***The Behaviour of Local Tour Guides in Bagot Tourism Village, Samosir Regency***

**Marciella Elyanta1**

**1Politeknik Pariwisata Medan**

***Correspondence :* Marciella Elyanta, Politeknik Pariwisata Medan**

**Email :** [**marciella.e@gmail.com**](marciella.e@gmail.com)

DOI : <https://doi.org/10.36983/tehbmj.v2i1.320>

***ABSTRACT***

*Bagot Tourism Village is one of the tourism villages in Samosir Regency which has an attraction in the form of Batak and bagot culinary specialties. As one of the tourist attractions visited by many tourists, quality services must be carried out by local tour guides. However, the quality of human resources, especially the behavior of members of Pokdarwis Bagot Tourism Village as tour guides in serving tourists, still needs attention. The purpose of this study was to determine the behavior and appearance of local tour guides in the Bagot Tourism Village, Samosir Regency. The research method used is a qualitative research method with data collection techniques in the form of observation and interviews. The results of this study are the behavior of local tour guides in Bagot Tourism Village, Samosir Regency in serving tourists is quite good. However, there are also shortcomings in terms of acting quickly and decisively to overcome problems that arise in scouting. The appearance of the local tour guide in Bagot Tourism Village, Samosir Regency, has a pretty good appearance when on duty, such as in terms of hair, face, other body parts, and clothes. However, there are still shortcomings in terms of appearance, such as the hair of female tour guides is always in a ponytail, the face of local male tour guides is still mustache, and in terms of clothing they do not use identification and uniforms.*

***Keywords: appearance, tour guide, behavior***

**Perilaku Pemandu Wisata Lokal di Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir**

**ABSTRAK**

Desa Wisata Bagot adalah salah satu desa wisata yang berada di Kabupaten Samosir yang memiliki daya tarik berupa kuliner khas Batak dan bagot. Sebagai salah satu atraksi wisata yang banyak dikunjungi wisatawan maka pelayanan yang berkualitas harus dilakukan oleh pemandu wisata lokal. Namun kualitas dari SDM khususnya perilaku anggota Pokdarwis Desa Wisata Bagot sebagai pemandu wisata dalam melayani wisatawan masih harus mendapatkan perhatian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku dan penampilan pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara. Hasil dari penelitian ini adalah perilaku pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir dalam melayani wisatawan sudah cukup baik namun demikian terdapat juga kekurangan dalam hal bertindak cepat dan tegas mengatasi masalah yang timbul dalam pemanduan. Penampilan pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir memiliki penampilan yang cukup baik ketika bertugas seperti dari segi rambut, wajah, anggota badan lainnya, dan pakaian. Meskipun demikian masih ada kekurangan dalam hal penampilan seperti rata-rata rambut para pemandu wisata berjenis kelamin perempuan selalu dikuncir, wajah pemandu wisata lokal berjenis kelamin pria masih berkumis, dan dari segi pakaian tidak menggunakan tanda pengenal dan pakaian seragam.

**Kata Kunci : penampilan, pemandu wisata, perilaku**

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Samosir adalah salah satu daerah yang mendapat manfaat dari pariwisata. Samosir adalah sebuah kabupaten di Provinsi Sumatera Utara yang memiliki potensi wisata alam dan budaya. Selain itu Kabupaten Samosir juga memiliki desa wisata, baik itu desa wisata rintisan bahkan desa wisata mandiri.

Desa Wisata Bagot adalah salah satu desa wisata yang berada di Kabupaten Samosir, tepatnya berada di Desa Parlondut, Kecamatan Pangururan. Desa ini dibentuk oleh Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), diresmikan oleh Bupati Kabupaten Samosir dan Kepala Dinas Pariwisata Sumut pada hari Jumat, 11 September 2020.

Sesuai dengan namanya, Desa Wisata Bagot memiliki daya tarik yang dapat ditawarkan kepada wisatawan yaitu menikmati bagot. Bagot adalah salah satu minuman khas Batak yang biasa disebut sebagai arak atau tuak dimana bagot terbuat dari nira. Selain itu di desa ini wisatawan dapat menikmati sajian kuliner seperti ayam napinadar, bolu bagot, kue tukkup khas Bagot dan lain sebagainya.

Sebagai salah satu atraksi wisata yang dikunjungi wisatawan maka kegiatan interpretasi terkait atraksi wisata harus dilakukan oleh pemandu wisata lokal (*local guide*/interpreter). Interpretasi adalah cara untuk mengkomunikasikan berbagai hal penting tentang suatu tempat, yang dalam hal ini adalah Desa Wisata Bagot. Interpretasi biasanya dapat disampaikan oleh interpreter dalam bentuk tuturan cerita (*story telling*) dan alur cerita (*story line*) secara langsung di tempat dimana warisan budaya berada.

Pemandu wisata lokal adalah pemandu wisata yang bertugas memandu wisatawan di objek atau atraksi wisata. Terdapat perilaku yang perlu dimiliki oleh seorang pemandu wisata lokal. Perilaku tersebut adalah pengetahuan, sikap, dan keterampilan pemandu wisata dalam melayani para wisatawan yang datang ke suatu atraksi wisata.

Pemandu wisata lokal harus dapat mendeskripsikan atraksi wisata dengan baik, benar dan menarik. Selain itu pemandu wisata harus dapat menangani atau memperlakukan wisatawan dengan antusias dan semangat, peduli terhadap wisatawan dan ramah kepada wisatawan. Untuk itulah siapapun yang ingin memiliki profesi di bidang pemandu wisata harus benar-benar dipandu oleh pendalaman teknik dalam pemanduan wisata.

Meski desa wisata ini baru dibentuk pada tahun 2020 namun kunjungan wisatawan ke atraksi ini sudah cukup tinggi. Namun kualitas dari SDM khususnya perilaku anggota Pokdarwis Desa Wisata Bagot sebagai pemandu wisata dalam melayani wisatawan masih harus mendapatkan perhatian.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Perilaku Pemandu Wisata Lokal di Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir”. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana perilaku pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir dalam melayani wisatawan dan bagaimana penampilan pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir dalam melayani wisatawan dan untuk mengetahui penampilan pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir.

**KERANGKA KONSEP**

**Perilaku**

Perilaku merupakan wujud kebudayaan non-material. Menurut Goodenough (dalam Liliweri, 2014:13), kebudayaan non-material terdiri dari benda-benda abstrak yang tidak berwujud, misalnya adat istiadat, tradisi, kebiasaan, perilaku, sikap, kepercayaan, bahasa, sastra, seni, hukum, agama, dan lain-lain. Semua bentuk non material tersebut bersifat internal karena mencerminkan sifat batin manusia dari kelompok atau komunitas tertentu.

Dalam psikologi, perilaku manusia menurut Reisinger (2009:266) adalah “*the manner in which human beings act and conduct themselves; the ways in which they work and play, react to the environment, perform their functions and responsibilities, and do things in their daily lives”*. Perilaku menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan”.

Menurut Bloom (dalam Sunaryo, 2004:23), perilaku atau tingkah laku manusia dapat dibagi dalam tiga domain yaitu *cognitive domain* (ranah kognitif), *affective domain* (ranah afektif) dan *psychomotor domain* (ranah psikomotor). Kognitif diukur dari pengetahuan (*knowledge*), afektif dari sikap (*attitude*), psikomotor dari tindakan (*psychomotor*).

**Perilaku Pemandu Wisata**

Kriteria perilaku profesi pemandu wisata yang baik harus dikondisikan kepada profesi pemandu sebagai:

* + 1. Pelayan perjalanan, dengan wisatawan sebagai individu yang dilayani
    2. Pemimpin, pengarah, pengatur perjalanan sedangkan posisi wisatawan merupakan penerima instruksi dari pemandu wisata

Menurut Nuriata (2015:19), perilaku yang pantas dikerjakan pemandu wisata:

1. Penanganan pemandu dengan rasa apresiatif
2. Penuh perhatian kepada wisatawan dalam pemanduan
3. Bersikap hangat terhadap wisatawan
4. Memperlakukan wisatawan dengan penuh antusias dan semangat
5. Menangani pelayanan kepada wisatawan dengan fleksibilitas pekerjaan sesuai dengan keinginan (permintaan) wisatawan
6. Bersikap memberikan jasa kepada wisatawan dalam pemanduan
7. Bertindak cepat dan tegas mengatasi masalah yang timbul dalam pemanduan
8. Menangani pelayanan pemanduan dengan penuh kreativitas dan melibatkan wisatawan

Selanjutnya Nuriata (2015:19) menyatakan bahwa perilaku yang perlu dicegah pemandu wisata dalam bekerja adalah:

1. Penanganan pemandu dengan penuh kelesuan
2. Meremehkan wisatawan dalam pemanduan
3. Bersikap dingin terhadap wisatawan
4. Memperlakukan wisatawan dengan cara memadatkan tugas dan pekerjaan
5. Menangani pelayanan kepada wisatawan secara rutin tanpa memperhatikan situasi dan kondisi lingkungan kerja, berperilaku seperti robot
6. Bersikap memperoleh imbalan besar dari wisatawan dalam pemanduan
7. Menunda tindakan, berharap masalah yang timbul tidak mengganggu dalam pemanduan
8. Menangani pelayanan pemanduan dengan cara yang menjemukan dalam bentuk perintah

Menurut Yoeti (2005:19), perilaku seorang pramuwisata yang baik adalah sebagai berikut:

1. Mudah bergaul dan menyesuaikan diri serta gembira dalam setiap penampilan.
2. Selalu berusaha setuju atas permintaan atau usul orang lain yang menjadi anggota rombongannya.
3. Jadi kepadanya diminta suatu sikap yang dapat kita sebut sebagai “*an agreeable personality”*.
4. Selalu dan memperhatikan apa-apa yang baik dan menarik bagi wisatawan yang dibawanya.
5. Suka membantu tanpa diminta bantuannya terlebih dahulu.

**Penampilan Pemandu Wisata**

Pemandu wisata adalah orang yang pertama kali berhadapan dengan wisatawan pada saat penyelenggaraan tour. Oleh karena itu, pemandu wisata harus dapat berpenampilan secara maksimal.

Penampilan pribadi pemandu wisata yang baik, dikategorikan smart atau charming. Smart merefleksikan tampan, cerdas, dan bijak. Menurut Nuriata (2015:12), smart ditafsirkan sebagai berikut: S – Serasi, M – Manis, A – Artistik, R – Rapi, dan T – Tepat.

Menurut Yoeti (2013:19-21), syarat seorang pemandu wisata agar dapat melakukan tugasnya dengan baik adalah sebagai berikut:

1. Penampilan yang meyakinkan (*physical appearance*)
2. Menyenangkan dan mudah menyesuaikan dengan lingkungan (*pleasant and character*)
3. Mudah berkomunikasi (*ability to communication*)

Menurut Suyitno (2005:9-11), hal-hal yang perlu diperhatikan pemandu wisata dalam hal penampilan adalah terkait badan, pakaian, dan sikap badan. Namun sikap badan tidak dibahas dalam penelitian ini. Berikut adalah penjelasan dari indikator penampilan badan dan pakaian:

1. Badan
2. Rambut :
3. Selalu dalam keadaan rapi
4. Rambut tidak dalam keadaan basah saat menjalankan tugas, kecuali karena kondisi kerja
5. Rambut tidak dikuncir
6. Rambut tidak dicat yang bukan warna aslinya
7. Panjang rambut tidak sampai menyentuh leher baju (khusus pria)
8. Wajah
9. Raut muka selalu dalam keadaan segar dan ceria
10. Mata, hidung, dan telinga selalu dalam keadaan bersih
11. Mulut selalu segar atau tidak menebarkan bau
12. Tidak berkumis atau berjenggot (bagi pria)
13. Tidak mengenakan anting (bagi pria)
14. Make up secukupnya, tidak berlebihan (bagi wanita)
15. Anggota badan lainnya
    1. Gigi selalu dalam keadaan bersih
    2. Kuku dipotong pendek dan dalam keadaan bersih
    3. Hindari bau badan
16. Pakaian

Dalam hal pakaian, pemandu wisata perlu memperhatikan hal-hal berikut ini:

* 1. Ciri pribadi : bentuk tubuh, warna kulit, usia, dan sebagainya yang akan sangat berhubungan dengan pemilihan warna, model, bahan, dan lain-lain.
  2. Kegiatan : jenis kegiatan, waktu, dan tempat.

Selanjutnya pemandu wisata perlu memperhatikan hal-hal umum seperti:

1. Pakaian selalu dalam keadaan bersih dan rapi
2. Kancing baju lengkap dan dikancingkan
3. Lengan baju tidak dilipat atau ditarik ke atas
4. Selalu dalam keadaan bersih
5. Hindarkan penggunaan sandal saat menjalankan tugas, kecuali jika sandal merupakan kelengkapan pakaian seragam
6. Dalam menjalankan tugas selalu menggunakan tanda pengenal (name tag, logo perusahaan, logo profesi, dan lain-lain)

**METODOLOGI**

**Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:13-14), metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

**Teknik Pengumpulan Data**

Teknik dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif dan wawancara mendalam. Teknik observasi yang dilakukan peneliti pada sumber data adalah teknik observasi terus terang. Dalam mengumpulkan data terkait perilaku pemandu wisata, peneliti menyatakan terus terang kepada sumber data yaitu ketua dan anggota Pokdarwis Desa Wisata Bagot bahwa peneliti sedang melakukan penelitian.

Peneliti menggabungkan teknik observasi terus terang dengan teknik komunikasi langsung berupa wawancara mendalam. Wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara terstruktur. Dalam melakukan wawancara dengan ketua Pokdarwis Desa Wisata Bagot, peneliti membawa instrumen pedoman wawancara (pertanyaan-pertanyaan tertulis) dan menggunakan alat bantu. Alat bantu dalam wawancara adalah buku catatan untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data, *handphone* untuk merekam semua percakapan, dan kamera untuk memotret saat peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan sumber data.

**Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi dan sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Teknik pengambilan sampel kualitatif adalah dengan teknik *purposive sampling* dimana sumber data dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu yaitu yang mengetahui/memahami tentang pemandu wisata. Oleh karena itu yang menjadi informannya adalah ketua dan anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yang berperan sebagai pemandu wisata lokal di Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir.

**Teknik Analisis Data**

Metode yang digunakan untuk menganalisis data kualitatif adalah metode kualitatif. Analisis data kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Proses dalam menganalisis data kualitatif model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014:334-335) adalah *data reduction*, *data display* dan *conclusion drawing*/*verification*. Proses analisisis data ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya mencapai jenuh.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil Penelitian**

**Perilaku pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir dalam melayani wisatawan**

Pemandu wisata lokal yang ada di Desa Wisata Bagot adalah 11 orang dimana terdiri dari ketua Pokdarwis (1 laki-laki) dan bagian dapur wisata (10 orang perempuan) dengan usia > 20 tahun sampai dengan 50 tahun. Mereka adalah orang-orang yang lebih sering menangani tamu.

Tugas dari para pemandu wisata lokal di Desa Wisata Bagot adalah menyambut tamu yang datang dan melayani mereka dalam hal penyuguhan makanan dan minuman serta pemberikan informasi kepada tamu yang bertanya kepada mereka. Standar pelayanan yang dilakukan di desa ini adalah ketua yang menerima tamu namun apabila ketua berhalangan maka bagian dapur yang bertugas menerima tamu. Selain ketua, tidak ada lagi laki-laki yang bertugas sebagai pemandu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Pokdarwis Desa Wisata Bagot pada tanggal 28 April 2021, ketua sering mengingatkan supaya kaum bapak mau berbaur/melayani wisatawan. Apabila sudah ada ketua, para laki-laki atau bapak-bapak yang lain menyerahkan semua kepada ketua. Jadi mereka masih mengandalkan ketua.

Selanjutnya menurut Bapak Jekiman Sitanggang selaku Ketua Pokdarwis Desa Wisata Bagot, mental para bapak/laki-laki masih belum mau berhadapan dengan wisatawan/belum berani tampil. Jadi pekerjaannya lebih memilih pekerjaan di belakang layar (bagian pembangunan). Hal ini selaras dengan pernyataan Pak Ridwan Sitanggang selaku anggota Pokdarwis Desa Wisata Bagot dalam wawancara pada tanggal 28 April 2021 dimana beliau tidak pandai bercerita di depan orang banyak sehingga lebih memilih bekerja di belakang layar.

Untuk mengetahui perilaku para pemandu wisata lokal, peneliti membuat *check list* yang diambil dari teori Nuriata (2015:19) tentang perilaku yang pantas dikerjakan pemandu wisata. Berikut ini adalah hasil observasi perilaku yang dikerjakan oleh pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot:

**Tabel 1. Perilaku Pemandu Wisata Lokal Desa Wisata Bagot**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Indikator Perilaku | Ya | Tidak |
| 1. | Penanganan pemandu dengan rasa apresiatif | √ |  |
| 2. | Penuh perhatian kepada wisatawan dalam pemanduan | √ |  |
| 3. | Bersikap hangat terhadap wisatawan | √ |  |
| 4. | Memperlakukan wisatawan dengan penuh antusias dan semangat | √ |  |
| 5. | Menangani pelayanan kepada wisatawan dengan fleksibilitas pekerjaan sesuai dengan keinginan (permintaan) wisatawan | √ |  |
| 6. | Bersikap memberikan jasa kepada wisatawan dalam pemanduan | √ |  |
| 7. | Bertindak cepat dan tegas mengatasi masalah yang timbul dalam pemanduan |  | √ |
| 8. | Menangani pelayanan pemanduan dengan penuh kreativitas dan melibatkan wisatawan | √ |  |

Sumber : Olahan peneliti, 2021

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pemandu wisata lokal melakukan tugasnya dengan cukup baik seperti menangani tamu dengan rasa apresiatif, penuh perhatian kepada wisatawan dalam pemanduan, bersikap hangat terhadap wisatawan, memperlakukan wisatawan dengan penuh antusias dan semangat, menangani pelayanan kepada wisatawan dengan fleksibilitas pekerjaan sesuai dengan keinginan (permintaan) wisatawan, bersikap memberikan jasa kepada wisatawan dalam pemanduan, dan menangani pelayanan pemanduan dengan penuh kreativitas dan melibatkan wisatawan.

Namun demikian terdapat juga kekurangan dalam hal bertindak cepat dan tegas mengatasi masalah yang timbul dalam pemanduan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jekiman Sitanggang pada tanggal 28 April 2021, terdapat keluhan dari wisatawan terkait penyambutan wisatawan, respon kepada tamu yang agak lama, dan penyuguhan makanan yang agak lama oleh bagian dapur. Hal ini perlu diperbaiki oleh Pokdarwis Desa Wisata Bagot supaya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada wisatawan.

**Penampilan pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir**

Untuk mengetahui penampilan para pemandu wisata lokal, peneliti membuat *check list* yang diambil dari teori Suyitno (2005:9-11) tentang hal-hal yang perlu diperhatikan untuk berpenampilan diri secara prima, serasi dan menarik. Peneliti hanya mengambil indikator badan (rambut, wajah, dan anggota badan lainnya) dan pakaian saja sedangkan sikap badan tidak peneliti bahas dalam penelitian ini. Berikut ini adalah hasil observasi penampilan pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot:

**Tabel 2. Penampilan Pemandu Wisata Lokal Desa Wisata Bagot**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Indikator Penampilan | Ya | Tidak |
| 1. | Rambut:   * Selalu dalam keadaan rapi * Rambut tidak dalam keadaan basah saat menjalankan tugas, kecuali karena kondisi kerja * Rambut tidak dikuncir * Rambut tidak dicat yang bukan warna aslinya * Panjang rambut tidak sampai menyentuh leher baju (khusus pria) | √  √  √  √ | √ |
| 2. | Wajah:   * Raut muka selalu dalam keadaan segar dan ceria * Mata, hidung, dan telinga selalu dalam keadaan bersih * Mulut selalu segar atau tidak menebarkan bau * Tidak berkumis atau berjenggot (bagi pria) * Tidak mengenakan anting (bagi pria) * Make up secukupnya, tidak berlebihan (bagi wanita) | √  √  √  √  √ | √ |
| 3. | Anggota badan lainnya:   * + Gigi selalu dalam keadaan bersih   + Kuku dipotong pendek dan dalam keadaan bersih   + Hindari bau badan | √  √  √ |  |
| 4. | Pakaian:   * Pakaian selalu dalam keadaan bersih dan rapi * Kancing baju lengkap dan dikancingkan * Lengan baju tidak dilipat atau ditarik ke atas * Selalu dalam keadaan bersih * Hindarkan penggunaan sandal saat menjalankan tugas, kecuali jika sandal merupakan kelengkapan pakaian seragam * Dalam menjalankan tugas selalu menggunakan tanda pengenal (name tag, logo perusahaan, logo profesi, dan lain-lain) | √  √  √  √  √ | √ |

Sumber : Olahan peneliti, 2021

Dari tabel 2, dapat dilihat bahwa pemandu wisata lokal memiliki penampilan yang cukup baik ketika bertugas seperti dari segi rambut, wajah, anggota badan lainnya, dan pakaian. Meskipun demikian masih ada kekurangan dalam hal penampilan yaitu rata-rata rambut para pemandu wisata berjenis kelamin perempuan selalu dikuncir, wajah pemandu wisata lokal berjenis kelamin pria masih berkumis, dan dari segi pakaian tidak menggunakan tanda pengenal. Selain itu selama bertugas para pemandu wisata lokal tidak menggunakan pakaian seragam sehingga mereka menggunakan pakaian bebas seperti kaos dan kemeja namun para pemandu wisata lokal berjenis kelamin perempuan sering menggunakan sarung sebagai pakaian seragam mereka.

Untuk mendukung hasil observasi di atas, berikut peneliti tampilkan gambar penampilan dari pemandu wisata lokal di Desa Wisata Bagot berdasarkan hasil observasi di facebook Pokdarwis Desa Wisata Bagot:

Gambar 1. Penampilan Pemandu

Sumber : Facebook Pokdarwis DW Bagot

**Pembahasan**

**Perilaku pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir dalam melayani wisatawan**

Dari hasil penelitian di atas, dapat dilihat bahwa pemandu wisata lokal melakukan tugasnya dengan cukup baik seperti menangani tamu dengan rasa apresiatif, penuh perhatian kepada wisatawan dalam pemanduan, bersikap hangat terhadap wisatawan, memperlakukan wisatawan dengan penuh antusias dan semangat, menangani pelayanan kepada wisatawan dengan fleksibilitas pekerjaan sesuai dengan keinginan (permintaan) wisatawan, bersikap memberikan jasa kepada wisatawan dalam pemanduan, dan menangani pelayanan pemanduan dengan penuh kreativitas dan melibatkan wisatawan.

Namun demikian terdapat juga kekurangan dalam hal bertindak cepat dan tegas mengatasi masalah yang timbul dalam pemanduan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Jekiman Sitanggang pada tanggal 28 April 2021, terdapat keluhan dari wisatawan terkait penyambutan wisatawan, respon kepada tamu yang agak lama, dan penyuguhan makanan yang agak lama oleh bagian dapur. Hal ini perlu diperbaiki oleh Pokdarwis Desa Wisata Bagot supaya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada wisatawan.

Menurut Nuriata, seorang pemandu wisata harus dapat bertugas sebagai pemimpin, pengarah, pengatur perjalanan dan pelayan perjalanan dimana individu yang dilayani adalah wisatawan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada wisatawan adalah pelayanan prima/berkualitas seperti melakukan seluruh indikator perilaku yang terdapat di pedoman observasi (*check list*). Delapan indikator perilaku tersebut adalah perilaku yang pantas dikerjakan pemandu wisata. Pemandu wisata harus dapat mencegah dirinya untuk bertindak lambat dalam melayani wisatawan. Pemandu wisata harus sadar bahwa dirinya adalah salah satu komponen perjalanan wisata serta dapat membantu pencapaian tujuan perjalanan yang efektif dan efisien serta memuaskan.

Dari hasil penelitian juga didapatkan bahwa yang menjadi pemandu wisata lokal adalah sekitar 11 orang dan didominasi oleh perempuan. Oleh karena itu ketua Pokdarwis Desa Bagot dapat mulai mengarahkan dan memotivasi kaum bapak/pihak laki-laki untuk belajar melayani wisatawan. Semakin banyak pemandu maka pekerjaan akan semakin cepat dan dapat memuaskan para wisatawan dan keluhan terkait pelayanan seperti yang disebutkan di atas (terkait penyambutan wisatawan, respon kepada tamu yang agak lama, dan penyuguhan makanan yang agak lama oleh bagian dapur) akan semakin berkurang.

**Penampilan pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir**

Selanjutnya terkait rumusan masalah kedua, didapatkan hasil bahwa pemandu wisata lokal memiliki penampilan yang cukup baik ketika bertugas seperti dari segi rambut, wajah, anggota badan lainnya, dan pakaian. Meskipun demikian masih ada kekurangan dalam hal penampilan yaitu rata-rata rambut para pemandu wisata berjenis kelamin perempuan selalu dikuncir, wajah pemandu wisata lokal berjenis kelamin pria masih berkumis, dan dari segi pakaian tidak menggunakan tanda pengenal. Selain itu selama bertugas para pemandu wisata lokal tidak menggunakan pakaian seragam sehingga mereka menggunakan pakaian bebas seperti kaos dan kemeja namun para pemandu wisata lokal berjenis kelamin perempuan sering menggunakan sarung sebagai pakaian seragam mereka.

Badan dan pakaian adalah beberapa hal yang perlu diperhatikan agar pemandu wisata dapat berpenampilan dengan baik. Badan berbicara tentang rambut, wajah, dan anggota lainnya. Disini para pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot masih memiliki kekurangan dalam hal badan dan pakaian sedangkan sikap badan tidak dibahas oleh peneliti dalam penelitian ini. Rambut para pemandu wisata lokal berjenis kelamin perempuan masih sering dikuncir dan pemandu wisata lokal berjenis kelamin laki-laki masih berkumis. Pakaian seragam juga sebaiknya ditetapkan oleh Pokdarwis Desa Wisata Bagot, bisa berupa pakaian pokdarwis atau pakaian adat budaya Batak. Sebaiknya hal ini diperbaiki supaya penampilan pemandu wisata lokal menjadi serasi, rapi dan menarik.

Penampilan perlu diperhatikan pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot karena penampilan merupakan salah satu persyaratan untuk menjadi pemandu wisata (pesyaratan fisik). Selain itu, penampilan pemandu wisata juga memberi kesan bagi para wisatawan. Oleh karena itu, pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot harus dapat berpenampilan secara maksimal, karena apa yang ditampilkan pertama kali itu akan berdampak pada kesan wisatawan selanjutnya.

**PENUTUP**

**Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Perilaku pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir dalam melayani wisatawan sudah cukup baik namun demikian terdapat juga kekurangan dalam hal bertindak cepat dan tegas mengatasi masalah yang timbul dalam pemanduan.
2. Penampilan pemandu wisata lokal Desa Wisata Bagot Kabupaten Samosir memiliki penampilan yang cukup baik ketika bertugas seperti dari segi rambut, wajah, anggota badan lainnya, dan pakaian. Meskipun demikian masih ada kekurangan dalam hal penampilan yaitu rata-rata rambut para pemandu wisata berjenis kelamin perempuan selalu dikuncir, wajah pemandu wisata lokal berjenis kelamin pria masih berkumis, dan dari segi pakaian tidak menggunakan tanda pengenal dan pakaian seragam.

**Saran**

Berikut ini adalah saran yang dapat diberikan peneliti baik kepada Pokdarwis Desa Wisata Bagot dan Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir:

1. Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir selaku Pembina Pokdarwis Desa Wisata Bagot mengadakan pelatihan pelayanan atau pelatihan sikap kerja agar pelayanan para pemandu wisata lokal semakin baik dan mengadakan pelatihan berbahasa Inggris untuk para pemandu wisata lokal agar mereka memiliki keterampilan berbahasa asing.
2. Para pemandu wisata lokal di Desa Wisata Bagot membuat pakaian seragam agar penampilan mereka menjadi serasi atau menggunakan pakaian budaya batak sebagai upaya untuk menumbuhkan kecintaan pada budaya Batak dan sebagai daya tarik bagi wisatawan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Liliweri, Alo. 2014. *Pengantar Studi Kebudayaan*. Bandung : Nusa Media.

Nuriata. 2015. *Teknik Pemanduan – Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata*. Bandung : Alfabeta

Reisinger, Yvette. 2009. *International Tourism : Cultures and Behavior*. Oxford : Elsevier.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.

Sunaryo. 2004. *Psikologi untuk Keperawatan*. Jakarta : EGC.

Suyitno. 2005. *Pemanduan Wisata (Tour Guiding)*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu

Yoeti, Oka A. 2013. *Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional*. Bandung : Angkasa.

http://kbbi.web.id diakses 19 April 2021.

https://travel.kompas.com/read/2021/03/28/161400927/desa-wisata-bagot-di-parlondut-samosir-nikmati-kuliner-khas-toba?page=all

https://mimbarumum.co.id/potensi-wisata-desa-bagot-penghasil-nira-di-samosir/ diakses 23 Mei 2021

http://disbudpar.sumutprov.go.id/berita/2021/05/07/menikmati-kuliner-khas-toba-di-desa-wisata-bagot-di-parlondut-samosir/ diakses 23 Mei 2021

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktur Politeknik Pariwisata Medan atas bantuan dan dukungannya sehingga publikasi hasil penelitian ini dapat diterbitkan.