuai ketentuan program studi yang digunakan untuk menyusun Laporan Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Pelaksanaan praktek kerja nyata dapat dilakukan di hotel, *tour and travel*, *destination*, *resort*, maskapai, dinas pariwisata daerah dan juga di bidang sektor lain yang masih berhubungan dengan pariwisata. Dalam hal ini penulis melakukan praktek kerja nyata di *Treasure Bay* Bintan.

3.2 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Tempat pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah di *Indo P.T. Bintan Hotel Utama* atau yang sering dikenal sebagai *Treasure Bay* Bintan beralamat di Kawasan Pariwisata Lagoi Jalan Raya Haji KM 1 Lagoi Bintan Kepulauan Riau-Indonesia. Lokasinya yang sangat strategis dan dapat dengan mudah dijangkau dari Singapura, akses transportasi yang mudah menjadikan Kawasan Pariwisata lagoi sangat diminati wisatawan asing terutamanya dari Singapura. *P.T. Bintan Hotel Utama* atau *Treasure Bay* Bintan merupakan salah satu kawasan pariwisata bertaraf *international* yang dimiliki oleh Indonesia.

3.2.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan sejak tanggal 7 Januari 2018 hingga 26 Mei 2018. Berikut merupakan tabel waktu pelaksanaan praktek kerja nyata di *Treasure Bay* Bintan .

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata di *Treasure Bay* Bintan

Hari	Jam kerja	Istirahat
Rabu, Kamis, Jum'at, Sabtu, Minggu	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Shift</i> siang : 09.00-18.00 WIB • <i>Shift</i> siang : 09.00-21:00 WIB 	Menyesuaikan
Senin dan Selasa	Libur	Libur

3.3 Ruang Lingkup Pelaksanaan

3.3.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Berdasarkan kebijakan dan ketentuan yang berlaku di *Treasure Bay* Bintan maka selama melakukan kegiatan praktek kerja nyata, penulis ditempatkan di bagian *Attraction* khususnya pada bagian *tour guide*. Selama melaksanakan praktek kerja nyata penulis mendapatkan pengalaman menjadi *tour guide* dengan mengantar wisatawan keliling *Treasure Bay* Bintan dan juga di *entrance in lobby*.

Peran penulis sebagai *tour guide* yaitu membawa wisatawan keliling *Treasure Bay* Bintan sekaligus memberikan informasi mengenai *Treasure Bay* Bintan serta menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai *Treasure Bay* Bintan. Selain menjadi *tour guide* keliling penulis juga biasa ditugaskan di *entrance in lobby*. Selama di *entrance in lobby* penulis melakukan *job description* untuk melakukan *up selling* dan membantu memberikan informasi kepada wisatawan sehingga wisatawan dapat mengetahui informasi secara jelas mengenai *activity* yang berada di *Treasure Bay* Bintan.

3.3.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata

Kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan di *Treasure Bay* Bintan harus sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan. Pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilakukan selama lima hari kerja. Hari libur berada pada hari *weekday* yaitu hari Senin dan hari Selasa hal ini dikarenakan wisatawan akan melakukan liburannya pada hari *weekend* saja, kecuali bagi mereka yang memang sengaja untuk melakukan perjalanannya di hari *weekday*.

Table 3.2 Kegiatan penulis selama Praktek Kerja Nyata

Tanggal	Kegiatan Praktek Kerja Nyata	Penanggung Jawab
07-14 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> a. Melihat suasana baru, teman baru, dan <i>uniform</i>; b. Orientasi dan perkenalan lingkungan di <i>Treasure Bay</i> Bintang dan <i>Attraction Department</i>; c. Berkenalan ke semua <i>staff</i> yang ada di <i>Treasure Bay</i> Bintang; d. Memberikan <i>briefing</i> kepada wisatawan; e. Diberi arahan oleh senior; f. Mengoperasikan <i>scooter</i>; g. <i>Upselling</i> kepada wisatawan; h. Mengendarai membawa <i>buggy</i> dan <i>ford model T</i>; i. Memberikan pengarahan penggunaan <i>airsoft gun</i> dan cara mengoperasikannya; j. Memberikan <i>briefing</i> kepada wisatawan untuk <i>segway</i>, <i>prince motto</i>, <i>mini ATV</i>; k. Mengoperasikan <i>Segway</i>; l. Mendapatkan arahan dari senior; m. Membawa wisatawan berkeliling menggunakan <i>ford model T</i>; n. <i>Upselling</i> kepada wisatawan; o. Mencetak <i>agreement</i>; p. Membawa wisatawan berkeliling; q. Memberikan batuan kepada wisatawan Bermain <i>bonfire</i>. 	(Florentina A. Siallagan) dan Manajer <i>activity</i> (Nasron)

a	b	c
21-31 Januari 2018	a. Memberikan <i>briefing</i> kepada wisatawan bagaimana mengoperasikan <i>scooter</i> ; b. Melakukan <i>upselling</i> kepada wisatawan; c. Memberi <i>briefing</i> kepada wisatawan mengoperasikan <i>segway</i> , <i>prince motto</i> , <i>mini ATV</i> . d. Mempersiapkan <i>scooter</i> , <i>buggy</i> , <i>robot</i> , <i>Mini ATV</i> ; e. <i>Pick up and deliver</i> wisatawan dari <i>lobby</i> ; f. Membawa wisatawan berkeliling menggunakan <i>ford model T</i> ; g. Mempersiapkan <i>scooter</i> , <i>buggy</i> , <i>robot</i> , <i>mini ATV</i> ; h. <i>Pick up and deliver</i> wisatawan; i. Membawa wisatawan berkeliling menggunakan <i>ford model T</i> ; j. <i>Upselling</i> kepada wisatawan;	Manajer <i>activity</i> (Nasron)
07-11 Februari 2018	a. Pembekalan materi oleh senior mengenai teknik pemasaran yang baik dan benar; b. Mencoba menawarkan kepada wisatawan <i>product</i> yang dimiliki <i>Treasure Bay Bintan</i> ; c. Mendapatkan materi <i>idiom english</i> dari <i>tour guide senior</i> ; d. Mempersiapkan <i>scooter</i> , <i>buggy</i> , <i>robot</i> , <i>Mini ATV</i> ; e. Mengoperasikan <i>Segway</i> ; f. Mengoperasikan komputer;	Manajer <i>activity</i> (Nasron)

a	b	c
14-18 Februari 2018	a. Mengoperasikan komputer; b. Mendapatkan materi dari senior; c. Menemukan barang dan diberikan kepada <i>customer service</i> dan akan dimasukkan di <i>lost and found</i> ; d. Menemani wisatawan bermain robot; e. Menemani wisatawan bermain <i>mini ATV</i> ; f. Membantu wisatawan terjatuh;	Manajer <i>activity</i> (Nasron)
21-28 Februari 2018	a. Bermain <i>sky lantern</i> ; b. Membawa wisatawan berkeliling menggunakan <i>segway</i> ; c. Menemani tamu bermain <i>prince motto</i> ; d. Membawa wisatawan berkeliling menggunakan <i>buggy</i> dan <i>ford model T</i> ; e. Menolong wisatawan yang jatuh dari <i>scooter</i> ; f. Menemani wisatawan bermain <i>mini ATV</i> g. Mengoperasikan komputer; h. Mencetak <i>agreement</i> ;	Manajer <i>activity</i> (Nasron)
01-08 Maret 2018	a. Menemani wisatawan bermain <i>mini ATV</i> ; b. Berkeliling dengan wisatawan menggunakan <i>E-Train</i> ; c. Menemani wisatawan bermain <i>sky lantern</i> ; d. Menemani wisatawan bermain <i>prince motto</i> ; e. Membawa wisatawan berkeliling menggunakan <i>ford model T</i> ; f. Mencetak <i>agreement</i> ;	Manajer <i>activity</i> (Nasron)

a	b	c
	<p>g. Ikut serta dalam <i>mangrove pontoon day tour</i>;</p> <p>h. <i>Handle</i> wisatawan bermain robot, <i>firework</i>, dan <i>sky lantern</i>, ikut serta dalam <i>mangrove pontoon day tour</i>;</p> <p>i. <i>Handle</i> wisatawan bermain robot <i>firework</i>, dan <i>sky lantern</i>;</p>	
<p>08-11 Maret 2018</p>	<p>a. <i>Pick up and deliver</i> wisatawan;</p> <p>b. Membersihkan ruangan <i>activity</i>;</p> <p>c. Mempersiapkan <i>scooter</i>, <i>buggy</i>, dan <i>ford model T</i>;</p> <p>d. Berkeliling mengemudikan <i>E-Train</i>;</p> <p>e. Menolong wisatawan terjatuh;</p> <p>f. Membawa wisatawan bermain <i>mini ATV</i>;</p> <p>g. Mempersiapkan <i>scooter</i>;</p> <p>h. Mendapatkan pengarahan dari senior bahwasanya saat mengendarai <i>buggy</i> yang wajib diutamakan adalah pejalan kaki dan pengguna <i>scooter</i> untuk lewat terlebih dahulu;</p> <p>i. Menemani wisatawan bermain <i>prince motto</i>;</p> <p>j. Membawa wisatawan berkeliling menggunakan <i>ford model T</i>;</p> <p>k. Ikut serta dalam <i>mangrove pontoon day tour</i>;</p> <p>l. Membawa wisatawan bermain <i>airsoft gun</i>;</p> <p>m. Mengembalikan handuk kepada</p>	<p>Manajer <i>activity</i> (Nasron)</p>

a	b	c
14-18 Maret 2018	<p>wisatawan yang ketinggalan;</p> <p>a. <i>Pick up and deliver</i> wisatawan dan <i>In charge in lobby</i>;</p> <p>b. Memberikan informasi mengenai <i>activity</i> yang ada di <i>Treasure Bay</i> Bintan kepada wisatawan;</p> <p>c. Membantu mengembalikan handuk wisatawan;</p> <p>d. Membantu mengembalikan gelang <i>paper disposal wristband</i> sekaligus memasangkannya kepada wisatawan tersebut;</p> <p>e. Menerima telepon dari <i>front office</i> ke <i>activity center</i>;</p> <p>f. Selalu tersenyum kepada wisatawan;</p> <p>g. Membantu wisatawan mengambil foto;</p> <p>h. Menolong wisatawan yang terjatuh;</p>	Manajer <i>activity</i> (Nasron)
21-25 Maret 2018	<p>a. <i>In charge in lobby</i>;</p> <p>b. Memberikan informasi mengenai <i>activity</i> yang ada di <i>Treasure Bay</i> Bintan kepada wisatawan;</p> <p>c. Membantu mengembalikan handuk wisatawan;</p> <p>d. Membantu mengembalikan gelang <i>paper disposal wristband</i> sekaligus memasangkannya kepada wisatawan tersebut;</p> <p>e. Menerima telepon dari <i>front office</i> ke <i>activity center</i>;</p>	Manajer <i>activity</i> (Nasron)

a	b	c
	f. Selalu tersenyum kepada wisatawan; g. Membantu wisatawan mengambil foto; h. Menolong wisatawan yang terjatuh; i. <i>Pick up and deliver</i> wisatawan; j. Mempersiapkan <i>scooter, buggy, ford model T</i> ; k. Menemani wisatawan berkeliling menggunakan <i>E-Train</i> ; l. Menemani wisatawan bermain <i>Mini ATV</i> ; m. Menemani wisatawan bermain <i>Prince Motto</i> ; n. Membawa wisatawan berkeliling menggunakan <i>ford model T</i> ; o. Ikut serta dalam <i>mangrove pontoon day tour</i> ;	
28-31 Maret 2018	a. <i>In charge in lobby</i> ; b. Memberikan informasi mengenai <i>activity</i> yang ada di <i>Treasure Bay</i> Bintang kepada wisatawan; c. Membantu mengembalikan handuk wisatawan; d. Membantu mengambilkan gelang <i>paper disposal wristband</i> sekaligus memasangkannya kepada wisatawan tersebut; e. Menerima telepon dari <i>front office</i> ke <i>activity center</i> ; f. Selalu tersenyum kepada wisatawan; g. Membantu wisatawan mengambil foto;	Manajer <i>activity</i> (Nasron)

a	b	c
	<ul style="list-style-type: none"> h. Menolong wisatawan yang terjatuh; i. <i>Pick up and deliver</i> wisatawan; j. Mempersiapkan <i>scooter, buggy, ford model T</i>; k. Menemani wisatawan berkeliling menggunakan <i>E-Train</i>; l. Menemani wisatawan bermain <i>Mini ATV</i>; m. Membantu wisatawan mengambil foto; 	
<p>04 – 08 April 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Membawa wisatawan berkeliling menggunakan <i>buggy</i> dan <i>ford model T</i>; b. Menolong wisatawan yang jatuh dari <i>scooter</i>; c. Menemani wisatawan bermain <i>mini ATV</i> d. Mengoperasionalkan komputer; e. Mencetak <i>agreement</i>; f. <i>In charge in lobby</i>; g. Memberikan informasi mengenai <i>activity</i> yang ada di <i>Treasure Bay</i> Bintang kepada wisatawan; h. Membantu mengembalikan handuk wisatawan; i. Membantu mengambilkan gelang <i>paper disposal wristband</i> sekaligus memasangkannya kepada wisatawan tersebut; j. Menerima telepon dari <i>front office</i> ke <i>activity center</i>; k. Selalu tersenyum kepada wisatawan; l. Membantu wisatawan mengambil foto; 	<p>Manajer <i>Activity</i> (Nasron)</p>

a	b	c
	m. Menolong wisatawan yang terjatuh; n. <i>Pick up and deliver</i> wisatawan; o. Mempersiapkan <i>scooter, buggy, ford model T</i> ; p. Menemani wisatawan berkeliling menggunakan <i>E-Train</i> ; q. Menemani wisatawan bermain <i>mini ATV</i> ;	
11 - 15 April 2018	a. <i>In charge in lobby</i> ; b. Memberikan informasi mengenai <i>activity</i> yang ada di <i>Treasure Bay</i> Bintang kepada wisatawan; c. Membantu mengembalikan handuk wisatawan; d. Membantu mengambil gelang <i>paper disposal wristband</i> sekaligus memasangkannya kepada wisatawan tersebut; e. Menerima telepon dari <i>front office</i> ke <i>activity center</i> ; f. Selalu tersenyum kepada wisatawan; g. Membantu wisatawan mengambil foto; h. Menolong wisatawan yang terjatuh; i. <i>Pick up and deliver</i> wisatawan; j. Mempersiapkan <i>scooter, buggy, ford model T</i> ; k. Menemani wisatawan berkeliling menggunakan <i>E-Train</i> l. Menemani wisatawan bermain <i>Mini ATV</i> ; m. Membantu wisatawa mengambil foto;	Manajer <i>activity</i> (Nasron)

a	b	c
18 - 22 April 2018	n. Membantu wisatawan mengambil topi; a. <i>Pick up and deliver</i> wisatawan; b. Membersihkan ruangan <i>activity</i> ; c. Mempersiapkan <i>scooter, buggy, dan ford model T</i> ; d. Mempersiapkan <i>mini ATV, dan scooter</i> ; e. <i>In charge in lobby</i> ; f. Memberikan informasi mengenai <i>activity</i> yang ada di <i>Treasure Bay</i> Bintan kepada wisatawan; g. Membantu mengembalikan handuk wisatawan; h. Membantu mengambil gelang <i>paper disposal wristband</i> sekaligus memasangkannya kepada wisatawan tersebut; i. Menerima telepon dari <i>front office</i> ke <i>activity center</i> ; j. Selalu tersenyum kepada wisatawan; k. Membantu wisatawan mengambil foto; l. Menolong wisatawan yang terjatuh; m. <i>Pick up and deliver</i> wisatawan; n. Mempersiapkan <i>scooter, buggy, dan ford model T</i> ; o. Menemani wisatawan berkeliling menggunakan <i>E-Train</i> ; p. Menemani wisatawan bermain <i>Mini ATV</i> ; q. Membantu wisatawa mengambil foto; r. Mengoperasikan <i>Segway</i> ;	Manajer <i>activity</i> (Nasron)

a	b	c
25- 29 April 2018	a. <i>In charge in lobby</i> ; b. Memberikan informasi mengenai <i>activity</i> yang ada di <i>Treasure Bay</i> Bintang kepada wisatawan; c. Membantu mengembalikan handuk wisatawan; d. Membantu mengambilkan gelang <i>paper disposal wristband</i> sekaligus memasangkannya kepada wisatawan tersebut; e. Menerima telepon dari <i>front office</i> ke <i>activity center</i> ; f. Selalu tersenyum kepada wisatawan; g. Membantu wisatawan mengambil foto; h. Menolong wisatawan yang terjatuh; i. <i>Pick up and deliver</i> wisatawan;	Manajer <i>activity</i> (Nasron)
Bulan Mei 2018	a. <i>In charge in lobby</i> ; b. Memberikan informasi mengenai <i>activity</i> yang ada di <i>Treasure Bay</i> Bintang kepada wisatawan; c. Membantu mengembalikan handuk wisatawan; d. Membantu mengembalikan gelang <i>paper disposal wristband</i> sekaligus memasangkannya kepada wisatawan tersebut; e. Menerima telepon dari <i>front office</i> ke <i>activity center</i> ; f. Selalu tersenyum kepada wisatawan;	Manajer <i>activity</i> (Nasron)

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang mencakup hampir semua data *non-numeric*, data ini didapat untuk menggambarkan fakta yang ada di lapangan. Data pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata didapatkan penulis dari hasil wawancara dengan wisatawan secara langsung ataupun benar-benar nyata adanya di *Treasure Bay* Bintan.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari *Treasure Bay* Bintan. Data yang berhasil didapat merupakan data yang berkaitan dengan sejarah *Treasure Bay* Bintan, dan struktur organisasi. Data primer juga berasal dari hasil interaksi antara *tour guide* dengan wisatawan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dipergunakan untuk memperkuat data primer seperti buku, jurnal serta internet.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut :

a. Wawancara

Wawancara disini adalah metode pengumpulan yang melakukan interaksi secara langsung dengan wisatawan, *manager*, supervisor, senior dan karyawan.

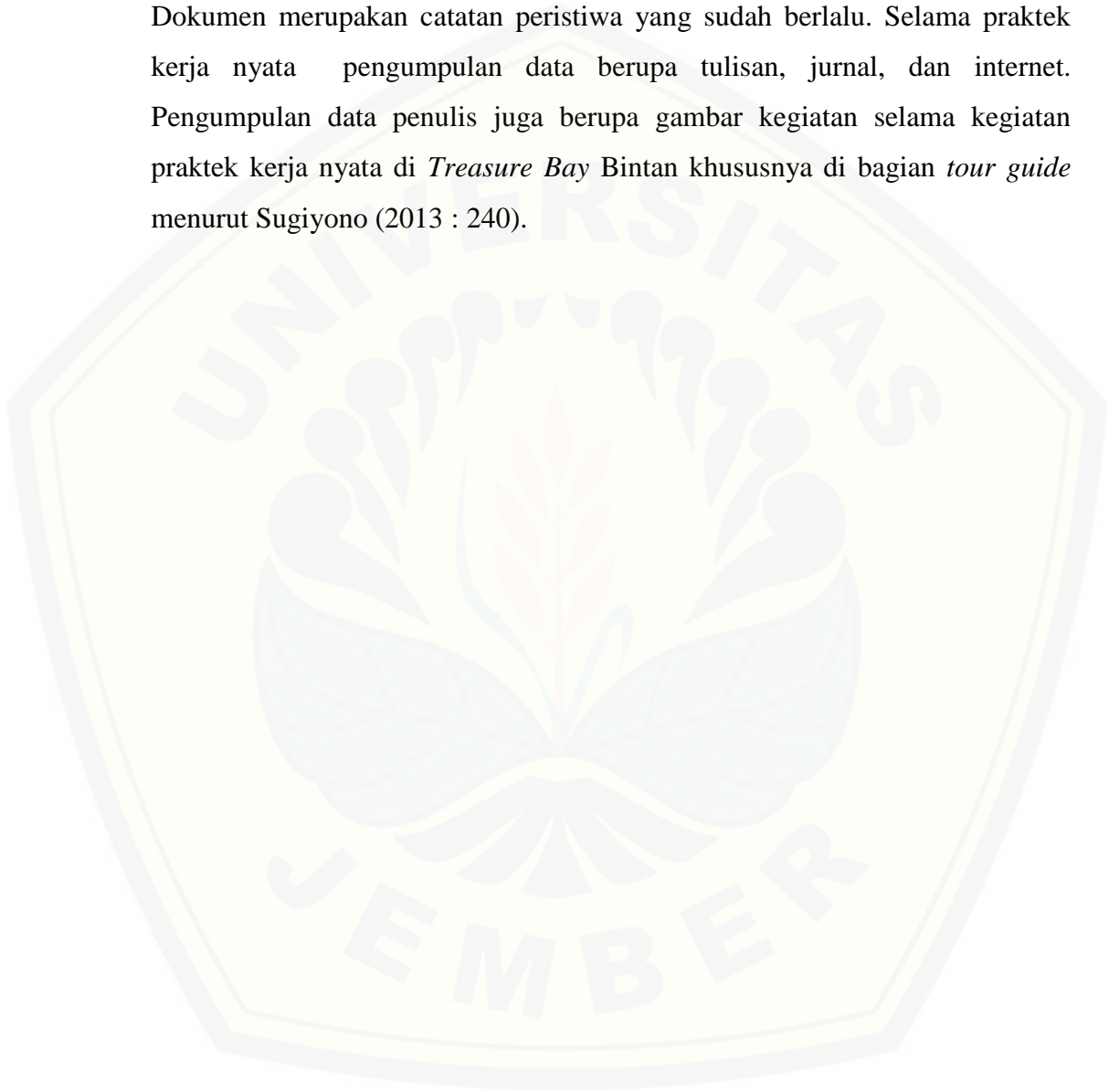
b. Pengamatan atau observasi

Pengertian observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat

dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2004:104). Dengan praktek kerja nyata ini penulis dapat mengetahui perilaku *tour guide* dalam berinteraksi dengan wisatawan di *Treasure Bay* Bintang.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Selama praktek kerja nyata pengumpulan data berupa tulisan, jurnal, dan internet. Pengumpulan data penulis juga berupa gambar kegiatan selama kegiatan praktek kerja nyata di *Treasure Bay* Bintang khususnya di bagian *tour guide* menurut Sugiyono (2013 : 240).



BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil Praktek Kerja Nyata yang sudah dilaksanakan oleh penulis di *Treasure Bay* Bintang dapat disimpulkan bahwa :

- a. Perilaku *tour guide* di *Treasure Bay* Bintang mewajibkan seorang *tour guide* dalam melakukan kewajiban yaitu berperilaku baik, pelayanan baik serta menjawab pertanyaan-pertanyaan dari wisatawan dengan komunikasi yang baik.
- b. Teknik berinteraksi *tour guide* di *Treasure Bay* Bintang yaitu berkomunikasi dengan wisatawan, menerapkan *body language*, dan menggunakan bahasa yang baik agar meyakinkan wisatawan dalam mendapatkan informasi di *Treasure Bay* Bintang.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan seorang penulis untuk *Treasure Bay* Bintang :

- a. Perlu peningkatan interaksi antara *tour guide* dengan wisatawan, sehingga mampu menciptakan suasana yang interaktif dan tidak membosankan.
- b. Diharapkan *tour guide* menjabarkan, mengetahui, dan menawarkan produk *knowledge* atau *activity* lainnya kepada wisatawan pada saat melakukan aktivitas pertamanya.

DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- Azwar, S. 2010. *Metode Penelitian*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar.
- Damanik, W. 2006. *Perencanaan Ekowisata Dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Effendy, O.U. 2005. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mancini, M. 2003. *Conducting Tour : A Practical Guide*. Columbia : Delmar.
- Marry, A. 2014. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Jogjakarta. Andi Johanes.
- Meyers, K. 2009. *Panduan Dasar Pelaksanaan Ekowisata*. Jakarta : Yonesco
- Muhajir. 2005. *Menjadi Pemandu Wisata Pemula*. Jakarta: Grasindo.
- Muljadi , A.J. 2012. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mulyana, D. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Notoatmodjo, S. 2012. *Konsep Perilaku dan Perilaku Kesehatan*. PT Rineka Cipta.
- Pendit, N. S. 2002. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradya Paramita.
- Sarwono, S. W. 2004. *Psikologi Remaja*. Jakarta: Raja GrafindoPustaka.
- Riduwan. 2004. *Metode Riset*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ruslan, R. 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Wali Pers.
- Soekanto, S. 2010. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sinaga, S. 2010. *Potensi dan Pengembangan Objek Wisata di Kabupaten Tapanuli*. Jakarta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwantoro, G. 2004. *Dasar-dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sutedja, W. 2007 *Panduan Layanan Konsumen*. Jakarta: Andi.

Suwena, I.K. dan Widyatmaja, I G. N. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Bali: Udayana University Pres.

Thomson, P. 1997. *Sell Your Way To The Top*. Jakarta :PT. Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, F. 2002. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.

Walgito, B. 2007. *Piskologi Sosial: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi Offset.

Skripsi

Ekawati, E. 2004. *Peran Tour Leader Dalam Memberikan Pelayanan Guna Memenuhi Tuntutan Profesionalisme Kerja Pada CV Javanica Tour Di Jember. Skripsi*. Jawa Timur: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Unuversitas Jember.

Internet

Landmark Berhad. 2018. *Treasure Bay Bintan Indonesia*. <https://www.landmarks.com.my/core-busines/treasure-bay-bintan-indonesia.y>(diakses tanggal 12 Maret 2018).

PT. Treasure Development Service.2016. <https://treasurebaybintan.com> .(diakses tanggal 19 Maret 2018)

Peraturan, Undang-Undang atau Sejenisnya

Kode Etik Pramuwisata Indonesia ditetapkan melalui Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pramuwisata Indonesia dengan Keputusan Nomor 07/MUNAS.I/X/1988.

LAMPIRAN

LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL MAGANG

1. Kegiatan : Praktek Kerja Lapang
2. Pelaksana : Fery oktavian
3. Tempat : JL Raja Haji km 01, Teluk Sebong, Longai, Teluk Sebong,
Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau (29152) Indonesia
4. Jangka Waktu : Januari – Mei 2018

Bersama ini memberikan persetujuan kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di atas untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapang.

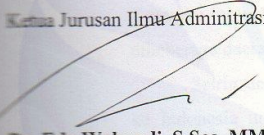
Jember, 04 Oktober 2017

Penyusun,

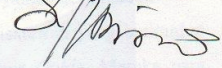

Fery oktavian
150903102025

Menyetujui

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi

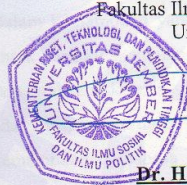

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM.
NIP :197508252002121002

Ketua Program Studi DIII
Usaha Perjalanan Wisata


Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP:195604091987022001

Mengetahui,

Wakil Dekan 1
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember



Dr. Hadi Pravitno, M. Kes
NIP: 196106081988021001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586
 Jember 68121 Email : fisip@unej.ac.id

Nomor : 3982/UN25.1.2/SP/2017
 Lampiran : tiga eksemplar
 Perihal : Permohonan Tempat Magang

12 Oktober 2017

Yth. Pimpinan Treasure Bay
 Jl. Haji Km. 01, Teluk Sebong, Lagoi,
 Sebong Lagoi, Teluk Sebong
 Kepulauan Riau

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktek Kerja Lapang) untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami berharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

No	NAMA	NIM	Bagian
1.	Mochamad Ubaidillah	150903102006	D3 Usaha Perjalanan Wisata
2.	Triyuli Krisdayanti	150903102010	D3 Usaha Perjalanan Wisata
3.	Fery Oktavian	150903102025	D3 Usaha Perjalanan Wisata

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

Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.



an Dekan
 Wakil Dekan I,

Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
 NIP 19610608 198802 1 001

TREASURE BAY
BintanBintan, 6th December 2017

Mr. Indra Perdana Wibisono
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Re: Confirmation of Internship Training Program

Please be informed that the interview result of students and medical check up from DIII UPW
Universitas Jember as follow:

No.	Name	Department	Status	Start Date
1.	Fery Octavian	Adventure & Activities	Accepted	8 th January 2018 – 7 th June 2018 (5 months)
2.	Mochamad Ubaidillah	Adventure & Activities	Accepted	8 th January 2018 – 7 th June 2018 (5 months)
3.	Triyuli Krisdayanti	Customer Service / GRO	Accepted	8 th January 2018 – 7 th June 2018 (5 months)

Should you have any question regarding above matter, please do not hesitate to contact me at your
convenient time.

Best regards,



Florentina A. Siallagan
Training Manager



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto
Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121
Email : fisip@unej.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 5191/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Email dari Training Manager " **Treasure Bay Bintang** ", tanggal 6 Desember 2017, perihal : Penerimaan Mahasiswa Magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No.	Nama	NIM	Bagian
1.	Mochamad Ubaidillah	150903102006	Adventure & Activities
2.	Triyuli Krisdayanti	150903102010	Customer Service/GRO
3.	Fery Oktavian	150903102025	Adventure & Activities

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di **Treasure Bay Bintang**, terhitung mulai tanggal 8 Januari 2018 sampai dengan 7 Juni 2018.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 22 Desember 2017

a.n Dekan
Wakil Dekan I,

Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP 19610608 198802 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Treasure Bay Bintang
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 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	87	A
3	Etika	88	A
4	Disiplin	88	A
NILAI RATA - RATA			

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : Fery Oktavian
N I M : 150903102025
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : Nasron
Jabatan : Land Activities and Recreation Manager
Instansi : P.T. Bintang Hotel Utama Treasure Bay Bintang
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	







CHILL COVE ATTRACTION

1. 2 Seaters UTV	IDR 450.000,++/Vehicle/40mnt
2. ATV Adventure Forest	IDR 350.000,++/Pax/40mnt
3. Airsoft Gun	IDR 80.000,++/30bullets
4. Mangrove Pontoon Day Tour	IDR 150.000,++/Pax/1hour
5. Solar Electric Boat	IDR 60.000,++/Pax/1round
6. Ford Model T	IDR 50.000,++/Pax/1round
7. Mini Atv	IDR 100.000,++/Pax/1round
8. Electric Scooter	IDR 100.000,++/Vehicle/1round
9. Mangrove Kayaking	IDR 150.000,++/Vehicle/1hour
10. Mangrove Kayaking + ATV/UTV	IDR 350.000,++/Vehicle/6hours
11. Prince Moto	IDR 420.000,++/Vehicle/12hours
12. Rodeo Bull	IDR 300.000,++/Pax/1hour
13. 2 Wheels Self Balancing	IDR 450.000,++/Pax/3hours
14. Bumper Boat	IDR 565.000,++/Pax/90mnt
15. Paddle Boat	IDR 120.000,++/Vehicle/1round
16. Junior ATV 49cc	IDR 50.000,++/Pax/10mnt
17. E-train	IDR 50.000,++/Pax/1round
18. Slip & Slide	IDR 50.000,++/Pax/unlimited
19. Float - Big Float	IDR 60.000,++/Float/1hour
	IDR 80.000,++/Float/2hours
	IDR 100.000,++/Float/3hours
- Small Float	IDR 30.000,++/Float/1hour
	IDR 40.000,++/Float/2hours
	IDR 50.000,++/Float/3hours
- 4 Seaters	IDR 150.000,++/Float/1hour
- 4 Seaters + 4 Soft Drink	IDR 200.000,++/Float/1hour
20. Sky Lantern	IDR 120.000,++/Pcs
21. Robot	IDR 130.000,++/Vehicle/15mnt
22. Sunset Tour	IDR 150.000,++/Pax/1hour
23. Firework - 100 Shots	IDR 1.350.000,++/Cake/30second
- 200 Shots	IDR 2.650.000,++/Cake/1mnt
- Jupiter(Small)	IDR 60.000,++/Pcs
- Pluto(Medium)	IDR 90.000,++/Pcs
- Mars(Large)	IDR 145.000,++/Pcs
24. Bonfire - Family Style	IDR 1.000.000,++/1hour
- Group Style	IDR 2.500.000,++/1hour
25. Adventure Mangrove Night Tour	IDR 150.000,++/Pax/1hour
26. Full Moon Tour	IDR 150.000,++/Pax/1hour

Note: Price are subject to 21% Tax & Service

Gambar 1 : Activity dan daftar harga di Treasure Bay Bintan



Gambar 2 : Kedekatan *tour guide* dengan wisatawan di *Treasure Bay* Bintang



Gambar 3 : Kedekatan *tour guide* dengan wisatawan di *Treasure Bay* Bintang



Gambar 4 : Kedekatan *tour guide* dengan wisatawan saat bermain *junior* ATV di *Treasure Bay* Bintan



Gambar 5 : *tour guide* sedang mengoperasikan *buggy* di *Treasure Bay* Bintan



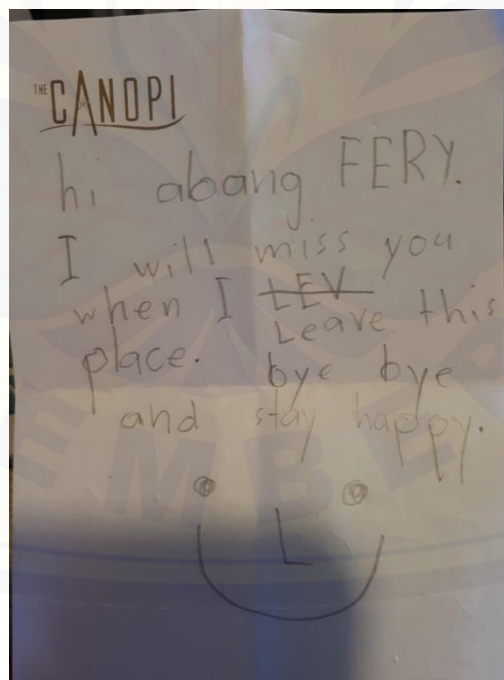
Gambar 6 : *Tour guide Entrance in lobby di Treasure Bay Bintan*



Gambar 7 : *Menemani wisatawan yang berkeliling di Treasure Bay Bintan*



Gambar 8 : Surat dari wisatawan di *Treasure Bay* Bintan



Gambar 9 : Surat dari wisatawan di *Treasure Bay* Bintan



Gambar 10 : *Tour guide* saat negoperasikan ATV di *Treasure Bay* Bintan