

N.79JPR21.008.2

# PELATIHAN KEPEMANDUAN WISATA

MELAKUKAN KERJASAMA SECARA EFEKTIF DALAM KEPEMANDUAN WISATA  
DENGAN KOLEGA DAN WISATAWAN

Debi Rusmiati, S.M., M.Par

# HELLO!

Alamat : JL Barulaksana No 7 Lembang  
Tempat tanggal Lahir : 03 Desember

## **Pendidikan**

S-1 STIEPAR Yapari Bandung - Manajemen Pariwisata  
S-2 Universitas Pendidikan Indonesia - Pariwisata

## **Pengalaman**

2023 Juri Guiding on Board di Universitas Pendidikan Indonesia  
2023 Gastronomi Tour & Travel  
2023 PKM Kampung wisata Pasir Ipis Kabupaten Bandung Barat  
2023 Narasumber Pelatihan City Tour Guide Kabupaten Bandung Barat  
2024 Dosen Pariwisata di Universitas Budi Luhur  
2024 Koordinator Promosi dan Kerjasama Program Studi Pariwisata Universitas Budi Luhur  
2024 Presenter Asia Tourism Forum di Kota Palembang  
2024 Biro Diklat DPD HPI Jawa Barat  
2025 National Tourist Guide Academy

## **Sertifikasi**

2022 - 2025 City Tour Guide (BNSP)  
2024 - 2027 Trainer Kepemanduan Wisata (BNSP)

## **Penelitian**

Kepemanduan wisata, Gastronomi  
Buku Panduan Wisata Gen-Z di Jakarta



TABLE  
OF  
CONTENTS

MELAKUKAN KOMUNIKASI DI TEMPAT KERJA

MENYEDIAKAN BANTUAN KEPADA WISATAWAN SEBAGAI WUJUD  
KERJASAMA DAN TANGGUNG JAWAB PRAMUWISATA

MEMELIHARA STANDAR KINERJA PRAMUWISATA

MELAKUKAN PEKERJAAN DALAM SATU

STUDI KASUS



# UNIT KOMPETENSI

**KODE UNIT : N.79JPR21.008.2**

**JUDUL UNIT : Melakukan Kerja Sama secara Efektif dalam Pemanduan Wisata dengan Kolega dan Wisatawan**

**DESKRIPSI UNIT :** Unit kompetensi ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang diperlukan oleh pramuwisata untuk melakukan kerja sama dengan kolega dan wisatawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, profesional, dan efektif.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Melakukan komunikasi di tempat kerja	<ul style="list-style-type: none"><li>1.1 Berkomunikasi dengan <b>kolega kerja</b> dan wisatawan dilakukan secara terbuka, profesional, dan ramah.</li><li>1.2 Bahasa dan nada suara digunakan dengan tepat untuk membangun kenyamanan interaksi.</li><li>1.3 Pengaruh bahasa tubuh diidentifikasi berkaitan dengan etika dan prosedur dalam komunikasi.</li><li>1.4 Kepekaan akan perbedaan kebudayaan dan sosial ditunjukkan dalam perilaku yang sesuai dengan standar kerja pemanduan.</li><li>1.5 Efektivitas komunikasi dua arah dilakukan dengan mendengarkan dan bertanya secara aktif.</li></ul>
2. Menyediakan bantuan kepada wisatawan sebagai wujud kerja sama dan tanggung jawab pramuwisata	<ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Kebutuhan dan harapan wisatawan termasuk kebutuhan khusus diidentifikasi untuk memberikan produk serta layanan yang tepat.</li><li>2.2 Komunikasi dengan wisatawan dilakukan secara ramah dan sopan.</li><li>2.3 Semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan dipenuhi untuk peningkatan kualitas layanan dalam waktu yang tepat.</li></ul>

3. Memelihara standar kinerja pramuwisata

3.1 Standar kinerja yang berlaku bagi pramuwisata diterapkan dengan mempertimbangkan karakter tempat kerja dan pengaruh dari jenis wisatawan yang berbeda-beda.

3.2 Standar kinerja pramuwisata yang berlaku diterapkan dengan mempertimbangkan persyaratan kinerja presentasi khusus untuk fungsi pekerjaan khusus.

4. Melakukan pekerjaan dalam satu tim

4.1 Kinerja tim dilakukan secara bersama-sama berdasarkan kepercayaan, dukungan, rasa hormat, dan perbedaan kebudayaan antar anggota tim dalam kegiatan sehari-hari untuk mencapai tujuan tim.

4.2 Tugas-tugas individu dilaksanakan sesuai dengan prioritas dan dalam tenggang waktu yang ada.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
	<ul style="list-style-type: none"><li>4.3 Bantuan ditawarkan kepada kolega untuk pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.</li><li>4.4 Umpan balik dan informasi diterima dari anggota tim.</li><li>4.5 Perubahan tanggung jawab masing-masing anggota tim dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan kerja.</li></ul>



# Kolega Kerja Pramuwisata ?

Anggota dari sektor-sektor pariwisata, Individu-individu atau kelompok-kelompok di dalam perusahaan, Penduduk setempat, Pengunjung, Wartawan, Teman kerja/kolega, Wisatawan domestik/internasional.

[Learn More](#)





# 1. Melakukan Komunikasi di tempat kerja

1.1 Berkomunikasi dengan kolega kerja dan wisatawan dilakukan secara terbuka, profesional, dan ramah.

- Mengetahui Latar belakang wisatawan
- Memahami Rute yang akan dituju
- Briefing dengan travel agent dan crew
- Informasi yang disampaikan valid

1.2 Bahasa dan nada suara digunakan dengan tepat untuk membangun kenyamanan interaksi

- Pemilihan kosakata
- Informasikan Do & Don't
- Komunikasi antar budaya & lintas Budaya (Persamaan kata namun beda arti)
- Nada suara saat melakukan kepemanduan wisata
- Opening dan closing yang berkesan

Next Slide





# 1. Melakukan Komunikasi di tempat kerja



## 1.3 Pengaruh bahasa tubuh diidentifikasi berkaitan dengan etika dan prosedur dalam komunikasi.

- Body Language
- Gestur
- Ekspresi (Mata, Tangan, Bibir, alis)
- Smile voice
- Etika



## 1.4 Kepekaan akan perbedaan kebudayaan dan sosial ditunjukkan dalam perilaku yang sesuai dengan standar kerja pemanduan.

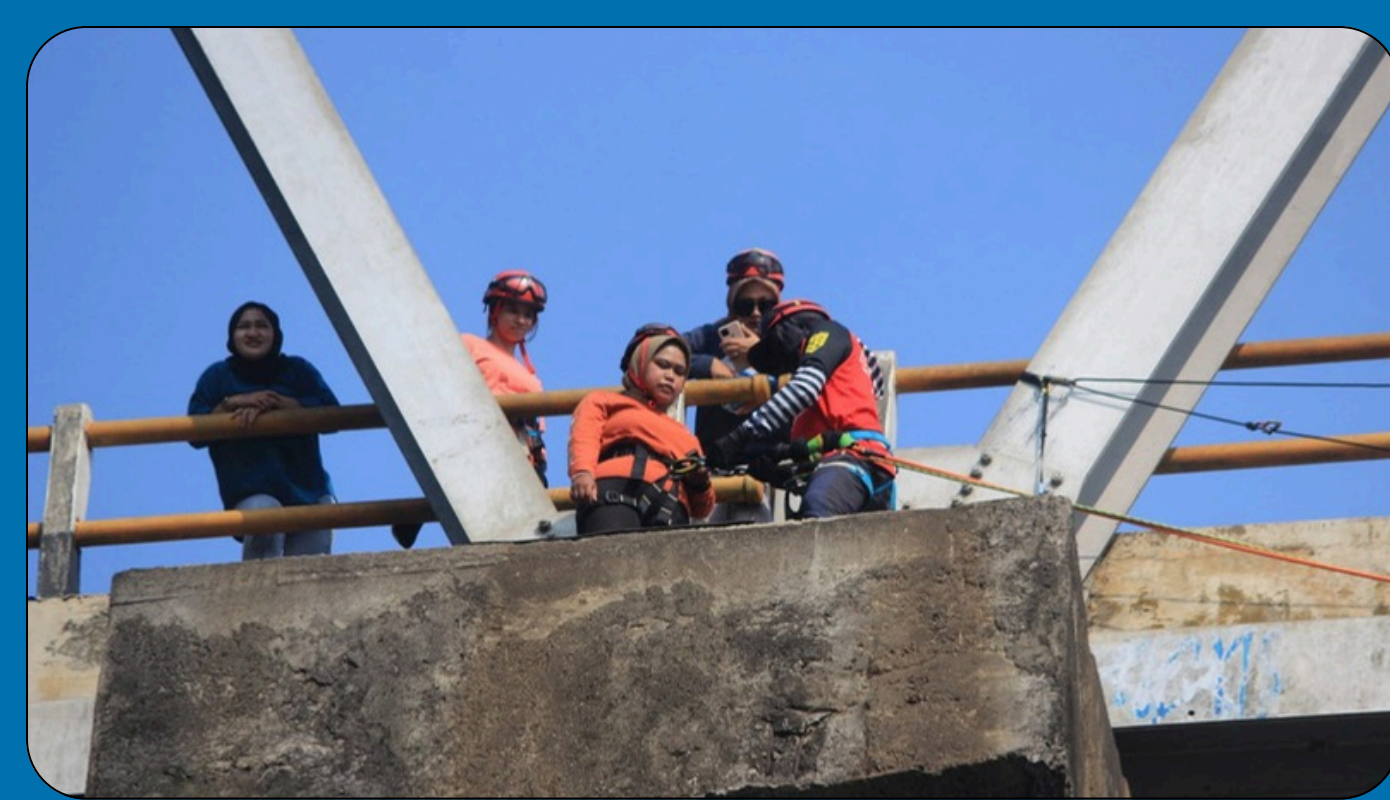
- Menghormati Perbedaan Budaya
- Menjelaskan Budaya Lokal dengan Netral dan Objektif
- Mampu Menyesuaikan Diri dengan Latar Belakang Wisatawan
- Memberi Edukasi tentang Adat Lokal
- Menjaga Profesionalisme



## 1.5 Efektivitas komunikasi dua arah dilakukan dengan mendengarkan dan bertanya secara aktif.

- Mendengarkan Secara Aktif
- Bertanya dengan Tujuan yang Jelas
- Memberi Respon yang Tepat dan Ramah
- Mengajak Partisipasi Wisatawan
- Menyesuaikan Gaya Komunikasi





## 2. Menyediakan bantuan kepada wisatawan sebagai wujud kerja sama dan tanggung jawab pramuwisata



### 2.1 KEBUTUHAN DAN HARAPAN WISATAWAN TERMASUK KEBUTUHAN KHUSUS DIIDENTIFIKASI UNTUK MEMBERIKAN PRODUK SERTA LAYANAN YANG TEPAT.

- Menyesuaikan Layanan & Penjelasan
- Memberikan Alternatif Pilihan
- Cepat tanggap terhadap keluhan atau permintaan khusus.
- Tunjukkan empati dan pengertian terhadap situasi pribadi wisatawan.

### 2.2 KOMUNIKASI DENGAN WISATAWAN DILAKUKAN SECARA RAMAH DAN SOPAN.

- Memberi Salam dengan Sopan dan Hangat
- Hindari kata-kata kasar, merendahkan, atau bercanda yang bisa menyinggung.
- Gunakan nada ceria dan bersahabat, namun tetap profesional.
- Jangan memotong pembicaraan wisatawan.
- Hindari menunjukkan ekspresi tidak sabar atau marah.

### 2.3 SEMUA KEBUTUHAN DAN PERMINTAAN YANG LAYAK DARI WISATAWAN DIPENUHI UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DALAM WAKTU YANG TEPAT.

- Mengevaluasi Apakah Permintaan Layak dan Masuk Akal
- Segera Merespons Permintaan
- Mencatat dan Mengelola Permintaan Secara Tertib
- Berkoordinasi dengan Tim atau Pihak Terkait
- Memberi Solusi Alternatif Jika Permintaan Tidak Bisa Dipenuhi



# 3. MEMELIHARA STANDAR KINERJA PRAMUWISATA



**3.1 Standar kinerja yang berlaku bagi pramuwisata diterapkan dengan mempertimbangkan karakter tempat kerja dan pengaruh dari jenis wisatawan yang berbeda-beda.**

- Memberikan informasi yang benar, akurat, dan tidak menyesatkan.
- Menerapkan Etika Kerja dan Keamanan
- Tetap menjaga kenyamanan semua pihak meski menghadapi berbagai karakter wisatawan.
- Menjadi penengah saat ada perbedaan pendapat antar wisatawan.
- Menyelesaikan masalah tanpa membesarkan konflik.
- Terbuka terhadap kritik dan saran dari peserta untuk perbaikan pelayanan.



## 3.2 STANDAR KINERJA PRAMUWISATA YANG BERLAKU DITERAPKAN DENGAN MEMPERTIMBANGKAN PERSYARATAN KINERJA PRESENTASI KHUSUS UNTUK FUNGSI PEKERJAAN KHUSUS

- memandu wisata edukatif, religi, petualangan, keluarga, atau MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)
- Gunakan bahasa dan istilah yang tepat ( Wisata edukatif, wisata gastronomi, wisata religi, wisata alam)
- Gunakan Media dan Alat Bantu Sesuai Kebutuhan
- Jangan terlalu lama berbicara di satu titik
- Formal saat mendampingi tamu penting
- Di situs budaya: tidak bersandar, tidak bersuara keras
- Di alam: ajak menjaga lingkungan
- Di tempat ibadah: patuhi aturan adat & larangan







Next Slide

## ***4. Melakukan pekerjaan dalam satu tim***

**4.1 KINERJA TIM DILAKUKAN SECARA BERSAMA-SAMA BERDASARKAN KEPERCAYAAN, DUKUNGAN, RASA HORMAT, DAN PERBEDAAN KEBUDAYAN ANTAR ANGGOTA TIM DALAM KEGIATAN SEHARI-HARI UNTUK MENCAPAI TUJUAN TIM.**

- Tidak menyebarkan informasi yang belum pasti atau bersifat pribadi.
- Saling membantu saat ada anggota tim yang kesulitan.
- Menawarkan bantuan secara sukarela tanpa diminta.
- Menghargai pendapat dan cara kerja rekan, meskipun berbeda.
- Tidak membentak, menyindir, atau meremehkan pemandu wisata lain.
- Menghindari candaan yang menyentuh isu SARA.
- Menyesuaikan jadwal atau aktivitas jika ada rekan yang menjalankan ibadah atau tradisi tertentu.
- Menyampaikan pendapat dengan jelas tanpa menyerang.
- Mau mendengarkan masukan dari orang lain, bahkan yang berbeda pandangan.
- Menyepakati tujuan atau target tim secara bersama-sama.
- Tidak merasa paling benar atau paling hebat sendiri.
- Fokus pada keberhasilan bersama, bukan bersaing secara tidak sehat.
- Tidak mengambil kredit sendiri atas hasil kerja tim.



## 4.2 Melaksanakan Tugas Individu Sesuai Prioritas dan Waktu

- Minta penjelasan jika ada tugas yang belum dipahami agar tidak terjadi kesalahan.
- Dahulukan tugas yang berdampak langsung pada kelancaran kegiatan, seperti koordinasi keberangkatan, briefing peserta, atau penjadwalan ulang jika ada perubahan.
- Tetapkan batas waktu untuk menyelesaikan setiap tugas agar tidak menumpuk.
- Kurangi gangguan seperti bermain ponsel atau mengobrol terlalu lama saat jam kerja.
- Jika ada kendala (cuaca, keterlambatan, dll.), segera cari alternatif dan informasikan pada pihak terkait.
- Informasikan pada tim atau atasan bila tugas telah selesai agar koordinasi tetap lancar.

Next Slide





## 4.3 Bantuan ditawarkan kepada kolega untuk pencapaian tujuan kerja yang telah ditetapkan.

- Amati apakah ada rekan yang terlihat kewalahan, butuh bantuan, atau mengalami hambatan dalam tugasnya.
- Menawarkan Bantuan dengan Sopan dan Positif
- Ciptakan budaya kerja sama, bukan kompetisi.
- Bantu dengan niat untuk memperlancar kerja tim, bukan untuk pamer atau mencari pujian.





## 4.4 UMPAN BALIK DAN INFORMASI DITERIMA DARI ANGGOTA TIM.

- Dengarkan umpan balik tanpa langsung membantah atau membela diri.
- Anggap masukan sebagai cara untuk berkembang, bukan serangan pribadi.
- Ucapkan terima kasih, meskipun masukan terasa kurang enak.
- Hindari menyalahkan orang lain atas kesalahan yang dibahas.
- Gunakan umpan balik sebagai bahan refleksi diri.
- Tanyakan pada diri sendiri





## **4.5 Perubahan tanggung jawab masing-masing anggota tim dinegosiasikan kembali untuk memenuhi tujuan kerja**



- Menyadari Kapan Perubahan Perlu Dilakukan (cuaca, jumlah peserta, rute)
- Perubahan jadwal mendadak dari pihak luar (misalnya hotel, objek wisata)
- Segera diskusikan dengan tim, jangan membuat keputusan sendiri.
- Dengarkan pendapat rekan lain, terutama yang terdampak oleh perubahan tugas.
- Pastikan pembagian tugas tetap adil dan realistis.
- Tekankan bahwa perubahan dilakukan demi kelancaran tur dan kenyamanan wisatawan.



# Dampak Positif

## Pelayanan Lebih Lancar dan Profesional

Koordinasi yang baik antar tim (sopir, tour leader, pemandu, pihak hotel, dll) membuat alur wisata berjalan tanpa hambatan.

## Meningkatkan Kepuasan Wisatawan

Ketika wisatawan nyaman, kemungkinan mereka akan memberi ulasan positif atau merekomendasikan layanan kepada orang lain.



## Menciptakan Suasana Tur yang Menyenangkan

Kerja sama yang harmonis menciptakan atmosfer yang hangat dan menyenangkan, baik antar tim maupun dengan peserta tur.

## Meningkatkan Citra Profesionalisme

Kerja tim yang kompak mencerminkan profesionalisme pramuwisata dan organisasi pariwisata serta citra destinasi.

## Memperkuat Hubungan Sosial dan Profesional

membuka peluang kerja baru, kolaborasi proyek wisata, atau rujukan profesional.



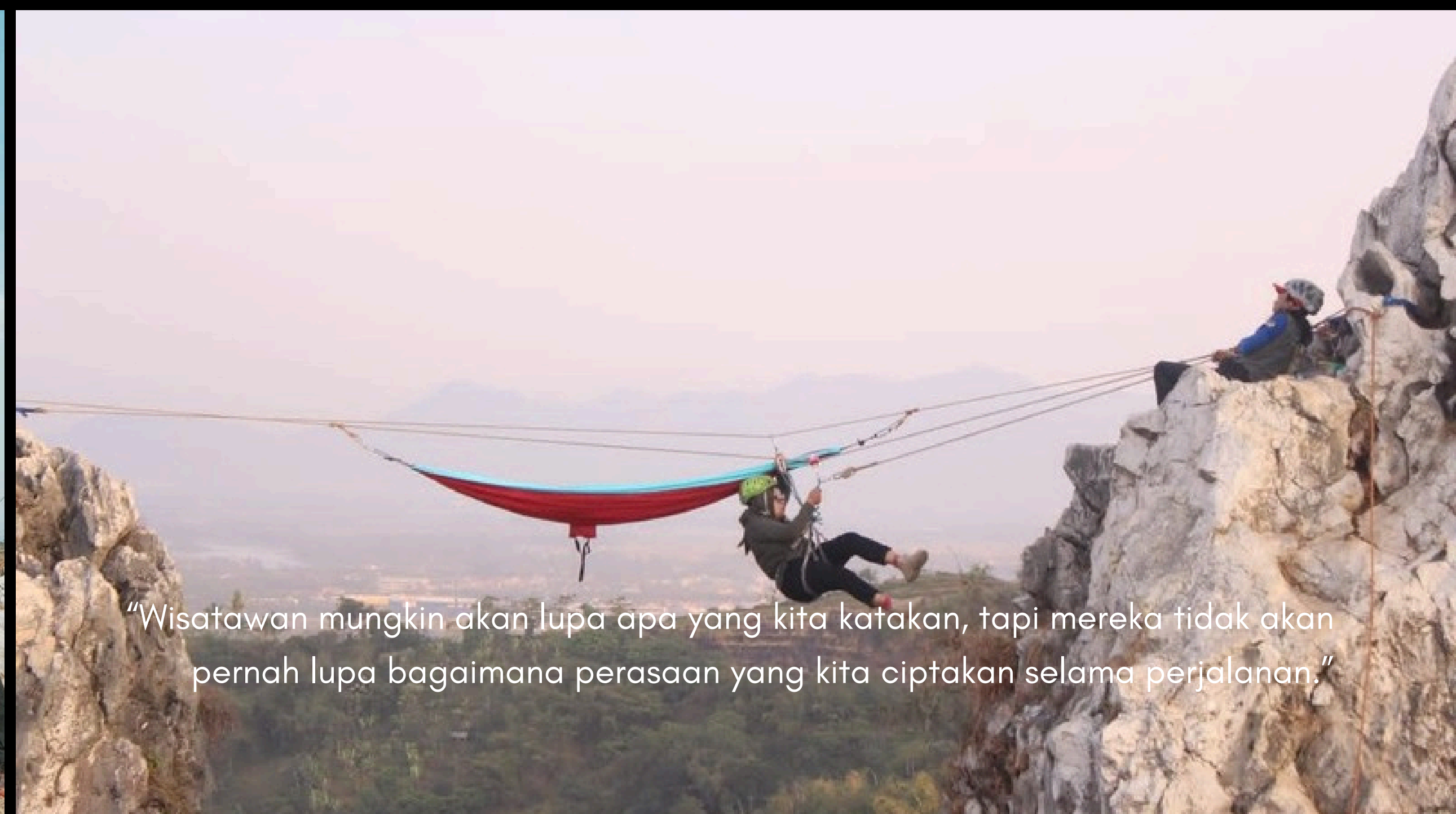
# KESIMPULAN

Kerja sama yang efektif antara pramuwisata, kolega, dan wisatawan adalah kunci sukses layanan pariwisata.

Dengan komunikasi yang terbuka, saling menghargai, dan berbagi tanggung jawab sesuai SKKNI, perjalanan jadi lancar, wisatawan puas, dan citra pariwisata Indonesia semakin kuat.







"Wisatawan mungkin akan lupa apa yang kita katakan, tapi mereka tidak akan pernah lupa bagaimana perasaan yang kita ciptakan selama perjalanan."



@debbyr   debi.rusmiati@budiluhur.ac.id   0819-0398-1998

# Thank you

Explore Now