

MILIK NEGARA
TIDAK DIPERDAGANGKAN

Pemandu Profesional Dinamika Panduan Wisata

Kathleen Lingle Pond

**VAN NOSTRAND REINHOLD
NEW YORK**

Pengadaan Oleh:
Proyek Pengembangan Sumber Daya Manusia
Departemen Kebudayaan dan Pariwisata Jakarta
Tahun Anggaran 2001

MILIK NEGARA
TIDAK DIPERDAGANGKAN

Pemandu Profesional Dinamika Panduan Wisata

Kathleen Lingle Pond

**VAN NOSTRAND REINHOLD
NEW YORK**

**Pengadaan Oleh:
Proyek Pengembangan Sumber Daya Manusia
Departemen Kebudayaan dan Pariwisata Jakarta
Tahun Anggaran 2001**

DAFTAR ISI

BAB I.....	1
SATU PROFESI YANG BERKEMBANG.....	1
PEMANDU WISATA: TINJAUAN SEJARAH -----	1
PEMANDU PERTAMA DALAM SEJARAH -----	1
KERAJAAN-KERAJAAN KUNO-----	2
ABAD PERTENGAHAN -----	3
ZAMAN RENAISSANCE DAN GRAND TOUR -----	4
ZAMAN MODERN -----	5
Pemandu di Amerika: Pemandu di Gettysburg Battlefield -----	6
Interpretasi dan National Park Service-----	7
Pemandu di Eropa -----	8
MUSEUM DAN DOSEN -----	9
MENUJU PROFESI YANG DIHARGAI -----	9
RANGKUMAN -----	10
 BAB II.....	 11
PROFIL PEMANDU WISATA MASA KINI.....	11
DEFINISI -----	12
Pemandu Wisata -----	13
Pemandu Wisata Kota-----	13
Pemandu Wisata Kota di luar Industri Pariwisata -----	14
Pemandu Wisata Pemerintah-----	15
Pengemudi Pemandu Wisata-----	16
Bisnis atau Industri Pariwisata -----	16
Pemandu Wisata Petualangan-----	17
Pengatur Wisata-----	17
“Interpreter” -----	18
Departement of State Escort Interpreters -----	19
DOCENT: PEMANDU WISATA SUKARELA -----	21
RANGKUMAN -----	21
 BAB III.....	 22
INDUSTRI DAN PERAN PEMANDU WISATA.....	22
PARIWISATA -----	22
PERKEMBANGAN PARIWISATA -----	22
Pariwisata sebagai Sebuah Industri-----	23
Mendefinisikan dan Mengklasifikasikan Pariwisata -----	24
PERANAN PEMERINTAH -----	26
Asosiasi -----	28
Industri Wisata Kelompok-----	29
RANGKUMAN -----	34
 BAB IV.....	 35
PELAKU PERJALANAN.....	35
KHAS WISATAWAN -----	35
Siapa Pelaku Perjalanan ? -----	37
Karakter Pelaku Perjalanan-----	38
Kemana Dan Bagai Mana Orang Melakukan Perjalanan ? -----	40
Mengapa Orang Melakukan Perjalanan-----	40
PELAKU PERJALANAN KELOMPOK -----	41
Kelompok Pelajar-----	41
Pelaku Perjalanan Bisnis-----	42
Pelaku Perjalanan Insentif -----	42
Keluarga -----	42
Para Lanjut Usia -----	42
Kelompok “Affinity” dan Klub -----	43
Kelompok Wisata Publik -----	43
PELAKU PERJALANAN INTERNASIONAL -----	43
PELAKU PERJALANAN KELOMPOK: MENGUMPULKAN INDIVIDU -----	46
PELAKU PERJALANAN YANG BERTANGGUNG JAWAB -----	47
RINGKASAN -----	48

BAB V.....	49
INTERPRETASI DAN PERAN PEMANDU WISATA.....	49
PERAN UTAMA?-----	49
MELAYANI KEBUTUHAN PARA WISATAWAN -----	53
Tilden dan Akar dari Interpretasi -----	53
Apakah “Pemanduan” dan “Interpretasi” merupakan hal yang Sinonim?-----	55
PENGKAJIAN LIMA PERAN -----	57
Pemimpin -----	57
Pendidik-----	58
Representatif Hubungan Masyarakat-----	60
Tuan Rumah-----	62
Penghantar-----	63
Sintesa dan Aplikasi Peran -----	63
KESIMPULAN -----	64
 BAB VI.....	 65
PENDIDIKAN.....	65
INTERPRETASI SEBAGAI PENDIDIKAN-----	65
Peranan Unik Pemandu Wisata -----	66
Proses Pembelajaran -----	67
Penerapan Teori Pembelajaran Pada Pemanduan-----	69
Panduan Untuk Memfasilitasikan Pembelajaran -----	70
MENDIDIK PEMANDU -----	71
Lisensi dan Sertifikasi-----	71
Bekerja Menuju Perubahan-----	73
Rintangan Untuk Perubahan -----	73
Pelatihan dan Sertifikasi Pemandu Wisata -----	75
Apakah Kurikulum Nasional adalah sesuatu yang Mungkin – atau Bisa Disarankan ? -----	76
Mengajar Pengetahuan dan Ketrampilan -----	77
KESIMPULAN -----	78
 BAB VII.....	 79
KEPEMIMPINAN DAN KETERAMPILAN SOSIAL.....	79
KEPRIBADIAN PEMANDU -----	79
SAAT KEBENARAN-----	82
Tujuh Kesalahan Pelayanan Albrecht-----	83
Siklus Pelayanan-----	84
BEKERJA DENGAN KELOMPOK DARI BERBAGAI USIA -----	85
Pelajar-----	85
Usia lanjut -----	87
BEKERJA DENGAN ORANG-ORANG YANG SULIT-----	87
Membangun hubungan dan kebersamaan -----	89
Bagaimana jika...? Bekerja dalam keadaan yang sulit -----	90
Menangani Peserta yang Terlambat Kronis -----	91
Menangani Pertanyaan “Sulit” -----	91
PEMAHAMAN ATAS LINTAS-BUDAYA -----	94
KESIMPULAN -----	95
 BAB VIII	 96
KEAHLIAN PRESENTASI DAN BICARA.....	96
APA YANG MEMBUAT PEMBICARA SUKSES ? -----	96
BAHASA TUBUH -----	97
Postur-----	97
Gerak Badan dan Sikap Tubuh -----	98
Kontak Mata-----	98
SUARA -----	98
Nada-----	100
Resonansi -----	100
Volume-----	101
Merawat Suara -----	101
BAHASA DAN GAYA BICARA-----	102
Variasi Suara -----	102
Intonasi-----	103
Artikulasi -----	103

Kosa kata -----	103
Tata Bahasa-----	103
Pengejaan-----	104
Tarif Pembicaraan -----	104
Mengenal dan Menyambut Kebiasaan yang Mengganggu -----	105
Teknik Mikropon -----	105
Mendengarkan -----	106
Penutup -----	106
RANGKUMAN -----	107
BAB IX.....	108
MEMBAWA SUATU TEMPAT KE DALAM KEHIDUPAN.....	108
MENCIPTAKAN INTERPRETASI YANG DIKENANG -----	109
Minat Besar Terhadap Hal-hal Di Lokasi atau Subjek-----	110
Minat Besar Terhadap Manusia-----	110
Peningkatan Hubungan Antara Tempat dengan Pengalaman -----	110
Penekanan Interpretasi Melalui Informasi-----	111
Kesediaan Menjadi Pribadi dan Otentik -----	112
Kemampuan untuk Menciptakan dan Menyampaikan Cerita-----	113
Kemampuan Dalam Menanyakan Pertanyaan Yang Provokatif-----	114
Kemampuan Untuk Menghubungkan Bagian-bagian Menjadi Keseluruhan -----	115
Memperoleh Keuntungan dari Humor -----	115
Menggunakan Bahasa yang Jelas dan Menarik-----	116
Mengetahui Kapan Harus Berdiam Diri -----	117
Tahu Kapan Harus Berhenti-----	117
Komitmen Untuk Belajar-----	118
MENGINTERPRETASIKAN TEMA-TEMA YANG BERBEDA -----	119
Penginterpretasian Alam-----	119
Menginterpretasikan Sejarah-----	120
Menginterpretasikan Seni-----	120
Menginterpretasikan Arsitektur-----	121
Interpretasi yang Bersifat Kebetulan/Insidental-----	121
KESIMPULAN -----	122
BAB X.....	124
PIRANTI PENTING DALAM PENYELENGGARAAN TUR.....	124
PROSEDUR TUR SECARA UMUM -----	125
Perencanaan Persiapan Sebelum Tur-----	125
Pekerjaan Administratif dan Pembukuan-----	127
Hari Pertama Tur -----	127
Tiba di Tempat Tujuan Tur-----	128
Pertemuan dengan Kelompok Peserta Tur -----	128
Mengunjungi Restoran dan Atraksi Wisata -----	130
Merubah Rencana Perjalanan-----	130
Aktivitas Di Malam Hari -----	131
Seorang Pemandu Wisata Lokal Harus Tahu -----	131
SARANA TRANSPORTASI -----	132
Tur Berjalan Kaki-----	132
Tur Dengan Bus Wisata-----	136
Pemanduan Oleh Pengemudi (Driver-Guiding)-----	141
Tur Dengan Mobil Gerbong dan Mobil (Van and Automobile Tours) -----	141
Tur Dengan Menggunakan Mobil Limousin -----	142
JENIS-JENIS TUR -----	144
Tur Pengenalan (Familiarization Tours)-----	144
Tur Insentif (Incentive Tours)-----	145
Tur Untuk Pertemuan dan Konvensi (Meeting and Convention Tours) -----	145
Tur Selangkah (Step-on Tours)-----	145
Tur Untuk Umum (Public Tours)-----	146
MEMIMPIN PERJALANAN EKSKURSI YANG DIPERPANJANG -----	146
Bekerjasama Dengan Hotel -----	147
KESIMPULAN -----	148
BAB XI.....	149
WISATAWAN DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS	149
PEDOMAN UMUM DALAM BEKERJA UNTUK ORANG-ORANG CACAT -----	151

MEMAHAMI KETIDAKMAMPUAN YANG LAZIM	152
Kerusakan Pendengaran	152
Kerusakan Penglihatan	154
Cacat Dalam Pergerakan	156
Ketidakmampuan untuk Belajar	157
Meningkatkan Kualitas Tur bagi Pengunjung yang Memiliki Ketidakmampuan untuk Belajar	157
Keterbelakangan Mental	158
Penyakit Mental	158
Kelumpuhan karena Otak yang Luka (Cerebral Palsy)	159
Kondisi Kesehatan Orang Cacat	159
BEKERJA SAMA DENGAN PENDAMPING	160
PELUANG BARU BAGI PARA PEJALAN/WISATAWAN YANG CACAT	160
KESIMPULAN	160
 BAB XII.....	162
BISNIS PEMANDUAN WISATA.....	162
APAKAH PEMANDUAN WISATA MERUPAKAN SUATU BISNIS YANG DAPAT BERTAHAN HIDUP TERUS ?	162
Menuju Masa Depan yang Lebih Cerah	165
MENGATUR SUATU BISNIS PEMANDUAN	165
Persiapan Kerja	165
MEMPEROLEH PEKERJAAN	166
Riset	167
Membuat Sebuah Rencana	168
Pendekatan Kepada Perusahaan	170
Daftar Riwayat Hidup, Kartu Nama Bisnis dan Alat Tulis	170
Wawancara	170
MEMPERTAHANKAN DAN MEMPERLUAS BISNIS	171
Pekerjaan Yang Terkait	172
MASALAH KEUANGAN	173
Gaji dan Upah	173
Waktu Pajak	175
PERTIMBANGAN LEGAL	177
Tanggungjawab	178
Pembatalan	178
Kontrak	179
RANGKUMAN	180
 BAB XIII	181
ETIKA DAN ETIKET PROFESIONAL.....	181
MENDEFINISIKAN PENGERTIAN ETIKA	181
HUBUNGAN DENGAN SESAMA PEMANDU WISATA	183
HUBUNGAN DENGAN PENGEMUDI BUS WISATA	183
HUBUNGAN DENGAN TEMAN SEJAWAT LAINNYA	184
TANGGUNGJAWAB KEPADA PARA PESERTA TUR	186
TANGGUNGJAWAB TERHADAP DAERAH LOKAL DAN MASYARAKAT	187
RANGKUMAN	189

BAB I

SATU PROFESI YANG BERKEMBANG

PEMANDU WISATA: TINJAUAN SEJARAH

"Sejarah mengimbangi halangan mengenai 'sejauh mana kita harus melangkah' dengan kepuasan 'kita sudah sampai di mana.' Sejarah mengajarkan kita bertoleransi dengan kekurangan dan ketidaksempurnaan manusia yang tidak hanya ada pada generasi kita, tapi juga sepanjang masa."

- Lewis F. Powell, Jr.

PEMANDU PERTAMA DALAM SEJARAH

Pemandu wisata berada di antara profesi-profesi yang paling tua di dunia. Manusia mulai menjelajahi bumi sejak mereka muncul di dunia dan catatan sejarah tertua mengacu pada mereka yang menjadi penunjuk jalan, "*pathfinder*" (pencari jejak), "*bear leaders*", "*proxemos*" dan "*cicerones*", kesemuanya merupakan pendahulu dari pemandu wisata masa kini.

Pada awalnya ekskursi tidak dilakukan demi kesenangan tapi lebih karena kebutuhan. Hal ini disebabkan oleh tujuan utama dilakukannya ekskursi adalah untuk bertahan hidup. Para pelancong pertama melakukan perjalanan untuk mengumpulkan makanan dan menghindari cuaca buruk, maka pemandu pertama hanya menawarkan jasa penunjukan arah. Pada akhirnya, kaum pedagang mengadakan perjalanan untuk melakukan perdagangan rempah-rempah, emas, perak serta barang-barang berharga lainnya. Biasanya untuk keperluan perjalanan seringkali mereka membutuhkan pengawal untuk melindungi mereka dari pencuri dan penjahat. Tidak mengherankan manakala kata *travel* berasal dari bahasa Prancis Kuno *travaillier*, yang artinya "bekerja atau kerja keras."

Ketika kebutuhan dasar seperti sandang, pangan, papan dan rasa aman terpenuhi, manusia mulai mengadakan perjalanan untuk dapat memahami kedudukan mereka di dunia, untuk mewakili dan melindungi daerahnya, untuk bersekutu dengan orang lain, selain itu untuk memenuhi rasa ingin tahu dan kesenangan. Pada awalnya perjalanan hanya dapat dilakukan oleh kaum kaya saja.

Banyak referensi spesifik mengenai pariwisata sepanjang sejarah, sejak zaman Kerajaan Romawi sampai Abad Pertengahan, sepanjang zaman Renaissance sampai zaman modern. Pemandu selalu mengumpulkan dan menyimpan berbagai macam tinjauan. Dalam sejarah kuno seperti halnya sekarang, catatan mengenai tata krama pemandu seringkali kurang baik. Pemandu, dari masa ke masa digambarkan sebagai profesi yang mengganggu, suka mengambil keuntungan, tukang bohong dan fanatik, "oleh karena sekali mereka mulai bicara, mereka tidak bisa berhenti." Namun tentu saja dalam pembahasan yang mendetil mengenai perjalanan dan pemandu pada zaman kerajaan kuno, seorang sejarawan tidak bisa menahan untuk melompat sejauh dua puluh abad dari Roma untuk menandakan, "dari semua catatan sejarah, pemandu lokal tidak terlalu banyak berubah selama jangka waktu dua ribu tahun" (Casson 1974).

Ada juga cikal bakal pemandu masa kini yang baik, seperti salah satu contoh yang baik dan terkenal adalah pemandu zaman *Grand Tour* (dari abad ke-14 sampai abad ke-18) yang dikenal dengan nama *cicerones*, yang berasal dari nama orator Romawi, Cicero. *Cicerones* berada di antara jajaran pemandu yang sangat dihormati di kalangan masyarakat Eropa. Mereka dipercaya dapat merepresentasikan daerah dan sejarah dan juga dipercaya untuk mendidik anak laki-laki yang memiliki hak-hak khusus dari kalangan aristokrat Inggris.

Mungkin referensi yang tidak jelas tentang peran dan citra pemandu sepanjang sejarah yang membuat Dr. Erik Cohen, peneliti dan profesor di Hebrew University di Jerusalem, menyatakan bahwa pemandu yang ada sekarang ini adalah keturunan dari dua macam model pemandu dalam sejarah: *pathfinder* (pencari jejak) dan *mentor*

(pembimbing). *Pathfinder* merupakan "pemandu *geographical* yang mampu menunjukkan jalan sebuah lingkungan atau daerah yang kurang dikenal atau melewati satu teritori terbatas yang tidak memiliki akses masuk" (Cohen 1985). Menurut Cohen, mereka tidak terlatih dan ada sepanjang era Greco-Romawi dan muncul lagi pada zaman *Grand Tour*. Kini, *pathfinder* melayani para pelancong dengan minat khusus di daerah-daerah terpencil, contohnya sebagai pemandu di gunung dan pemancingan.

Peran *mentor*, menurut Cohen jauh lebih kompleks dan heterogen, oleh sebab itu lebih sulit untuk dilacak sejarahnya. Mereka bertindak sebagai pembimbing pribadi atau penasehat spiritual yang memainkan peranan penting selama era *Grand Tour*. Serta memiliki karakter yang lazim digambarkan dalam karya-karya sastra klasik; Cohen menyebutkan tokoh-tokoh seperti Virgil dan Beatrice dalam *Divine Comedy* karya Dante, *Interpreter* (penterjemah) dalam *Pilgrim's Progress* milik Bunyan dan Mephisto dalam *Faust* karya Goethe sebagai contoh. Dia juga menyatakan bahwa *pathfinder* dan *mentor* dapat disamakan dengan posisi yang sekarang diduduki oleh *tour manager* (pengatur wisata: orang yang mendampingi kelompok wisatawan dalam satu perjalanan jauh) dan Pemandu Wisata. Walaupun menarik, eksplorasi Cohen mengenai peranan-peranan ini mungkin terkesan terlalu dikotomi. Akhir-akhir ini, secara virtual pemandu wisata dan manajer wisata umumnya dituntut untuk dapat memainkan beberapa peran, termasuk sebagai *pathfinder* dan *mentor*.

KERAJAAN-KERAJAAN KUNO

Pada era kerajaan-kerajaan besar, 3000 SM sampai 500 SM, perjalanan telah berkembang seperti yang ada sekarang ini di dunia Barat. Menurut orang-orang Persia, Asiria dan Mesir kuno, pengaturan atau perencanaan dalam perjalanan bepergian harus selalu dilakukan. Perjalanan selama saat ini berlangsung lama dan berbahaya, banyak *traveller* tetap mengadakan perjalanan baik melalui jalur darat maupun laut.

Selama masa Kerajaan Romawi, pariwisata mengalami perkembangan yang pertama. Walaupun orang Yunani telah membuat jalan darat, perjalanan melewati jalur laut juga berkembang. Hal ini menyebabkan tersebar penggunaan bahasa Yunani dan mata uang. Pertunjukan, perayaan hari-hari besar dan festival, termasuk di antaranya Olimpiade yang dimulai pada tahun 776 SM, berkembang dan menawarkan tujuan dan kesenangan yang lebih baik dalam perjalanan.

Sejalan dengan perkembangan pariwisata, maka semakin bertambah jumlah pemandu. Menurut salah satu catatan sejarah "dalam merencanakan kunjungan ke satu situs, kendala utama yang dialami pengunjung zaman dahulu sama dengan yang dihadapi saat ini, mengatasi pemandu lokal yang menantang. Pemandu dalam bahasa Yunani juga disebut '*leaders around*' (*periegetai*) atau '*explainers*' (*exegetai*), (Casson 1974). "Proxemos," adalah pemandu yang bertugas membantu wisatawan dalam negeri berwisata ke luar negeri, sekarang dapat disejajarkan dengan manajer wisata saat ini.

Pengarang satire terkenal Yunani, Lucian (120-180 SM) membuat lelucon tentang perkembangan perjalanan dan tentang pemandu khususnya. Salah seorang anggota dari sebuah kelompok wisatawan saat mengunjungi *Underworld*, kemudian ke *Purgatory* (tempat api pensucian dosa), tempat "para pemandu mengajak berkeliling dan setiap korban mengisi biografi data dan alasan untuk hukumannya" (Casson 1974). Dalam karya satirnya yang lain, seorang tokoh mengatakan: "Zeus, lindungi aku dari para *pemandus* di Olympia, dan kau, Athena, dari *pemandus* yang ada di ada di Atena" (Casson 1974).

Mungkin, catatan perjalanan yang baik pada zaman kerajaan kuno adalah catatan milik Herodotus, yang disebut Cicero sebagai sejarawan pertama dan sering dianggap sebagai perjalanan pertama. Herodotus bepergian ke berbagai tempat dan selalu mencatat dengan gaya penulisan naratif yang kaya tentang apa yang dilihat dan dipelajari. Catatan-catatan Herodotus menghasilkan fondasi pengetahuan tentang bagian dan hal yang signifikan dari dunia Barat antara tahun 550 dan 479 SM. Dia telah mengunjungi Asia Barat Daya, tempat kelahirannya, sebagian besar Yunani, Mesir, Libya, Syria, Babylonia, ke arah utara melewati Danube dan ke arah timur melewati Laut Hitam. Tulisannya yang

berjudul "*History*" berisi banyak referensi tentang pemandu, banyak di antaranya yang diremehkan. Herodotus suka mengkritik dan curiga terhadap pemandu yang cenderung suka bercerita, dengan rasa otoritas yang besar, suka membuat janji, berdialog dan hal-hal spesifik lainnya tentang orang-orang yang hidup ratusan tahun sebelumnya. Casson dan sejarawan lainnya mengakui bahwa pemandu dan pekerjaannya, keduanya berguna dan "bahkan esensial.... Di tempat seperti Olympia, tempat yang dulu terdapat ... sekumpulan patung ... akumulasi dari dedikasi selama ratusan tahun ... seorang wisatawan tidak berdaya tanpa seorang pemandu (Casson 1974).

Perjalanan berkembang pesat pada zaman Romawi kuno. Hasil yang diperoleh Yunani, dikombinasikan dengan jalan aspal Romawi yang terkenal dan sukses besar di bidang ekonomi, memungkinkan bahkan warga kelas menengah bepergian ke tempat yang tidak pernah dibayangkan sebelumnya. Kenyataannya, Feifer (1985) menyebut Kerajaan Roma sebagai "kebudayaan asli pertama yang memproduksi pariwisata masal, baik dilihat dari sisi isi, semangat pada masanya." Pada abad ke-2 sebelum Masehi, dia mencatat bahwa Roma berada pada puncak kejayaan. Yunani yang terkenal dengan mitologi fabel, monumen (sampai sekarang pun masih sangat mengesankan) dan Olimpiadanya serta festival lainnya, merupakan tujuan paling populer bangsa Romawi.

Selama kekuasaan Romawi *sightseeing* berkembang baik di Romawi maupun di Yunani. Ilium, negara fabel asal Homer, memiliki bisnis pariwisata yang berkembang pesat dengan banyaknya jumlah pemandu "untuk menunjukkan tempat-tempat penting yang disebutkan dalam *Iliad* ... Mereka menunjukkan garis pantai tempat bersandarnya kapal-kapal Yunani, tanah lapang tempat peperangan terjadi, dan situs Perang Trojan" yang dianggap sebagai *pièce de résistance* (tempat pertahanan) (Casson 1974).

Akhirnya, Roma menjadi korban atas kesuksesannya sendiri: terlalu besar sehingga sulit untuk mengatur dan mengawasinya; terlalu kuat sampai menghasilkan kekuatan internal yang pada akhirnya meruntuhkannya. Pengaruh kuat kemunduran Romawi terasa sampai ke dunia Barat.

ABAD PERTENGAHAN

Periode antara kejatuhan kekuasaan Romawi dan zaman pencerahan dikenal sebagai Abad Pertengahan (kira-kira tahun 500-1500 M) mungkin digambarkan dengan kesan yang salah sebagai salah satu periode ketika sedikit peristiwa yang terjadi. Memiliki kemampuan kejayaan Romawi mengakibatkan kerusakan jalan-jalan, perdagangan dan perekonomian pada umumnya serta berkurang keinginan untuk bepergian dan pengembangan perjalanan, khususnya selama awal Abad Pertengahan (juga dikenal sebagai Abad Kegelapan). Walaupun pemakaian jalan dan sistem komunikasi menurun sejalan dengan struktur politik Pertengahan Roma, Gereja Katolik Roma berhasil menjadi basis bagi kesatuan dan kekuatan sosial.

Jenis perjalanan yang terlama dan lazim dilakukan pada saat itu adalah perjalanan ziarah. Terutama dilakukan kalangan menengah ke atas pada hari raya atau hari besar dengan mengunjungi tempat-tempat seperti Winchester, Walsingham, atau Canterbury. Bertemu dengan segala macam pencuri dan penjahat selama dalam perjalanan telah menjadi pengalaman biasa dan mengakibatkan perjalanan ziarah seringkali menakutkan. Tidak mengherankan referensi tentang pemandu selama era ini menyoroti peran mereka sebagai *pathfinder*, pelindung, penjaga atau bahkan tukang suap untuk memastikan perjalanan yang aman.

Salah satu catatan menyatakan bahwa seorang pemandu dibayar mahal "bukan hanya karena dia bisa menunjukkan jalan tapi juga menjamin *safe-conduct*, yaitu jaminan keamanan selama dalam perjalanan. Mahalnya biaya yang "dinaikkan sampai setengah harga seekor unta," mengindikasikan bagi sejarawan paling tidak ini "bukan sekedar orang kampung norak yang tahu jalan, tapi seseorang yang ahli dan profesional" (Casson 1974, 317-318).

ZAMAN RENAISSANCE DAN GRAND TOUR

Citra Pemandu Wisata mencapai ketinggian dan kedalaman baru selama zaman pencerahan. Dengan ditemani "*travelling tutors*" (pembimbing perjalanan), pemuda-pemuda dari kalangan atas bepergian dari Inggris pada masa *Grand Tour*. Rute yang terkenal dan disarankan dari Inggris sampai Prancis, Jerman, Austria dan Swiss kemudian belok ke arah tujuan terakhir, Italia. *Grand Tourist* diharapkan "saat kembali dari perjalanan, cara berpikir lebih terbuka sebagaimana juga fasih berbicara bahasa asing, memiliki rasa percaya diri dan penguasaan diri yang lebih baik sesuai dengan pengembangan selera ke tingkat yang lebih tinggi dan keanggunan dalam bersikap" (Mead 1914). Karena perjalanan dilakukan untuk alasan pendidikan dan kultural, baik individu maupun kelompok, seorang *personal tutor* yang disebut *bear leader*, *antiquarii* atau istilah yang paling sering digunakan *cicerone*. Dialah yang akan selalu menemani *traveller* dan rombongan selama perjalanan. *Cicerone* dimaksudkan sebagai orang yang pandai bicara, memiliki kemampuan multilingual dan pengalaman dalam banyak bidang, termasuk sejarah, kesusastraan, arsitektur dan masalah-masalah yang sedang berkembang di masyarakat saat itu. Banyak *tutors* atau pemandu pada era *Grand Tour* adalah pendeta yang dihormati, pelajar, guru, penulis dan sejarawan. Beberapa di antaranya cukup sukses seperti sejarawan asal Swiss Paul Henri Mallet, pengarang Robert weed, pujangga resmi William Whitehead dan filsuf Thomas Hobbes.

Persaingan ketat terjadi untuk menentukan *cicerone* terbaik, karena ada pemahaman bahwa "seberapa sering harapan orang tua terwujud tergantung pada besarnya kemampuan yang dimiliki *tutor*" (Mead 1914). Menurut ahli pendidikan kontemporer Vicesimus Knox, *tutor* yang ideal adalah "pria dewasa terhormat dan penting". Sebagai tambahan tugasnya sebagai pendidik dan *pemandu*, *cicerone* "memperhatikan moral dan agama peserta didik; yang keduanya bila tidak ditangani dengan serius dapat dipastikan akan "goyah landasan agamanya dan kian meningkat sebelum perjalanan berakhir" (Mead 1914).

Perjalanan ini tentu saja sangat menggoda *Grand Tourist* dan rombongan, karena sepanjang perjalanan mereka akan disambut oleh pelayan-pelayan yang ramah, oleh pembuat wig, dan banyak penjual termasuk penjualan jasa pemanduan. Keamanan merupakan hal yang sangat penting bagi para pelancong ini sama halnya yang dialami oleh para pelancong pada Abad Pertengahan, maka mereka membutuhkan pemandu yang dapat melindungi mereka dari perampok dan penjahat. Untuk alasan inilah *Grand Tourist* pada abad ke-17 sampai abad ke-19 kerap menyewa *vetturino*, pengemudi kereta roda empat dari Italia (yang disebut *vettura*). "Turis-turis kaya kerap kali dieksploitasi oleh mereka," tulis Casson, "tapi sering pula *vetturino* mampu "mengatasi" para perampok di jalan raya dan penjahat lainnya untuk menjamin keamanan selama perjalanan" (Casson 1974).

Berbagai referensi dibuat selama zaman pencerahan untuk keluarga kerajaan Inggris, Eropa dan kalangan atas yang mencatat bahwa mereka menyewa jasa pemandu. Penulis dan filsuf Inggris terkenal Francis Bacon pada tahun 1597 menandai kebutuhan akan pemandu wisata personal (*courier*) saat bepergian, terutama orang yang mampu berbicara lebih dari satu bahasa dan tahu bagaimana menemui orang yang "tepat" dan tempat-tempat yang seharusnya dilihat. Demikian pula halnya dengan raja Charles II yang dilaporkan mengunjungi *Stonehenge* "dengan diam-diam" pada tahun 1644 dengan seorang pemandu (Cross 1991).

Tetapi citra *cicerone* tidaklah asli dan murni. Sama halnya dengan pemandu di manapun, *cicerone* dilihat dari berbagai macam segi tinjauan. Sekali lagi gelombang wisatawan yang berdatangan, membuat banyak orang menjadi pemandu. Tersedianya banyak pemandu di mana-mana justru mengurangi kenyamanan. "Di manapun pemandu menunggu wisatawan. Antara tahun 1606 dan 1659, Hans Hoch, anggota *Papal Swiss Guard* (Penjaga Kepausan Swiss) mengajak sekitar 1,300 pengunjung berkeliling kota Roma... Wisatawan hampir tidak pernah melewati gerbang kota dan pabean ... sampai ke penginapannya dan mengganti bajunya, ketika satu saat didekati oleh calon pemandu," tulis Lochsberg (1979).

Tahun 1701, Heinrich von Hysen menyatakan, "*Antiquarii* atau *cicerone*, begitulah mereka disebut, tidak pernah absen dan menawarkan jasa" Lochsberg (1979). Dalam tulisan

yang berjudul *In The Grand Tour of the 18th Century*, William Mead berpendapat, "pertambahan jumlah wisatawan membutuhkan semakin banyak pemandu lokal dengan kemampuan mencukupi Dengan keberanian dan rasa percaya diri tinggi, mereka mendekati wisatawan dan menawarkan jasa untuk menunjukkan dan menjelaskan hal-hal yang patut dilihat di seluruh kota. Para wisatawan sudah seringkali diperingatkan akan hal ini. Kebanyakan dari mereka yang menyebut dirinya pemandu, tidak lebih dari para pembohong yang lancang. "Sejarawan lain menyebut mereka" orang-orang tidak kompeten yang pantas mendapatkan cemoohan karena tingkah laku mereka" (Mead 1914). Masalah yang paling sering dikeluhkan tentang pemandu sepanjang sejarah adalah tingkah laku mereka yang agresif untuk memperoleh keuntungan. Secara berangsur-angsur, jalur yang biasa ditempuh menuju dan mengelilingi Italia dapat dilakukan oleh masyarakat kalangan menengah. Walaupun terkadang ada periode kosong, sejak saat itu, perjalanan ke benua ini berkembang secara baik.

"Paket tour" pertama adalah yang dilakukan selama masa abad pertengahan, dari Venesia ke *Holy Land* (Tanah Suci), termasuk biaya perjalanan seperti, makan dan minum, akomodasi, tunggangan keledai dan uang suap untuk perlindungan, biasanya hal yang terakhir ini sangatlah penting. Hal ini bisa dilihat dari beberapa catatan, perjalanan dalam kelompok sangat penting karena bepergian sendiri sangatlah berbahaya (Coltman 1989).

ZAMAN MODERN

Selama abad ke-17 dan ke-18, para pelancong yang bepergian menuju atau menjelajahi Dunia Baru lebih merupakan para penjelajah daripada wisatawan. Para pelancong pertama umumnya adalah masyarakat umum bahkan fakir miskin, mereka bepergian untuk mencari kehidupan baru. Penduduk *New World* (Dunia Baru) sangat menyadari bahwa sampai abad ke-19 bahwa benua tempat tinggal mereka tidak dapat menahan daya tarik liburan orang-orang *Old World* (Dunia Lama). Hanya sedikit pelancong atau yang diketahui hidup saat itu.

Karena jarak jauh dan terbatasnya waktu, biaya dan transportasi, perjalanan wisata ke dan dari Dunia Baru hanya dapat dilakukan oleh kalangan atas dan kaum terpelajar di Eropa. Tiga penulis Eropa yang terkenal mengunjungi Dunia Baru pada awal abad ke-19 adalah Charles Dickens, Frances Trollope dan Alexis de Tocqueville. Mereka menjelajahi dan membuat tulisan yang komprehensif mengenai perjalanannya, tapi jarang disebutkan adanya pemandu. Bahkan manakala tersedia jasa pemandu pun mereka akan memilih tidak menyewa mereka karena tujuan utamanya adalah menjelajah, menyelidiki dan menulis secara mendalam untuk menjadi sebuah buku. Kasus seperti ini sudah pernah terjadi dan batrenya habis. Banyak pelancong mandiri yang lebih memilih untuk tidak menyewa jasa pemandu.

Mark Twain termasuk dalam kategori ini karena ia bepergian jauh dan mencatat hasil petualangan yang seringkali menulis dengan nada menghina tentang pemandu. Pada jalur yang sangat terkenal dalam "*The Innocents Abroad*", dia menggambarkan pemandu Eropa sebagai orang yang tidak punya rasa humor, suka mengganggu," dan menggambarkan upaya melecehkan mereka dengan kesenangan yang sama.

"Banyak orang berharap mereka bisa melakukan perjalanan tanpa bantuan pemandu; tapi karena tahu bahwa pada kenyataannya ia tidak bisa melakukannya sendiri, maka ia berharap mendapatkan kesenangan dari mereka sebagai upah untuk penderitaannya." Twain dengan senang hati menceritakan bahwa ia dan teman seperjalanannya "berhasil melakukan hal yang disebutkan terakhir di atas dan jika pengalaman kami bisa berguna bagi orang lain, mereka tidak keberatan dengan hal itu." Berikut ini adalah salah satu dari beberapa contoh pelecehan yang dilakukan, seperti yang ada dalam *The Innocents Abroad*:

Kami benar-benar mempermainkannya. Dia telah menemani kami melihat banyak patung dan lukisan di koridor Vatikan yang sangat luas dan sejumlah lainnya di 20 tempat lain; dia menunjukkan lukisan besar di *Sistine Chapel* (Kapel Sistine) dan *fresco* yang sangat banyak sehingga cukup untuk memasang *fresco* di surga, hampir semuanya karya

Michelangelo. Kami memperlmainkannya dengan permainan yang sudah kami lakukan untuk mengusir pemandu sebelumnya, yaitu mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sangat bodoh. Mereka tidak pernah menyadari akan hal itu, mereka tidak mengerti sedikit pun tentang sarkasme.

Dia menunjukkan pada kami sebuah patung dan mengatakan, "Statoo brunzo." (Patung perunggu).

Kami melihatnya tanpa komentar dan dokter bertanya: "Karya Michelangelo?"

"Bukan, tidak tahu siapa pembuatnya."

Kemudian dia menunjukkan Forum Romawi kuno. Dokter bertanya: "Michelangelo?"

Dia memandangi kami. "Bukan, ribuan tahun sebelum dia dilahirkan!"

Kemudian ditunjukkannya sebuah obelisk Mesir dan lagi: "Michelangelo?"

"Oh, Tuhanku, tuan-tuan! Ini dibuat dua ribu tahun sebelum dia dilahirkan!"

Pertolongan untuk mata dan otak yang bekerja keras selama mempelajari dan melihat-lihat perlu dilakukan atau kami akan benar-benar menjadi idiot. Oleh karena itu pemandu ini harus terus menderita. Jika dia tidak menikmatinya, buruk akibatnya. Kami menikmatinya (Twain 1869).

Dari semua kritik pedas tentang perjalanan dan pemandunya, setahun kemudian, saat mendengar ekskursi yang sama akan berangkat, ia menulis: "Saya tergerak untuk mengakui bahwa dari hari ke hari ingatan saya tentang perjalanan itu telah berkembang menjadi lebih menyenangkan," dan "tidak ada yang lebih membahagiakan daripada saat saya menjadi penumpang" (Twain 1869).

Bret Harte, sambil memuji Twain mengatakan, "Dengan seluruh kemandiriannya, Mark Twain sepertinya mengikuti pemandu dan buku petunjuknya dengan kesetiaan yang sederhana dan tanpa disadarinya. Dia sudah cukup senang melihat apa yang orang lain lihat, bahkan bila ia tidak senang melihatnya dengan mata yang sama. (Twain 1980).

Pemandu di Amerika: Pemandu di Gettysburg Battlefield

Di antara Pemandu Wisata pertama di Amerika tercatat pemandu yang muncul setelah Pertempuran Gettysburg untuk mendampingi kawan-kawan dan saudara korban perang yang datang untuk mengidentifikasi korban, baik yang terluka maupun yang meninggal.

"Suasana mencekam akibat perang Gettysburg tidak langsung hilang dengan berakhirnya perang," catatan Gettysburg National Park menunjukkan, segera setelah pertempuran berakhir, keluarga dan teman-teman yang tidak menemukan orang yang mereka cari berdatangan ke kota untuk mengunjungi rumah sakit dan kamar mayat juga mencari di medan pertempuran. Penduduk Gettysburg menemani pengunjung yang berduka cita ini dan menceritakan pada mereka tentang pertempuran itu menurut versi mereka. Ketika *Commonwealth of Pennsylvania* menyediakan pemakaman bagi mereka yang gugur di medan perang, jumlah pengunjung Gettysburg meningkat drastis.

Pada awalnya, mereka datang dengan kereta yang stasiunnya berada di tengah kota, beberapa mil dari medan pertempuran. Menurut catatan *National Park Service*, "Pada masa ini, banyak penduduk lokal mengemudikan kereta yang ditarik kuda menuju medan pertempuran dan berfungsi sebagai gabungan antara supir dan pemandu. *Race Horse Alley*, setengah blok dari rel kereta banyak didirikan istal kuda. Orang-orang yang turun dari kereta seringkali menaiki *wagon* besar yang diisi dengan tempat duduk untuk tur satu hari di medan pertempuran" (U.S. Department of Interior 1989). Ternyata, keberhasilan pemandu lebih bergantung pada ketrampilan dan akses ke kuda dan kereta kuda daripada pengetahuan tentang pertempuran itu sendiri.

Ketika *Gettysburg National Military Park* disahkan oleh Undang-undang Parlemen tanggal 11 Februari 1885, *War Department* mewariskan satu sistem yang secara berangsur-angsur berkembang menjadi tradisi dalam jangka waktu tiga puluh dua tahun sejak terjadi pertempuran. Pada saat itu, terdapat sekitar dua belas orang yang mencari nafkah dengan menjadi pemandu di medan pertempuran. Tahun 1915, dengan tersedianya kendaraan pribadi, jumlah pengunjung meningkat secara tajam, pemanduan menjadi pekerjaan yang cukup menguntungkan dan jumlah pemandu berkembang sampai sebanyak lebih dari 100

orang. "Siapa pun dapat menyelenggarakan tur dan hampir semua orang melakukannya." (*National Park Service* 1983).

War Department mencatat saat itu banyak diajukan keluhan dari para pengunjung tentang pelayanan pemandu. "Pemandu yang tidak bertanggung jawab memasang tarif yang sangat mahal dan menjelaskan tentang pertempuran sesukanya. Selama tahun 1925, jumlah keluhan yang semakin banyak dan beberapa insiden yang terjadi mendorong *War Department* untuk membuat peraturan untuk pemandu" (U.S. Department of Interior 1989). Undang-undang *War Department* diberlakukan menyatakan bahwa setelah tanggal 17 Oktober 1915, hanya pemandu dengan izin resmi yang boleh memandu pengunjung ke medan pertempuran dan dibayar. Peraturan meliputi biaya, permohonan, penyelenggaraan, lama tur dan bahkan kebersihan pribadi pemandu. Pemandu juga diharuskan mengikuti ujian yang membuktikan bahwa mereka memiliki pengetahuan memadai tentang pertempuran dan mampu berperan sebagai pemandu.

Ujian pertama untuk pemandu *Gettysburg Battlefield* dilakukan pada tanggal 2 September 1915. Sebanyak 91 dari 95 orang yang mengikuti tes berhasil lulus dan berdasarkan nilai yang didapat, mereka diurutkan ke dalam pemandu kelas satu, dua dan tiga. Hampir semua pemandu ini belajar di kelas dan diberikan kesempatan untuk mengikuti ujian lagi untuk kenaikan tingkat klasifikasinya.

Tujuan prosedur pemberian izin ini adalah untuk melindungi masyarakat dan mereka yang benar-benar memenuhi syarat untuk menjadi pemandu dengan menolak pemberian izin bagi mereka yang tidak memenuhi syarat dan dengan mencabut izin mereka yang tidak mematuhi peraturan. Menurut catatan *War Department* "undang-undang dikuatkan oleh keputusan pengadilan ketika pemandu yang tidak memiliki izin ditangkap karena menyelenggarakan tur ke medan perang setelah tanggal 17 Oktober 1915" (U.S. Department of Interior 1989). Bagaimanapun juga, pemberian izin meningkatkan kualitas pemandu setelah tahun 1915, dan juga tidak diragukan lagi, meningkatkan semangat kerja dan status mereka.

Tahun 1933, ketika *Gettysburg National Military Park* ditransfer ke *Department of Interior, National Park Service* mewarisi pelayanan jasa pemandu. Kekuatannya sekarang termasuk 70 pemandu yang merupakan pekerja bebas tapi diatur dan dikelola oleh penyelia *National Park Service*. Untuk memastikan jumlah pemandu cukup untuk melayani pengunjung yang datang, ujian oral dan tertulis diadakan secara berkala oleh pihak *Park Service* dan pemandu dipekerjakan ketika dibutuhkan saja. Saat ini, *Gettysburg Licensed Battlefield Pemandu* menyandang reputasi sebagai tenaga profesional yang berpengetahuan luas dan sebagian besar setuju bahwa ini merupakan hasil dari pelatihan, evaluasi dan pengakuan yang diterima.

Evolusi *Gettysburg Battlefield Pemandus* dari tenaga yang bekerja terlalu semangat dan oportunis menjadi tenaga terlatih dan dihormati. Hal ini terlihat dari mikrokosmo besarnya peranan pelatihan, evaluasi dan peraturan dalam menjadikan pemanduan menjadi satu status profesi tersendiri. Jauh dari kesan pemandu yang bertingkah laku memalukan pada abad ke-19, pemandu *Gettysburg* saat ini bernaung di bawah sistem yang melatih dan mengevaluasi mereka dengan baik. Hasilnya adalah keuntungan bagi para pengunjung, pemandu, kota dan situs medan perang itu sendiri. Cerita ini, seperti yang diceritakan kembali dalam sejarah *National Park Service*, dengan jelas menggambarkan alasan, metode keuntungan pelatihan dan pengembangan pemandu.

Interpretasi dan National Park Service

Gettysburg Licensed Battlefield Guides sebenarnya merupakan suatu keganjilan di dalam *National Park Service*. Sebagai kontraktor mandiri, status mereka berbeda dengan *interpreter* lain yang berada di dalam sistem taman nasional. *National Park System* menyerap ke dalam sistem dan saat itu "*interpretation*" sudah tergabung dalam filsafat *Park Service*. Dari pelajaran yang didapat dari *Gettysburg*, dan di mana saja, *Guide National Park System* mengembangkan teknik interpretasi yang lebih efektif dan untuk alasan itu mereka menikmati reputasi yang sangat baik dan layak dicontoh di seluruh dunia.

Walaupun *Yellowstone National Park* didirikan sejak tahun 1872, *National Park Service* belum menjadi biro dari *Department of Interior* sampai tahun 1916. Stephen T. Mather, direktur pertama *National Park Service*, banyak dipuji dengan mengatur *Service* secara baik. Mather, seorang industrialis Chicago menghasilkan keuntungan *Twenty Mule Team Borax*, menganggap bahwa sistem taman nasional dapat menjadi "potensi tertinggi kebanggaan, kesenangan, dan kesehatan nasional." Merasa frustrasi dengan keburukan organisasi dan kehilangan kesempatan untuk memajukan *Park Service*, Mather menulis surat kepada *Secretary of Interior* Franklin K. Lane, seorang teman kuliah dulu. Ketika Lane menjawab, "Kalau kau tidak suka, datang dan kelola sendiri taman ini," Mather menerimanya. Posisi ini membuat Mather dapat mengekspresikan idealisme, kecintaan pada negara dan alam (Rosenow dan Pulsipher 1979).

Mather mengunjungi Danau Tahoe dan terkesan oleh jalan setapak alami dan ceramah tentang alam yang diberikan oleh Dr. Charles Goethe berdasarkan metode pembelajaran di luar ruangan yang dipelajarinya di Swiss. Pendekatan yang melibatkan penyelidikan alam yang kompeten di bidangnya, menjelaskan fenomena alam dan hubungannya dengan minat pengunjung. Mather membujuk Goethe untuk menerapkan program ini di Yellowstone, taman nasional pertama yang memakai program. Setelah berhasil di Yellowstone, Mather akhirnya penerapan di beberapa taman nasional lainnya. Dengan interpretasi cara ini, lahirlah salah satu sistem taman nasional terbaik.

Pemandu di Eropa

Bisnis perjalanan wisata seperti yang dikenal sekarang dimulai tahun 1841 ketika Thomas Cook mengiklankan perjalanan dengan kereta ke sebuah pertemuan tentang pelarangan minuman keras di Inggris. Dalam jangka waktu beberapa bulan, dia menyelenggarakan tur ke Paris dan tahun 1856 memimpin rombongan tur pertama dari sekian banyak *Grand Tour* yang dilakukan. Sebagai pemandu wisata atau manajer wisata dalam perjalanan tersebut, Cook dianggap sebagai 'dewanya' pemandu wisata modern. Sampai saat ini nama usaha agen perjalanannya merupakan salah satu agen perjalanan yang paling terkenal di seluruh dunia dan mempekerjakan banyak manajer wisata dan pemandu wisata.

Perkembangan terbaru dari profesi dan pelatihan pemanduan di seluruh Eropa hampir sama dengan yang terjadi di Gettysburg. Tidak terdapat bukti tentang pelayanan jasa pemandu yang terorganisir oleh pemandu sebelum abad ke-20 selain pelatihan perusahaan Thomas Cook.

Inggris merupakan salah satu negara pertama yang mengatur dan melatih pemandu. Tahun 1920-an banyak pelancong berkunjung ke Inggris dan pemandu yang mengambil keuntungan situasi ini muncul di mana-mana. Dengan kualitas yang bermacam-macam, para pemandu seringkali saling bersaing satu sama lain dan mendekati pelancong dengan agresif. Hal ini membuat *London County Council* dan *Regent Street Polytechnic* menyelenggarakan kursus pelatihan bagi pemandu dan pelatihan yang dilakukan hampir sama dengan yang dilakukan negara Eropa lainnya di masa sebelum perang.

Perang Dunia II menimbulkan gelombang dramatis dalam bidang transportasi dan komunikasi yang mengubah sifat dasar pariwisata. Perjalanan menjadi lebih cepat, mudah dan lebih luas sampai menjangkau masyarakat kelas menengah. Jumlah organisasi pariwisata berkembang secara cepat dan pariwisata mulai dikenal sebagai industri yang terpadu. Hasilnya, beberapa dekade setelah Perang Dunia II ditandai dengan perkembangan yang stabil, pariwisata menjadi salah satu bidang studi yang diajarkan di akademi dan universitas di seluruh dunia.

Pemandu Eropa telah lama dikenal memiliki pelatihan yang paling baik dan standar pemanduan paling tinggi di dunia. (Pengecualiannya hanya Israel, yang memiliki pemandu paling terlatih, paling dihormati dan dengan bayaran paling tinggi di dunia). Banyak perkembangan yang terjadi segera setelah perang usai, ketika para pelancong terutama orang Amerika banyak berdatangan ke benua Eropa. Salah satu contoh, tahun 1946 *British Travel Association* (dulu namanya *The Travel Association of Great Britain and Ireland*, didirikan tahun 1929) didirikan kembali dan mengusulkan pembentukan organisasi

pemandu yang terlatih di kota London dan kota-kota besar lainnya. *London County Council* menjalankan kembali program pelatihannya di *Regent Street Polytechnic* tahun 1949, dan *Tourist Authority* (didirikan tahun 1951) memberikan status resmi bagi "Approved Guides"; yaitu pemandu yang diakui lengkap dengan lencana dan sertifikat. Walaupun sekarang sudah dimodifikasi, dengan lencana dan sertifikat tetap menjadi tanda pengenal dan merupakan kebanggaan tersendiri bagi para pemandu di Inggris.

Pelatihan dan peraturan bagi pemandu di sebagian besar negara-negara di Eropa memperlihatkan kemajuan seperti yang terlihat di Inggris dan sejak tahun 1950-an, telah menjadi contoh bagi negara lain, sampai saat ini pun, beberapa prestasi dalam status profesional telah diraih.

MUSEUM DAN DOSEN

Perkembangan dan pelatihan pemandu tidak lengkap jika mengabaikan kemajuan mengesankan yang dibuat oleh dunia museum. Pemandu museum, biasanya disebut dosen, secara konsisten berada di jajaran *best-trained site-specific guides* dan juga yang paling efektif. Ironisnya, meskipun mereka mendapatkan pelatihan yang ekstensif dan reputasi yang berkualitas, kebanyakan dosen adalah sukarelawan. Sebagian besar interpreter "profesional" yang paling efektif justru tidak dibayar.

Walaupun museum sudah ada selama beberapa abad, *booming* museum terjadi di seluruh dunia selama periode paruh kedua abad ke-19, di seluruh Timur Jauh, Eropa, India, Asia juga Amerika Utara dan Selatan. Pada tahun-tahun awal abad ke-20 museum lebih memperhatikan penyimpanan dan memperlihatkan koleksinya untuk umum dan menawarkan pelatihan yang terorganisir dalam studi tentang museum. *École du Louvre* yang sangat terkenal muncul tahun 1920-an melatih kurator untuk museum-museum di Prancis, dan tahun 1930 *Museums Association of Britain* memberikan diploma pertamanya dalam pelatihan museum. Kursus-kursus dalam program semacam ini menegaskan sejarah seni, sejarah natural atau fokus utama koleksi tertentu milik museum.

Sejak Perang Dunia II, pendidikan dan komunikasi massa telah menjadi tujuan utama kurator museum dan pelatihan untuk dosen museum, bahkan di museum kecil sudah melebihi program pelatihan pemandu yang ada sekarang ini di sektor swasta. Saat ini, banyak museum di dunia mengambil dan berkontribusi prinsip ajaran interpretasi.

MENUJU PROFESI YANG DIHARGAI

Sejarah menggambarkan nilai yang dijunjung tinggi oleh para pengunjung saat perjalanan dan interpretasi yang efektif, dan mereka yang bekerja di bidang pemandu profesional saat ini mendapatkan dukungan bahwa usaha yang selama ini dilakukan setimpal dengan penghargaan yang diterima. Namun, meskipun pengertian akan pentingnya standarisasi dan pelatihan masih sangat kurang, usaha yang dilakukan untuk mencapai tujuan ini, masih banyak yang harus dilakukan untuk menjadikan pemanduan sebagai profesi yang dihargai. Lebih dari tiga dekade yang lalu ahli geografi dan antropologi Dr. Valene Smith menulis "*Needed: Geographically-Trained Tourist Guides (1961)*" yang memperlihatkan betapa sangat dibutuhkannya pemandu yang terlatih di bidang geografi. Dalam artikelnya, dia menggambarkan survei yang dilakukannya tentang pariwisata dunia, dan dia menemukan bahwa beberapa negara terutama Jepang dan bekas Uni Soviet memiliki persyaratan pendidikan yang ekstensif untuk pemandu dan merekalah yang meningkatkan citra negaranya di mata dunia. Dan kata Smith, "sebagai sebuah negara kita (Amerika Serikat) sangat buruk dalam mempersiapkan diri untuk menerima wisatawan dan menyamakan dengan pelayanan pendidikan yang mereka dapat di negaranya dengan yang kita dapat di sini". Smith sangat menganjurkan pelatihan tentang geografi untuk pemandu yang diselenggarakan oleh ahli geografi profesional di sekolah dan universitas di seluruh negeri. "Program semacam ini akan meningkatkan status pendidikan kita di mata dunia," katanya. Walaupun kursus "*Geography for Travel*" sudah dilakukan dalam program pariwisata, tahun 1990-an hanya sedikit pemandu yang menerima pendidikan geografi.

Mungkin suatu hari nanti, profesi pemanduan dan pemandu itu sendiri akan menuntut standar pendidikan yang lebih tinggi untuk pemandu. Kemudian peranan pemandu bisa disamakan dengan standar dan kedudukan *cicerone* pada era *Grand Tour*.

RANGKUMAN

Pemandu Wisata selalu mendapat tempat, sekalipun pada tempat yang paling rendah, dalam masyarakat. Sejarah menunjukkan bahwa mulai dari Herodotus sampai Twain sampai pelancong yang ada sekarang ini, orang tidak menyukai pemandu yang kurang pengetahuannya dan berlebihan. Tapi sebagian pelancong yang sama (bahkan Twain!) berpendapat bahwa pemandu yang kompeten sangatlah dibutuhkan. Sejarah telah memperlihatkan bahwa pelatihan, evaluasi, dan peraturan tentang pemandu menghasilkan penghargaan yang besar tidak hanya untuk wisatawan dan pemandu tapi juga untuk situs, kota dan seluruh masyarakat.

BAB II

PROFIL PEMANDU WISATA MASA KINI

"Dengan memakai blazer biru dan syal yang rapi (satu penampilan khas), Anda berjalan menempuh kehidupan bersama dengan sekelompok orang dewasa yang sopan dan sensitif saat mereka melihat tempat-tempat bersejarah Pikirkan: Anda berkesempatan untuk bepergian tanpa harus membayar, Anda bahkan dibayar untuk itu! Kenyataannya bisa sangat mengejutkan."

- Arthur Frommer, *New World of Travel* 1990

Menjadi pemandu wisata adalah menjalani mimpi banyak orang. Sebuah survei pada majalah *Time* memperlihatkan bahwa "*pemandu wisata*" berada pada urutan kedua setelah "*bisnis wiraswasta*" sebagai profesi yang dikenal dengan sebutan "*pekerjaan fantasi*" wanita di Amerika (D'Arcy Masius Benton and Bolles Poll 1987). Mengapa tidak? Prospek pekerjaan yang memungkinkan seseorang untuk berlibur dengan orang-orang dari seluruh duania, bagi banyak orang merupakan pekerjaan yang sangat menyenangkan.

Namun, pekerjaan pemandu wisata masih sering disalah-artikan. Dimulai dengan banyak orang yang terkejut ketika mengetahui bagaimana pekerjaan pemandu wisata yang sebenarnya, dan contohnya perjalanan itu sendiri tidak selalu mencerminkan sifat pekerjaan pemandu. Definisi internasional, seorang pemandu wisata adalah orang yang menyelenggarakan tur ke tempat-tempat, kota, daerah menjelaskan tempat khusus dan seringkali tidak melakukan perjalanan. Sehubungan dengan luasnya daerah-daerah di Amerika dan Canada, pemandu wisata di kedua negara ini kerap kali bepergian lebih jauh daripada yang biasa dilakukan oleh rekan seprofesinya di negara lain. (Istilah dalam industri travel untuk orang yang melakukan perjalanan dengan grup wisatawan adalah manajer wisata, istilah yang kurang dikenal di luar industri perjalanan).

Bahkan ketika industri travel mengalami kekacauan, pemandu sangat tepat bila disebut sebagai anak tiri dalam industri perjalanan, karena mereka tersembunyi di balik perdagangannya. Tidak seperti pelaku lain dalam bisnis pariwisata, seperti *travel agent*, *tour operator*, perencana pertemuan, dan pegawai maskapai penerbangan, pemandu wisata bekerja secara independen, sebagai pekerja paruh waktu. Kebanyakan dari mereka bekerja untuk beberapa agen perjalanan dengan pembagian waktu yang diatur sedemikian rupa. Sifat pekerjaannya yang musiman dan paruh waktu di banyak tempat membuat terbatasnya jumlah pekerjaan dan penghasilan yang didapat tidak konsisten, maka hanya sedikit pemandu bisa hidup mapan hanya dengan mengandalkan pekerjaan pemanduan saja. Seringkali bila pemandu pensiun, mereka bekerja sampingan atau bekerja paruh waktu lainnya seperti menulis, konsultan atau mengajar. Faktor inilah yang memperjelas status pemandu yang tidak jelas dan "tersembunyi."

Sifat enigmatis pemandu paruh waktu terlihat jelas pada para pendiri *Professional Guides Association of America* (PGAA), yang halangan terbesarnya saat mulai membentuk asosiasi ini adalah menentukan para pemandunya. Elaine Curl, salah satu pendiri PGAA dan pemilik toko konvensi di Washington D.C. berkata, "Ini hal yang gila. Pemandu adalah salah satu mata rantai yang paling penting dalam seluruh operasi, tapi kami yang mempekerjakan mereka tidak pernah dapat menemukan mereka! tapi kapan pun saya bertemu dengan mereka, saya selalu mendengar keluhan tentang bagaimana sulitnya mereka untuk dapat hidup mapan". Anggota asosiasi ini setuju bahwa asosiasi yang dapat mewakili mereka penting keberadaannya, tapi tetap saja menemukan para pekerja paruh waktu ini dan mengatur berbagai macam orang merupakan pekerjaan yang sulit.

Bila sebagian besar pelaku bisnis pariwisata tidak familiar dengan pemandu, kurangnya pengetahuan tentang industri pariwisata itu sendiri berlaku untuk keduanya. Bahkan pemandu pun seringkali tidak memahami bagaimana industri pariwisata itu sendiri. Juga kurangnya kepaduan dan koordinasi antara pemerintah dan industri travel seringkali membingungkan tidak hanya pemandu dan profesi lainnya dalam industri tapi juga

membbingungkan wisatawan. Sebelum mempelajari lebih banyak tentang berbagai jenis pemandu akan dibahas sedikit tentang terminologi.

DEFINISI

Definisi dan deskripsi untuk pemandu seringkali saling melengkapi dan bervariasi antara tiap daerah, negara, antara sektor publik dan swasta, bahkan di dalam industri travel itu sendiri. Harus diperhatikan juga bahwa istilah pemandu wisata bermakna konotatif yang merendahkan bagi sebagian orang termasuk publik pariwisata sendiri, sama halnya dengan mereka yang menyebut dirinya "*interpreter*" dan *docents*. Salah satu alasannya adakah kata "tour" itu sendiri berkonotasi *sightseeing* yang statis juga reputasi sejarah yang tidak menguntungkan bagi kata pemandu wisata itu sendiri. Karena alasan itulah banyak yang menghindari pemakaian kata "tour", bahkan "pemandu." Beberapa pemandu di kota New York menggunakan istilah "sejarawan urban."

Tapi dalam ruang lingkup profesi mereka, kategori yang hampir mirip ini memiliki hubungan dengan label mereka, memiliki kebanggaan tersendiri. Contohnya, istilah yang sering dipakai pemandu dan "*interpreter*", bagi sebagian orang sama saja. Tapi mereka menampilkan dunia "guiding" yang berfungsi terpisah, dengan melihat peran mereka dan memiliki konotasi yang berbeda.

Perbedaan definisi pemandu terlihat jelas pada konvensi nasional PGAA pertama bulan Februari 1989. Walaupun tujuan utama PGAA adalah mengumpulkan dan menyatukan pemandu, manajer wisata, dosen, dan semua individu yang terkait. Tugas ini bagi sebagian orang menyenangkan tapi mungkin tidak menyenangkan bagi sebagian lainnya. Tidak hanya pemandu yang mempertahankan label mereka tapi juga banyak yang agak memandang rendah profesi lainnya. Seperti manajer wisata yang sering disamakan dengan pemandu wisata. Bila manajer wisata memandang pemandu wisata sebagai profesi yang tidak terlalu membutuhkan keahlian khusus, sebaliknya pemandu wisata memandang manajer wisata sebagai profesi yang hanya menjalani permukaan pekerjaan saja, tidak mendalaminya. Dengan pengetahuan tidak terlalu spesifik tentang geografi suatu area, sejarah atau kebudayaan manajer wisata sudah bisa menemani grup wisatawan, memastikan mereka mendapatkan kamar hotelnya, makan dan tiket penerbangan untuk pulang. Tugas semacam ini yang dianggap tidak penting oleh pemandu wisata, oleh karena itu peran manager tidaklah sepenting atau profesional seperti mereka.

Jumlah orang yang mengerti perbedaan antara pemanduan dan manajer wisata melihatnya sebagai satu hal yang sama. Catherine Shilts, presiden PGAA, mengatakan, "Sebagai seorang profesional yang berjuang untuk mendapatkan pengetahuan tentang tempat yang kami lewati dan menceritakannya pada banyak wisatawan, saya menganggap diri saya sendiri sebagai pemandu wisata yang juga mengatur hal-hal kecil tapi penting." Dia meneruskan, "Semakin banyak *tour operator* yang menuntut manajer wisata sekaligus pemandu wisata yang baik, karena saat sudah berada di jalan kedua peran ini tidak dapat dipisahkan".

"*interpreter*", kategori lain dari pemandu, bahkan tidak masuk ke dalam gambaran PGAA sampai konvensi yang kedua dilaksanakan tahun 1990. Bahkan waktu itu hanya ada satu orang yang menghadiri konvensi. Namun, dialog antara pemandu dan "*interpreter*" baru sedikit dilakukan dan terbatas karena beberapa alasan. Satu, banyak "*interpreter*" yang bekerja di sektor publik yang tidak berhubungan dengan atau diperhitungkan dalam industri travel.

Mereka yang menyebut dirinya "*interpreter*" sudah memperlihatkan profesionalitas dalam bidangnya. Sejak tahun 1957, ketika Freeman Tilden mendefinisikan dan mengeksplorasi nya dalam bukunya yang berjudul *Interpreting Our Heritage*, sejumlah besar penelitian dan tinjauan pustaka sudah dikembangkan di bidangnya. *National Assosiation for Interpretation* (NAI) menawarkan berbagai macam penerbitan dan memiliki journal profesional dan mengadakan konvensi tahunan untuk membantu menyediakan jaringan untuk para praktisi dan untuk mempromosikan penelitian yang bersangkutan. Dengan mempertimbangkan pekerjaan yang telah dilakukan di bidangnya, tidaklah

mengherankan banyak praktisi yang memilih memakai istilah “interpreter” daripada pemandu. Saat ini PGAA dan NAI berkomunikasi secara terbuka demi kepentingan semua pemandu dan “interpreters”.

Mungkin cara yang paling mudah untuk menggambarkan persepsi tentang pemandu adalah dengan melihat satu paket wisata khusus. Contohnya, wisatawan yang ikut dalam perjalanan dari Inggris ke pantai timur Amerika Serikat akan bertemu dengan semua perwakilan dari sektor publik dan sektor swasta, yang semuanya disebut sebagai pemandu: pemandu yang menemani mereka dari Inggris dan tetap bersama mereka selama tur berlangsung, pemandu ketika tur di kota New York, pemandu di Metropolitan Museum of Art, pemandu di Independence Hall, dan pemandu di Colonial Williamsburg. Semuanya bisa disebut pemandu, tapi dengan nama, peran, latar belakang bahkan pendapat yang berbeda-beda tentang pekerjaan mereka.

Pemandu yang menemani wisatawan selama tur disebut *manajer wisata*. Pemandu wisata sewaktu mereka berada di New York. *Docent* yang membimbing mereka selama berada di Metropolitan Museum of Art. *Park ranger* yang berbicara pada mereka di Independence Hall. Dan, di Colonial Williamsburg, “*interpreter*” yang menemani mereka tur. Dari semua individu yang disebutkan di atas, hanya pemandu di kota New York yang bisa disebut pemandu wisata dan dia juga mengetahui daerahnya maka bisa disebut *city guide*, *local guide*, atau *step-on guide*.

Di Eropa dan negara-negara lain di dunia, pemakaian istilah “*tourist guide*” lebih sering daripada “pemandu wisata”. Argumentasinya adalah kata *guide* lebih menerangkan kata *tourist* daripada kata *tour*, maka lebih tepat bila digunakan istilah *tourist guide*.

Peran *tourist guide* Eropa dapat disamakan dengan *pemandu wisata* di Amerika. Biasanya, *tourist guide* di Eropa lebih terlatih dan lebih dihormati, dan mereka terlatih untuk menjalankan tur di semua daerah di negaranya.

Berikut ini akan dibahas tentang istilah yang paling sering dipakai: *pemandu wisata*, “*interpreter*”, dan *manajer wisata*. Termasuk di dalamnya deskripsi tentang *heritage “interpreter”*, *escort “interpreter”*, *driver-guide*, *adventure guide*, *docent* dan yang lainnya.

Pemandu Wisata

Seorang pemandu wisata, definisi aslinya, “orang yang menyelenggarakan sebuah tur,” atau seseorang dengan “pengetahuan luas tentang suatu daerah tertentu yang tugas utamanya adalah untuk memberikan informasi.” Sinonimnya adalah *tourist guide* (lazim dipakai di Eropa dan negara-negara lain), *local guide*, *city guide* dan *step-on guide*).

Menentukan satu deskripsi pekerjaan pemandu wisata sangatlah sulit, karena ia melakukan berbagai macam tugas yang terlihat setiap rombongan tiba di satu tempat. Ada pemandu yang bekerja secara mandiri dan membuat dan memasarkan sendiri paket perjalanannya, sementara yang lainnya bekerja dalam industri travel dan menjalankan tur yang sudah dibuat sebelumnya; dan ada juga yang bekerja pada perusahaan pemerintah baik lokal, negara bagian, provinsi maupun oleh pemerintah pusat.

Ruang lingkup pekerjaan pemandu meliputi pemandu untuk tujuan spesifik misalnya seni, bangunan atau daerah perkotaan. Wilayah kerja pemandu biasanya ditentukan oleh geografis dan sejarah. Di beberapa bagian Amerika Serikat, sudah biasa bila seorang pemandu wisata ahli dalam kultur dan sejarah sebuah daerah yang besar dan luas.

Pemandu wisata umumnya dipandang sebagai pendidik yang berbeda dengan peran manajer wisata yang lebih bersifat administratif dan sosial. Jenis-jenis pemandu akan dijelaskan berikut ini termasuk *urban guides*, *government guides*, *driver- guides*, *business atau industry guides*, *adventure guides* dan *tour manager*.

Pemandu Wisata Kota

Setiap kota di seluruh dunia selalu menghasilkan penduduk yang senang menceritakan tentang sejarah kota mereka. Walaupun sebagian kecil agen perjalanan

mempekerjakan secara *permanen guide* yang paling terkenal, kebanyakan *urban guide* bekerja paruh waktu dan kontraknya berdasarkan pada setiap tur yang dijalankan.

Kualifikasi, deksripsi pekerjaan, kondisi kerja dan semua aspek lain dalam pekerjaan pemandu wisata sangatlah bervariasi. Di banyak kota tidak terdapat kualifikasi yang jelas tentang standar untuk menjadi pemandu, seperti yang ada di Amerika Utara. Sebaliknya, di Israel dan Eropa standar pendidikan dan *pemandu* profesional sangatlah tinggi, maka tidak mengherankan bila kondisi kerja termasuk gaji, keuntungan dan status yang lebih baik terdapat di tempat yang menuntut kualifikasi tinggi.

Di beberapa kota termasuk New York, New Orleans, dan Washington D.C. membutuhkan pemandu yang memiliki izin.

Untuk mendapat izin "Kelas A" di Washington D.C., seorang pemandu harus paling tidak harus pernah tinggal di kota besar selama dua tahun. (Izin "Kelas B" dikeluarkan untuk mereka yang berasal dari luar kota.) Calon pemandu harus lulus tes pemeriksaan dasar fisik dan membubuhkan sidik jarinya dan tiga rekomendasi bisnis dan tiga rekomendasi pribadi sebelum mengikuti tes dengan 100 pertanyaan meliputi sejarah, pemerintahan, arsitektur, lokasi bangunan dan aspek-aspek kota lainnya. Izin diperbaharui setiap tahun dengan menyerahkan surat keterangan dokter dan menyerahkan pas foto ukuran paspor dengan biaya 28 dolar. Proses di New York City sama, kecuali izin diperbaharui setiap dua tahun dengan biaya 60 dolar.

New Orleans, Charleston dan Savannah juga membutuhkan tes dan izin untuk pemandu. Tapi ada kota-kota besar yang tidak memiliki peraturan persyaratan untuk pemandu termasuk Los Angeles, Houston, Chicago dan Philadelphia.

Canada sangat mendukung industri perjalanannya dan profesi pemandu. Tidak seperti di Amerika, Canada mencoba menyatukan pemerintah dan industri melalui *Tourism Canada* yang mengatur perkembangan pariwisata.

Beberapa *urban guide* bekerja untuk *tour operator*, agen perjalanan dan *ground operators* dalam pelaksanaannya menggabungkan peran *pemandu wisata/manager wisata*. Dalam kasus ini seorang pemandu bertugas membawa grup wisatawan selama perjalanan berlangsung di suatu daerah. Selain mengurus keperluan wisatawan di hotel dan di perjalanan, ia juga diharapkan menjelaskan tentang keadaan daerah yang dilalui. Peran ganda ini lazim dilakukan di daerah yang banyak terdapat museum, gedung-gedung bersejarah dan tempat wisata lainnya.

Tour operator dan para wisatawan biasanya menyambut baik peran ganda *pemandu wisata/manager wisata*, karena lebih praktis dan lebih hemat biaya juga dianggap lebih berwarna dan berpengetahuan luas.

Kota yang menjadi tuan rumah konvensi menyediakan pekerjaan bagi *pemandu wisata*, karena biasanya tur menjadi bagian integral jadwal konvensi. Tur semacam ini umumnya dibuat oleh *destination management companies* (DMCs) yang menyimpan daftar nama pemandu paruh waktu yang tersedia. Karena persaingan yang ketat DMC mencoba menawarkan tur dan peristiwa yang tidak biasa dilakukan.

Banyak pemandu wisata dapat memilih antara tur panjang untuk *tour operator* dan tur satu atau setengah hari untuk DMC.

Pemandu Wisata Kota di luar Industri Pariwisata

Sejalan dengan bergeraknya industri perjalanan dan telekomunikasi menciptakan daerah global yang lebih homogen, para pelancong sekarang lebih sering mencari tempat-tempat yang unik untuk dikunjungi dan memberikan pengalaman yang lebih mendalam tentang warisan, pribadi, lingkungan dan gaya hidup sebuah daerah. Jumlah pelancong yang ingin melakukan tur ke daerah yang lebih melibatkan penduduk aslinya meningkat. Organisasi yang muncul menawarkan program perjalanan semacam ini termasuk museum, kelompok studi sejarah, sekolah dan universitas, gereja, klub dan berbagai asosiasi. Para pesertanya bervariasi termasuk anggota organisasi, penduduk lokal, bahkan turis. Pemandu dalam kasus ini adalah orang yang ahli di bidangnya. (arsitektur, sejarawan, penari, pendongeng, ahli arsip, seniman, pengrajin atau penyelidik alam) dan banyak dari mereka lebih efektif daripada "interpreter" yang ada.

Untungnya, pengalaman seperti ini sekarang mulai dikenal di kalangan wisatawan. Kecenderung seperti ini menjadi salah satu aspek yang memenuhi kebutuhan lain dalam dunia pariwisata, karena tidak hanya menghibur dan mendidik tapi juga mempromosikan kebanggaan komunitas dan niat baik. Program seperti ini menjaga kelestarian komunitas itu sendiri yang khususnya merasa dihargai bila bisa berkomunikasi langsung antara pelancong dan penduduk asli. Pengalaman semacam ini bisa menghubungkan orang dari kultur yang berbeda, secara alamiah, berarti dan tidak mudah dilupakan.

Contoh program semacam ini dilakukan oleh *Smithsonian Resident Associates* di Washington, D.C. dan pada museum yang besar dan kecil di seluruh Amerika Utara dan lain-lain.

Banyak contoh program semacam ini berbentuk *walking tours*, yang mulai populer di kalangan penduduk asli dan pelancong. New York City sangat bangga dengan tradisi *walking tours*-nya kembali ke zaman ketika Walikota John Huston Finley mulai memperkenalkan kegiatan ini.

Sejumlah pemandu independen hidup dengan mengkombinasikan pemanduan, menulis, mengajar dan memberikan konsultasi. Lou Singer, salah satu pemandu yang paling terkenal dan paling sukses, menyebut dirinya "satu-satunya konglomerat internasional di dunia. Saya bisa membawa Anda ke jalan mana saja di New York", dan kita menghabiskan setengah hari membicarakan tentang arsitekturnya, orang-orang terkenal yang hidup di sana serta adat dan pengetahuannya". Salah satu pemandu kota yang paling dihormati lainnya adalah Gerard Wolfe, pengarang *New York: A guide to the Metropolis*, mengajar di New York University's School of Continuing education, dia menawarkan berbagai macam *walking tours*. Sekarang di University of Wisconsin, Wolfe sedang berusaha menunjukkan bahwa Milwaukee juga mempunyai *walking tours* yang menarik.

Di banyak daerah dan khususnya di kota, beberapa pemandu menjadi begitu populer dan pekerjaan mereka sangat dihargai sehingga mereka menjadi bagian dari sejarah daerah itu sendiri. Seperti kasus yang terdapat di Philadelphia, seorang pengarang, sejarawan, pemandu yang sangat menikmati hidupnya, John Francis Marion, yang terkenal dengan buku dan turnya yang dikenal oleh semua orang. Seperti yang dikatakan salah satu penduduk Philadelphia, "Sederhana saja, dia adalah legenda".

Pemandu Wisata Pemerintah

Pemerintah negara bagian, lokal, dan nasional mempekerjakan pemandu wisata untuk memperlihatkan tempat yang paling bersejarah, kultural, politis dan indah kepada wisatawan. Di tingkat nasional, banyak tempat terkemuka menyediakan tur terpandu. Di Parliament Buildings di Ottawa dan di U.S. Capitol, The Supreme Court, The Library of Congress, dan The Department of State di Washington, D.C., pemandu wisata selalu siap untuk memandu wisatawan. The Capitol, tempat yang paling sering dikunjungi dari semuanya, mempunyai 33 pemandu wisata tetap. Sejak The Diplomatic Reception Rooms di Department of State mempunyai pengunjung terbatas, beberapa pemandu wisata dipekerjakan secara paruh waktu. Di Pentagon, personel militer memberikan tur reguler dengan perjanjian waktu terlebih dahulu.

Di Washington, D.C., pemerintah federal memberikan penghargaan konsesi hak kepada Tourmobile, Inc., untuk memandu tur setiap hari di jantung kota, (berhenti di U.S. Capitol, museum di National Hall, White House, dan monumen serta memorial) juga ekskursi regional ke Mt. Vernon dan Arlington Cemetery. Tourmobile menyediakan pelatihan ekstensif untuk pemandu wisata mereka dan mempekerjakan mereka sepanjang tahun, dan menyewa pemandu wisata sementara sebagai tambahan untuk bulan-bulan sibuk di musim panas.

Ketika beberapa Capitol (gedung Dewan Perwakilan Rakyat Negara Bagian) mempekerjakan pemandu wisata permanen, atau menggunakan pegawai paruh waktu lainnya (seperti sejarawan atau petugas perpustakaan) untuk memandu tur ketika kebutuhan meningkat. Capitol yang historis dan paling sering dikunjungi seperti The Annapolis State House, lebih menyukai menyediakan pekerja yang siap sedia.

The Virginia State House di Richmond menyediakan salah satu contoh terbaik dari interpretasi yang konsisten dan bersemangat. Disana, 11 pekerja paruh waktu (disebut "capitol hostesses") diawasi oleh seorang penyelia permanen yang melatih pemandu wisata dan mengatur program. Ketika pemandu wisata baru diberikan sebuah informasi untuk dipelajari, Charlotte Troxell, penyelia terakhir, mengatakan, "Kita tidak bercanda. Hal itu harus segar dan spontan. Ketika kita memberikan pada mereka banyak informasi, setiap pemandu wisata didorong untuk menampilkan dengan versi mereka sendiri, membiarkan kepribadiannya bersinar keluar".

Kota-kota besar dan kecil di seluruh North America dengan gedung-gedung pemerintah yang tidak biasa atau bersejarah mempekerjakan pemandu wisata permanen atau paruh waktu, tergantung kebutuhan. Philadelphia, contohnya, mempunyai beberapa pemandu wisata dipekerjakan pada program kota bernama "Hospitality Philadelphia Style". Pemandu wisata dalam program ini memandukan tur di City Hall, Toronto's CN Tower, Baltimore's National Aquarium, Chicago's Sears Tower, dan gedung pemerintah daerah lainnya yang tak terhitung mempekerjakan pemandu wisata sepanjang tahun. PBB juga mempekerjakan pemandu wisata profesional yang memiliki kemampuan multi-bahasa dari seluruh dunia yang bekerja sepanjang tahun.

Pengemudi Pemandu Wisata

Seperti maksud nama mereka, memandu tur ketika sedang menyetir bis, van, atau mobil. Ketika peran ganda ini menjadi umum di seluruh dunia, hal ini menjadi ilegal di beberapa wilayah. Di Austria dan Syprus pengemudi pemandu wisata dilarang, namun di Israel, sebuah negara yang sangat tinggi untuk memandu, membolehkannya. Diseluruh Amerika Serikat dan Kanada, ketika tradisi dan peraturan pengemudi pemandu wisata berbeda, tidak ada kota yang melarangnya.

Kalangan yang tidak setuju dengan konsep pengemudi pemandu wisata berargumentasi bahwa menyetir sebuah kendaraan itu sendiri sudah merupakan tanggung jawab yang besar tanpa harus menambahkan sambil berbicara dengan penumpang. Lebih jauh, kalangan ini menambahkan walaupun peran keduanya penting, namun mereka berbeda dan mengkombinasikannya adalah sesuatu yang meremehkan peran mereka. Selain itu dapat memberikan pelayanan yang tidak maksimal kepada wisatawan. Namun beberapa supir tetap memainkan peran ganda ini dengan alasan hal tersebut tidaklah salah. Ada yang mengatakan keamana wisatawan tidak akan terganggu karena pengemudi pemandu wisata sudah terlatih. Semakin banyak bis yang dilengkapi dengan mikrofon yang memungkinkan supir untuk menyetir sekaligus berbicara dengan mudah.

Kebanyakan "interpreter" yang paling populer dan efektif di wilayah manapun adalah pengemudi pemandu wisata. Setelah 30 tahun sebagai supir Metrobus di Washington, D.C., Earl McBride (dipanggil "Big Mac") adalah salah satu "interpreter" terbaik dan disayang. Pengertian terhadap kota, sejarah dan masyarakat menempatkan posisi pengemudi pemandu wisata hampir sejajar dengan sejarawan yang pernah ada. Dan karismanya serta kasih sayang kepada orang lain membuatnya selalu diingat. McBride hanya salah satu contoh dari tak terhitung pengemudi pemandu wisata terbaik di kota besar dan kecil di seluruh dunia.

Bisnis atau Industri Pariwisata

Berbagai perusahaan, kecil dan besar, mempekerjakan pemandu wisata dalam mengadakan perjalanan sebagai fasilitas mereka untuk memberikan pengetahuan kepada wisatawan, mempromosikan bisnis atau industri, dan memelihara (atau menaikkan) citra perusahaan. Para pemandu wisata ini dilatih oleh perusahaan untuk berbicara, seringkali secara teknis, tentang berbagai macam topik sampai memilah-milah wisatawan dari wisatawan terdidik sampai wisatawan biasa. Sebagian dari pemandu wisata ini bertindak sebagai juru bicara perusahaan, sering dipanggil untuk menyampaikan filosofi atau misi perusahaan, dan, untuk alasan tersebut, harus diberi pelatihan keahlian presentasi atau teknik-teknik penjualan.

Sebagai contoh, tur wisata pabrik pembuatan otomobil atau pesawat dilakukan untuk memberikan pengetahuan pada publik sama baiknya dengan menciptakan gambaran tentang pelaksanaan bisnis di tempat itu. Pabrik pembuatan minuman anggur sering mengkombinasikan tur fasilitas mereka dengan pengenalan bagaimana anggur dibuat, diikuti dengan pencicipan anggur, diharapkan memberikan wawasan dan menginspirasi para wisatawan untuk membeli anggur mereka. Pada kasus ini, pemandu wisata, disisi lain bertindak sebagai penjual. Seorang pemandu wisata yang memberikan tur di sebuah pabrik kekuatan nuklir mungkin dipekerjakan untuk memberikan pengetahuan pada publik sebaik menegakkan citra sebuah bisnis yang peduli pada masyarakat. Pada kasus ini misi yang digarisbawahi dari pemandu wisata mungkin untuk meyakinkan publik tentang keamanan dan keuntungan dari kekuatan nuklir. Kesempatan membangun citra ini membuat pekerjaan pemandu wisata penting sebagai alat penghubung publik, dan pemandu wisata yang dibutuhkan harus benar-benar berpengetahuan tentang teknik pengoperasian. Pemandu wisata yang efektif juga harus tenang dan siap, serta diplomatis dalam menjawab pertanyaan yang sulit atau kontroversial.

Pemandu Wisata Petualangan

Wisata petualangan adalah sebuah alam yang dinamik, berkembang dan menuntut berbagai keahlian dan spesialisasi pemandu wisata. Kategori ini termasuk *mountaineering guide*, *bicycle guide*, *fishing guide*, *white-water rafting guide*, dan seterusnya. Bekerja sebagai seorang pemandu wisata petualangan umumnya berkembang dari kesetiaan yang serius menjadi sebuah olah raga atau aktivitas. Popularitas kegiatan pemandu wisata ini menciptakan kompetisi ketat dan menaikkan pemusatan perhatian pada keamanan dan tanggung jawab. Pemusatan perhatian ini telah menciptakan banyak kursus pelatihan intensif untuk pemandu wisata. Mungkin contoh terbaik adalah CRET, sekolah pelatihan pemandu wisata gunung ternama di Charmoinez, Perancis, yang menyediakan pelatihan ketat dalam keahlian mendaki gunung, pertolongan pertama, hubungan dengan wisatawan, dan lain-lain.

Saat ini terdapat sekitar 2000 pemandu wisata memancing (*fishing guide*) yang mempunyai sertifikat di Rocky Mountain, Amerika Serikat. Para pemandu wisata ini dilatih dengan program-program intensif (dan seringkali mahal), lebih dari dua minggu. The Western Rivers Professional Guide School menyediakan sebuah program 12-hari intensif, mencakup sesi-sesi seperti "*Clients and Fishing Guide*" (diajarkan oleh seorang psikolog), "*The Profesional Fishing Guide*", "*Recreation Liabilities*", "*First Aid*" dan "*Your Role as a Captain*", begitu juga pengetahuan tentang alam, pemilihan penerbang (*fly casting*), dan teknik pemanduan. Pemandu wisata yang melaksanakan program-program ini dengan secara sukses melakukan 1 tahun magang sebelum mereka dapat menjalankan tugas secara mandiri sebagai pemandu wisata profesional dan bersertifikat. Sekolah-sekolah pemandu wisata memancing profesional lainnya dan kenaikan jumlah sekolah dan kursus untuk tipe pemandu wisata petualangan lainnya beroperasi di seluruh negeri.

Pengatur Wisata

Arthur Frommer menyebutnya sebagai "pekerjaan impian, karir fantasi...pikirkan: Anda melakukan perjalanan dengan gratis, dan dibayar pula!" Kenyataannya, ia harus menambahkan "dapat saja sangat lain". Namun tetap saja kebanyakan pengatur wisata tidak akan menukar pekerjaan mereka dengan pekerjaan lain, dan kompetisi untuk menyusun perjalanan sangat ketat.

Seorang pengatur wisata adalah orang yang menyusun sebuah perjalanan; juga sebagai orang yang menjalankan tur di tempat wisata, adalah penanggung jawab untuk: rencana perjalanan yang teratur, kepuasan akan kamar hotel serta makanan, dan pemandangan lokal serta pemenuhan acara-acara yang dijanjikan.

Sejumlah kegiatan mendalam dari pengatur wisata memberikan bermacam-macam penjelasan secara individual. Standar industri tradisional menggunakan pemandu wisata gabungan dalam kelompok-kelompok di sebagian besar kota-kota dan tempat wisata, dan pengatur wisata memberikan penjelasan yang jelas ketika tidak ada pemandu wisata.

Seperti dikatakan sebelumnya, bagaimanapun juga sejumlah pengatur wisata sekarang sangat berpengalaman dan berpengetahuan sehingga mereka berperan ganda sebagai pengatur wisata dan pemandu wisata. Kenyataannya, di Amerika Utara, dengan kompetisi yang keras di antara pengatur wisata dan banyaknya wisatawan yang pintar, pengatur wisata diharapkan untuk memberikan lebih daripada sekedar uraian yang jelas. Chris Salyer, general manager Washington, D.C., kantor USA Host mengatakan, "Saat ini orang akan kecewa ketika mereka tidak mendapatkan pelayanan *Europeean-style* dan keahlian bertingkat universitas, karena mereka telah berpengalaman di tempat lain. Hal tersebut membuat kita tidak pernah berhenti melangkah".

Walaupun fokus dari buku ini adalah pemandu wisata, bukan pengatur wisata, persamaan mereka dan peranan yang saling melengkapi membuat hal tersebut bersifat mendasar bahwa mereka saling mengerti dan dapat bekerjasama. Hal ini benar khususnya sekarang ini terjadi perluasan pertumbuhan di lapangan dalam popularitas dan status. Semakin banyak orang mencoba untuk tetap di lapangan dan hidup didalamnya.

“Interpreter”

Walaupun kata “interpreter” banyak mengandung arti (diantaranya "penterjemah bahasa asing" dan "seseorang yang berkomunikasi dengan bahasa isyarat"), “interpreter” disini merujuk pada seseorang yang mempraktikkan seni menjelaskan atau, seperti yang didefinisikan oleh National Association for Interpretation, "seni mengungkapkan arti dan hubungan dengan sumber alam, budaya, rekreasi, dan sejarah".

Sejak terjemahan muncul di The National Park Service dan secara luas diadopsi oleh sektor publik, banyak orang menganggap bahwa “interpreter” adalah hanya pemandu wisata sektor publik (*public-sector guide*). Hal ini adalah persepsi yang meleset, bagaimanapun juga, semenjak banyak “interpreter” berperan sebagai pemandu wisata di yayasan, perusahaan, dan bidang sektor swasta lainnya. Namun perbedaan antara pemandu wisata dan “interpreter” sangatlah sedikit.

Gabriel Cherem, salah satu peneliti dan pendidik terdepan di bidang interpretasi, menyatakan dua karakteristik umum dari seorang “interpreter”:

1. *Ia berdasar pada tempat dan mengutamakan untuk memberikan pengalaman tentang tempat tersebut atau subyek yang dibicarakan dan obyek nyata yang ada di tempat itu. Adakalanya, ...ia meninggalkan ilmu 'on-site'-nya dari operasi dan perjalanan untuk melihat komunitas sekelilingnya untuk memberikan penafsiran program secara 'off-site'.*
2. *Ia melayani dengan sukarela, tidak membedakan wisatawan yang ingin bersenang-senang dan yang mengharapkan pengalaman yang menyenangkan (Cherem 1977).*

Walaupun semakin banyak diskusi yang meletakkan pemandu wisata dan “interpreter” secara sinonim, dua karakteristik ini dapat membedakan mereka. Pemandu wisata, kenyataannya, sangat menyukai meninggalkan sebuah tempat dan melakukan perjalanan diantara komunitas sekelilingnya. Dan walaupun kebanyakan wisatawan dalam sebuah tur melakukan perjalanan untuk bersenang-senang dan menikmatinya, mereka sering menjadi pelaku terbesar yang melanggar peraturan bis, hotel, dan jadwal waktu tur.

Merupakan hal yang penting untuk mencatat pekerjaan Cherem yang berarti dalam menyatukan pemandu wisata dan “interpreter”. Dua dekade yang lalu, Cherem menyebut pemandu wisata dan “interpreter” sebagai "raksasa yang terjaga", bertanggung jawab untuk membuat tempat wisata "menjadi hidup", dan menawarkan bahwa mereka bersatu untuk menciptakan profesionalisme ke tingkatan yang lebih tinggi. Didalam naskahnya tentang perkembangan untuk masa depan, "Professional Interpreter: Agent for an Awakening Giant", ia menulis:

Saat ini, ratusan orang dalam lusinan lapangan melakukan interpretasi tempat-tempat wisata mereka untuk wisatawan. Di masa depan, sebagai eksplorasi lapangan baru yang berkesinambungan, akan ada ratusan lebih banyak lagi. Untuk menyatukan satu lusin di berbagai macam lapangan dari kontak publik dibawah 'super-pimpinan' " "interpreter" ", kita harus mencari "interpreter" yang mampu di banyak bidang yang tidak berhubungan.

Sudah waktunya untuk semua individu untuk menampilkan fungsi yang dinamakan "interpreter", tanpa melihat operasi mereka apakah umum atau swasta, dan tanpa melihat tempat atau subyek yang mereka tafsirkan di tempat itu. Penyatuan umum ini tidak akan hanya menjadi sebuah keuntungan bagi ratusan pengunjung, juga menciptakan sebuah jaringan untuk menerapkan dengan sehat ide-ide dan sudut pandang antara bermacam jenis penterjemah. Hal ini harus membimbing ke tingkatan yang jauh lebih tinggi dari efisiensi dan profesionalisme dalam program penterjemahan" (Cherem 1977).

Selanjutnya Cherem menawarkan sebuah sistem klasifikasi yang secara virtual tidak membuat kerjasama seluruh pemandu wisata dan "interpreter" (lihat Tabel 2.1). Lebih dari ini, ia membuat garis besar macam-macam dari "dasar-dasar fakta" dan latar belakang yang dibutuhkan oleh para "interpreter" ini. (Teori Cherem ini dan yang lain didiskusikan lebih dalam pada Bab 5, "Penterjemahan", dan Bab 6, "Pendidikan").

Banyak individu telah mencurahkan karir mereka pada percobaan dan penelitian yang cermat, mempelajari, dan penerapan interprestasi. Telah didefinisikan dan dibangun sekitar delapan dekade yang lalu, lapangan interprestasi dikembangkan menjadi lapangan yang dipandang yang menyediakan para praktisi di seluruh tingkatan literatur luas, asosiasi profesional yang aktif dan suportif serta jaringan, dan program sarjana dan pascasarjana dengan nilai sekolah menengah atas dan universitas di seluruh dunia. Untuk alasan ini banyak individu dan institusi mencakup lapangan penterjemahan, mengadopsi terminologi dan prinsip-prinsip, serta mengambil keuntungan lapangan. Hal tersebut termasuk rumah pribadi, museum, dan tempat-tempat di seluruh dunia, kecil dan luas, dari taman Selandia Baru sampai Colonial Williamsburg Foundation.

Bertolak belakang dengan para "interpreter", kebanyakan pemandu wisata mempunyai sedikit profesionalisme atau dukungan akademis, dan umumnya tidak menerima kursus standar pelatihan atau pendidikan. Banyak pemandu wisata komersil tidak familiar dengan ide-ide yang dicakup lapangan interprestasi, dan banyak yang berargumentasi bahwa teori atau pekerjaan akademis mempunyai nilai yang sedikit untuk mereka. Pemandu wisata profesional lainnya menjadi lebih hati-hati dengan interprestasi dan percaya bahwa mereka memperoleh keuntungan banyak dengan terjun ke lapangan.

Departement of State Escort Interpreters

Untuk menambah pemandu wisata yang mengantar tur Diplomatic Reception Rooms di Washington, D.C., Departemen Dalam Negeri juga mempekerjakan "escort interpreter" dengan jumlah terbatas untuk menemani wisatawan asing yang secara resmi diundang oleh pemerintah. Para escort "interpreter" ini umumnya ahli bahasa berpendidikan baik yang melakukan perjalanan dengan wisatawan keliling negeri, biasanya untuk satu bulan, untuk menterjemahkan bagi mereka. Escort "interpreter" untuk bahasa Inggris dengan jumlah sedikit juga dipekerjakan. Peranan escort "interpreter" mirip dengan manajer tur di sektor wisata, sebagai tugas utama seorang escort "interpreter" adalah memastikan pengunjung mendapatkan akomodasi, transportasi, makanan, dan acara-acara yang telah dijanjikan.

Ukuran kecakapan berbahasa sangat tinggi, umumnya bahkan jauh lebih tinggi dari tour operator yang terhandal. Escort "interpreter" diharapkan memiliki kesehatan dan stamina yang prima, latar belakang pendidikan yang luas, dan sangat familiar dengan "gambaran Amerika". Walaupun spesifikasi persyaratan escort interpreter tidak jelas, proses seseorang untuk menjadi escort interpreter membutuhkan lebih banyak waktu, lebih ketat, dan lebih berat daripada mereka yang di sektor swasta. Setelah mengisi lembar surat lamaran yang mendetil, para kandidat ditandai apakah mereka memenuhi syarat. Setelah pencatatan, sebuah wawancara dijadwalkan dan berlangsung kira-kira satu jam, biasanya tidak kurang dari tiga penanya untuk setiap kandidat. Calon escort "interpreter" ditanya secara spesifik dan kadang kala dengan pertanyaan-pertanyaan yang sulit tidak hanya tentang Amerika Serikat beserta sejarah, geografi, pemerintahan, dan acara-acara tetapnya, tetapi juga tentang berbagai topik tentang daerah manapun asal wisatawan pemerintah tersebut. Untuk pelamar diharapkan untuk menterjemahkan berbagai bahasa, interview dilakukan tentu saja dengan bahasa tersebut. Banyak calon pemandu wisata menyadari

keraguan tentang kecakapannya dan berusaha untuk bertahan dengan baik dibawah stres pada interview 'brutal' ini.

Tabel 2.1 Traditional and Emerging Types of Interpretors

As Defined by Site	
Title	Site
1. Park Interpreter	National, state, metro, and local natural and historical parks
2. Public Lands Interpreter	National, state, metro, and local forests, range lands, wildlife refuges, fish hatcheries, reservoirs, and other public lands
3. Historical Site Interpreter (Alderson and Low, 1976; Scanlon, 1974)	National, state, metro, and local historical sites
4. Museum Interpreter (Carr, 1972, 1975; Edwards, 1968; Sore, 1977)	Historical, archaeological, natural history, science, and art museums
5. Zoo Interpreter (Conway, 1968; Truett, 1977)	The zoological park
6. Arboretum Interpreter	The arboretum or botanical garden
7. Theme Park Interpreter (Morgan, 1974)	Disney World, Six Flags, Sea World, etc.
8. Tourist Site or Resort Interpreter (Mehrabian, 1976; Utah State University, 1972-77)	A particular tourist site, region, or resort
9. Farm Interpreter (Bush, 1977; Dickerman, 1977; Mich. Dept. of Agriculture, 1977)	Vacation or showplace farms and ranches, outdoor markets, grocery stores
10. Industrial Interpreter (Ashbaugh, 1974)	Private industrial operations, including automobile assembly plants, breweries, canneries, wood processing plants, nuclear power plants, mining company lands, oil drilling operations
11. Urban Interpreter	A particular city, including all its man-made and natural components
12. Governmental or Legal Interpreter	State and national legislatures, supreme courts, executive branch offices, local law enforcement agencies
13. Transportation Corridor Interpreter (Badaracco, 1971; Capelle and Perffement, 1977; Nelson, 1974)	Based in a vehicle and interpreting the corridor environment and region through which the vehicle (airplane, train, bus, mono-rail, ship, and so on) passes
As Defined by the Subject Matter Interpreted at the Site	
Title	Fact Base
1. Interpretive Naturalist	Natural history, ecology, environmental issues
2. Resource Management Interpreter (Vitas, 1975)	Forest, range, wildlife, fisheries, and watershed management
3. Recreational Interpreter (Zink, 1974)	Fishing, camping, boating and other outdoor recreational activities
4. Historical Interpreter (Macauley, 1975)	History (local, regional, national and world)
5. Archaeological Interpreter (Zurel, 1975)	Archaeology, pre-history
6. Cultural Interpreter	Anthropology, ethnic or religious groups
7. Sky Interpreter (Chamberlain, 1976; Chamberlain, 1977)	Astronomy, constellations, weather
8. Energy Interpreter (Stephenson, 1976)	Energy production, use, and conservation
9. Marine Interpreter (Sharpe, 1976a)	Oceanography, the sea or large bodies of fresh water; shoreline, above water and underwater phenomena
10. Agricultural Interpreter	Food growth and processing

Note: Because of the evolving nature of the field, interpretors are classified here both by site and by subject matters they may interpret at the site. References given in this table may not refer to the word "interpreter" directly, but they represent fertile ground for the giant, and point the way for further exploration by interpretors.

Cherem, Gabriel Jerome. 1977. The Professional Interpreter: Agent For an Awakening Giant. *Journal of Interpretation*: August.

Sebaliknya, para pewawancara untuk pemandu wisata dan pengatur wisata di sektor swasta secara tradisional memiliki keramah tamahan, individu dengan rasa humor dan diplomasi, dan mewawancarai dengan memfokuskan pada kualitas yang ada untuk mengurangi perasaan menakut-nakuti. Pada tahun-tahun belakangan ini, bagaimanapun juga, karena industri pemandu wisata menjadi lebih rumit, dengan standar yang lebih tinggi

dan kompetisi yang keras, wawancara dilakukan untuk firma komersial juga menjadi lebih menantang.

DOCENT: PEMANDU WISATA SUKARELA

Mungkin bukan kebetulan jika beberapa pemandu wisata terlatih dan paling efektif adalah para sukarelawan, umumnya disebut *docent*. Di banyak negara, khususnya Amerika Serikat, *docent* ditemukan hampir di setiap kota besar dan kecil di pusat-pusat wisata, museum, rumah-rumah bersejarah, gereja, dan tempat manapun yang umumnya dikunjungi orang.

Seseorang mungkin mengira bahwa siapapun dapat menjadi *docent* dengan mudah, dengan meluangkan waktu. Bagaimanapun, kebanyakan museum dan rumah pribadi sangat selektif memilih *docent* yang akan dilatih, sejak program pelatihan dan administrasi *docent* menjadi memakan waktu dan mahal. Misalnya, kualitas pengetahuan seni dari *docent* di National Gallery of Art dan museum spesial lainnya diprogramkan di banyak universitas. Para pengajar mungkin adalah para kurator, seniman, dan ahli ternama di bidangnya. Program-program seperti ini seringkali atraksi terbesar untuk *docent*.

Kebanyakan museum menginginkan *docent* terlatih dengan proses *on going* dan memberikan program pendidikan sepanjang tahun. Museum-museum yang ternama memberikan kursus selama beberapa bulan dan menginginkan para calon *docent* melakukan hal ini untuk satu tahun atau lebih sebelum melakukan tur solo pertama mereka. (Sebaliknya, kebanyakan operator tur di Amerika Serikat tidak melakukan pelatihan untuk pemandu wisata, sejak saat ini sedikit yang ada)

Sebagai ganti dari program pendidikan baik mereka, kebanyakan museum dan rumah bersejarah menghendaki baik jumlah jam atau hari per bulan seorang *docent* akan bekerja dan dalam beberapa tahun ia akan berkomitmen. Seringkali mereka lebih suka mengetahui bahwa seorang pemandu wisata mereka yang telah menginvestasikan waktu dan uang akan tinggal setidaknya untuk dua tahun.

Ketika kompetisi tetap berlangsung di sebagian besar museum ternama dan banyak *docent* yang mempunyai kualifikasi tinggi akibat dari situasi yang banyak berubah pada tahun-tahun terakhir. Dengan semakin banyak wanita (biasanya mayoritas dari *docent*) memerlukan penghasilan, banyak kurator dilaporkan bahwa pemenuhan orang yang berkualifikasi atau sukarelawan pada saatnya berkurang dengan cepat. Museum merespon dengan menaikkan keuntungan untuk *docent*, seperti diskon di toko museum, pesta, dan akses untuk acara-acara khusus.

RANGKUMAN

Terdapat banyak jenis pemandu wisata seperti halnya tempat wisata. Karena meningkatnya waktu senggang dan wisata, semakin banyak kesempatan untuk pemandu wisata khusus. Bidang pemandu wisata meluas dan berubah dengan cepat, menggambarkan baik tantangan besar dan kesempatan baik untuk siapapun yang terjun di bidang pemandu wisata.

BAB III

INDUSTRI DAN PERAN PEMANDU WISATA

PARIWISATA

Di akhir tahun-tahun abad ke-20, pariwisata, termasuk pemandu wisata, adalah "raksasa yang terjaga" (Cherrem 1977). "Terjaga" mungkin label yang lebih tepat daripada "muncul" atau "tumbuh" karena, tentu saja, pariwisata telah lama menjadi kekuatan ekonomi dan sosiologi terbesar yang tidak dikenal. Lebih baru-baru ini, pariwisata seperti menyelamatkan diri dari kegelapan dan muncul sebagai sebuah kesatuan industri yang kuat.

Pariwisata memang raksasa. Menurut Perjalanan Industry Association of America (TIA), pariwisata secara pasti akan tergolong sebagai industri global terbesar pada permulaan abad ke-21 (Cooke 1990). Meliputi seluruh dunia, pariwisata adalah sebuah industri yang pernah meluas sebesar 2 trilyun dolar AS. Di Amerika Serikat sendiri, pariwisata menghasilkan sekitar 380 milyar dolar AS dalam penghasilan kotor (USTTA 1991), dan menjadikan industri perdagangan nasional terbesar ketiga. Sekarang ini, industri pariwisata membuka 5,8 juta pekerjaan hanya di Amerika Serikat (Cooke 1990). Terlebih lagi, perjalanan dan wisata menjadi ekspor terdepan untuk Amerika Serikat, dengan memproduksi pertumbuhan surplus bersih perdagangan. Fenomena ini tercermin pada seluruh negara dimana pariwisata adalah kekuatan terbesar.

Pariwisata menghasilkan lebih dari pada sekedar penghargaan finansial. Keinginan untuk melakukan perjalanan telah memberi inspirasi kemajuan yang menggoncangkan pada transportasi, komunikasi, dan teknologi lainnya. Dan dengan membawa individu bersamaan dari seluruh dunia, pariwisata memberikan penghargaan pendidikan, budaya, dan diplomatik. Lou D'Amore, pendiri dan direktur The Institute of Peace Through Tourism dan promotor dari konsep pariwisata sebagai kekuatan perdamaian, mengatakan bahwa,

Pariwisata, dirancang secara murni dan berkembang, mempunyai potensi untuk menolong menjembatani jarak psikologis dan budaya yang memisahkan manusia dengan bermacam ras, warna, agama, dan tingkat sosial serta pertumbuhan ekonomi. Dengan pariwisata, kita dapat menciptakan apresiasi dari kekayaan manusia, jenis budaya dan ekologi yang diberikan dunia kita yang penuh warna; untuk mengembangkan rasa saling percaya dan hormat antara satu dengan yang lain dan martabat kehidupan di muka bumi (D'Amore 1988).

Dengan demikian pariwisata memegang janji besar untuk masa depan.

PERKEMBANGAN PARIWISATA

Walaupun pengaruh kuat dan potensi yang tidak dapat dihindari, pariwisata sama sekali tidak berhubungan dengan dukungan politik dan ekonomi melalui kontribusi. Meskipun sebagian kecil industri menghasilkan lebih banyak keuntungan finansial, sampai akhir-akhir ini, pariwisata hanya sedikit menerima dukungan pemerintah untuk penelitian dan perkembangan serta perhatian langka dari sekolah-sekolah dan universitas yang mencantumkan sebagai bidang studi yang sah. Tidak ada tempat yang lebih jelas daripada Amerika Serikat, dimana pariwisata adalah kontributor terbesar dalam bidang keuangan, pekerjaan, prestasi industri, dan jumlah orang yang melakukan perjalanan. Padahal, pariwisata di Amerika Serikat terlemah diantara negara di dunia. Tidak seperti kebanyakan negara kecil dan berkembang, misalnya, Amerika Serikat tidak mempunyai posisi tingkat kabinet untuk menampung masalah-masalah pariwisata. Dengan mempertimbangkan peran penting pemerintah dalam memungkinkan pariwisata menjadi maju pesat - melalui kebijakan, dana, hubungan masyarakat, dan penelitian - banyak yang berhubungan dengan pariwisata percaya bahwa kurangnya dukungan secara politis dan pemerintahan merusak industri dan warga negara.

menyiapkan tempat untuk profil pemerintah yang lebih kuat dalam kebijakan pariwisata. Dana untuk promosi pariwisata pada tingkat nasional naik dengan dramatis melampaui dekade yang lalu. Asosiasi seperti TIAA meminjamkan dukungan yang kuat untuk realisasi perkembangan pariwisata. Di tahun-tahun terakhir, pariwisata dipandang sebagai materi studi yang penting di sekolah dan universitas di seluruh dunia, menanamkan industri dengan profesional berpengetahuan terikat pada pariwisata sebagai karir yang serius.

Pariwisata sebagai Sebuah Industri

Seharusnya berdasarkan pada keluasan dan kekuatan pengaruh berbagai industri, pariwisata secara paradoks telah dipandang rendah dan secara luas tidak dikenal sebagai industri tunggal. Sebaliknya, penerbangan, lebih mudah dikategorikan sebagai industri tunggal. Penerbangan diperkenalkan sama baiknya oleh perusahaan dan asosiasi, pelobi dan organisasi pemerintah yang mempromosikan dan memproteksi minat mereka. Sama benarnya dengan industri hotel dan restoran serta sektor pariwisata lainnya.

Alasan lain pariwisata tidak dipandang secara luas sebagai industri tunggal karena setiap gambaran lengkap pariwisata harus termasuk sektor publik, atau pemerintah, sebagai komponen mayoritas. Secara tradisional, pemerintah dan industri diharapkan terpisah secara sungguh-sungguh.

Berdasarkan faktor-faktor ini, yang telah membangunkan pariwisata dari kegelapan, Chuck Gee (*coauthor* "The Perjalanan Industry") dan pendidik pariwisata lainnya serta para pemimpin mempertanyakan apakah "industri" perjalanan itu benar-benar ada. Jika ada, apakah penting pariwisata dipandang sebagai sebuah industri? Dan jika iya, mengapa?

Jumlah yang semakin banyak terhadap peneliti, pendidik, dan praktisi dalam perjalanan dan pariwisata secara empatis percaya bahwa pertumbuhan yang kuat dalam perjalanan dan pariwisata tergantung pada kemampuan segi-segi industri untuk menyatukan dan bekerjasama. Kesatuan tertentu menghasilkan keuntungan besar yang beragam untuk semua, seperti undang-undang dan kebijakan yang bertubrukan mempengaruhi perjalanan, menaikkan promosi untuk menstimulasi perjalanan, menaikkan perhatian ekonomi masyarakat terhadap perjalanan, dan menaikkan ukuran serta gambaran industri secara keseluruhan. Menurut Aubrey King, direktur eksekutif TIA's Government Affairs Council, *Dalam industri kita sendiri, diantara macam-macam pangsa pasar, kita harus memberikan empasis jauh lebih besar untuk mendidik satu sama lain tentang apa yang sedang terjadi pada kita. Secara sederhana, kita harus melakukan pekerjaan lebih baik dalam meyakinkan semua orang dalam industri ini adalah familiar tidak hanya dengan masalah-masalah tersebut yng dapat mempengaruhi segment tertentu mereka - yang mungkin sama vitalnya dengan mereka - tetapi juga meluaskan masalah yang mungkin - bahkan dalam waktu sedikit - hanya merusak minat mereka (King 1990).*

Apakah industri melakukan usaha untuk mencapai tujuan, statistik mengindikasikan arus perjalanan secara virtual di seluruh negeri tidak dapat dihindari dan banyak wisatawan diharapkan datang pada tahun-tahun yang akan datang. Jika kekurangannya dan masalah-masalah penting tidak dapat dihadapi, industri akan kehilangan kesempatan besar - secara ekonomis, politis, dan kultural. Banyak pendapat yang mengatakan bahwa sebuah industri yang terputus-putus akan membuat individu dan organisasi tidak siap untuk bersaing dan berkomunikasi secara efektif, dimana sebaliknya akan terefleksi secara tidak menyenangkan di dalam negeri.

Ekonomi global kita mengikat industri perjalanan secara internasional. Keputusan-keputusan dan kebijakan-kebijakan dari sebuah penerbangan langsung berpengaruh kuat pada yang lainnya, dan pengaruh ini kemudian dirasakan oleh ratusan industri dan jutaan perjalanan. Konsekuensinya, industri diharuskan menyatukan tidak hanya di tingkatan regional dan nasional, tetapi juga internasional. Hasilnya tidak diragukan lagi akan menang, dan perjalanan, pada kemampuan terbaiknya, adalah simbiosis, memberikan pelayanan tak terbatas baik untuk tuan rumah maupun tamu.

Menurut Gee, pertanyaan apakah sebuah persatuan industri perjalanan tunggal itu nyata, "adalah menjadi lebih banyak secara akademis kurang dan lebih nyata sebagai

common denominator teridentifikasi dan untuk menyambungkan antara bisnis hubungan perjalanan dibangun dengan komunikasi dan praktik" (Gee et al 1989).

Pendekatan baru untuk pariwisata sebagai persatuan sebuah industri dapat menjadi kuat dan mendukung pemandu wisata, baik secara individual atau sebagai profesi. Walaupun begitu, kebutuhan akan pemandu wisata untuk lebih mengerti seluk-beluk industri dan peranannya tidak dapat terlalu keras ditekankan.

Mendefinisikan dan Mengklasifikasikan Pariwisata

Sepantasnya menjadi bidang yang relatif muda, berbagai macam definisi pariwisata berkembang. Jan Van Harssel, dalam *Tourism: An Exploration*, mendefinisikan pariwisata sebagai "aktivitas yang dilakukan dengan menyediakan dan menjual jasa dan fasilitas untuk kenikmatan perjalanan" (Van Harssel 1988). Dalam *The Tour Industry*, Gee, Makens, dan Choy mendefinisikan pariwisata sebagai "gabungan organisasi, swasta maupun negeri, yang mencakup perkembangan, produksi, dan penjualan produk dan jasa untuk melayani kebutuhan para pelaku perjalanan" (Gee et al 1989). Dr. David Edgell, direktur The Office of Policy and Planning for the U.S. Tour and Tourism Administration, percaya bahwa pariwisata "mempunyai hubungan yang kuat dengan pencarian budaya, inisiatif kebijakan asing, pertumbuhan ekonomi, dan memberikan kesempatan untuk menaikkan pemahaman seluruh dunia, saling menguntungkan, dan perdamaian. Industri pariwisata mencakup pembelian, penjualan, dan manajemen jasa dan produk (untuk wisatawan), yang mungkin disusun dari mulai membeli kamar hotel sampai menjual souvenir atau mengatur penerbangan" (Edgell 1990).

Ketiga definisi valid ini mempunyai pendekatan yang sama sekali berlainan: pariwisata dapat dilihat sebagai "aktivitas", "gabungan organisasi", mencakup perdagangan, atau sebagai gabungan industri yang lebih kecil. Definisi dan perspektif ini dan yang lainnya menggambarkan sisi kompleksitas pariwisata.

Begitu luasnya jaringan pariwisata sehingga sangat sulit untuk didiskusikan ke dalam sebuah cara yang ringkas. Salah satu titik awal yang akan menolong adalah dengan menelusuri perkembangan pariwisata mulai dari asal muasalnya sampai penghargaan dan acara terbaru. Dengan melakukan hal tersebut, semakin jelaslah bahwa perkembangan pariwisata pada abad ini - khususnya selama limapuluh tahun belakangan ini - bersamaan dengan peningkatan di bidang transportasi dan komunikasi. Pada gambar 3.1 menerangkan sedikit kejadian-kejadian utama sejak Perang Dunia II yang telah mengubah perkembangan pariwisata. Melihat kembali Bab I, "Pemandu Wisata: dalam Sejarah", untuk sebuah survei perkembangan sejarah perjalanan.

Periode sejak Perang Dunia II sering dihubungkan sebagai era modern. Secara historis, perjalanan tumbuh dengan subur selama waktu-waktu damai, dan menjadi kasus selama periode pasca perang di abad 20. Setelah Perang Dunia I, kapal uap yang melakukan perjalanan naik secara dramatis, begitu juga jumlah pelaku perjalanan yang datang ke dan pergi dari Amerika Serikat. Kedua Perang Dunia berpengaruh kuat pada pariwisata secara dramatis dengan mempercepat pertumbuhan teknologi, paling banyak perjalanan udara, dan dengan memberikan fasilitas untuk memudahkan gerakan orang di seluruh dunia. Setelah Perang Dunia II, perjalanan udara berkembang pesat dan mulai mendominasi seluruh fase perjalanan, membawa keuntungan secara teknologi dan filosofis bagi pariwisata. Hal ini memungkinkan interaksi lebih luas dalam bidang budaya daripada sebelumnya.

Terlebih lagi, *postwar boom* memberikan rasa optimis untuk masa depan bidang Tour. Banyak asosiasi perdagangan terpenting timbul selama dekade ini, seperti The International Union of Official Tour Organizations (IOUTO), yang menjadi World Tourism Organization (WTO) pada tahun 1975; The Pacific Area Tour Association (PATA); dan di Amerika Serikat, The American Society of Tour Agents (ASTA), The National Association of Tour Organizations (NATO), dan The Tour Research Association, sekarang The Tour and Tourism Research Association (TTRA). Organisasi-organisasi ini mengadakan penelitian pasar dan mendukung para anggotanya serta mengatur ruang untuk persatuan yang saat ini terealisasi di bidang pariwisata.

- 1947 International Union of Official Travel Organizations (IUOTO) formed.
- 1951 The Caribbean Tourism Association (CTA) is founded to encourage and assist Caribbean tourism development.
- 1958 The beginning of the Jet Age; the world's first airline, PanAm, offers jet service from New York to Paris.
- 1960 Dawn of the Cruise Era: Holland America, Norwegian Caribbean, and Italian lines are available to travel agents.
- 1961 President Kennedy signs a bill allocating money for an agency responsible for promoting overseas travel to the U.S.
- 1968 Boeing 747 (first jumbo-jet) introduced.
- 1970 Amtrak created to revitalize U.S. passenger rail transportation.
- 1974 IUOTO becomes the World Tourism Organization (WTO); the U.S. Senate authorizes the Senate Commerce Committee to undertake a National Tourism Policy Study "to develop legislation and other recommendations to make the federal role in tourism more effective and responsive to national interests."
- 1976 The Concorde is introduced by Air France and British Airways, cutting travel time between London and New York to 3½ hours.
- 1978 President Carter signs the Airline Deregulation Act.
- 1980 Delegations of 107 countries meet to create the Manila Declaration, recognizing tourism as a vital force, enhancing the world socially, culturally, educationally, politically, and economically.
- 1981 For the first time, foreign visitors to the U.S. outnumber its own visitors to other countries.
- 1981 Congress passes the National Tourism Policy Act and creates the United States Travel and Tourism Administration (USTTA).
- 1984 The Trade and Tariff Act establishes the Service Industries Development Program, for the improvement of the international competitiveness of U.S. service industries.
- 1985 American arrivals (6 million) in Europe break all records.

Gambar 3.1 Pengembangan Pariwisata dan Pemandu

Beberapa menyebutkan tahun-tahun antara 1960 sampai 1973 sebagai "the golden years" (tahun-tahun keemasan) di dunia pariwisata, ditandai rata-rata per tahun naik sampai 5%. Pertumbuhan ini secara nyata membuat seluruh sektor menjadi dewasa. Kekurangan minyak di tahun 1974 serta di tahun 1979 membuat naiknya harga bensin yang berakibat pada turunnya jumlah pendapatan wisata. Fluktuasi ini di pasar melambatkan pertumbuhan pariwisata tahunan pada tingkatan sekarang sekitar 2%.

Menurut David Edgell, tahun '80-an dapat dicatat sebagai "dekade yang paling penting untuk pembentukan kebijakan di bidang pariwisata. Pengaruh dari kebijakan tersebut, "katanya, "akan mempunyai konsekuensi jangkauan jauh untuk kebanyakan individu, firma, dan organisasi lain yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan aktivitas". Tetap saja, ia mengakui, "kebijakan pariwisata di Amerika Serikat berada dalam masa pertumbuhan dan membutuhkan bimbingan, pengertian, dan dukungan" (Edgell 1990, 23).

Salah satu contoh yang paling nyata dari kemajuan pariwisata di tahun '80-an adalah jumlah dan kualitas program perjalanan dan pariwisata di tingkat sekolah yang berkembang pada dekade itu. Dan tentu saja tahun '80-an dapat dilihat sebagai fase pembangunan koalisi untuk industri, sebuah periode dimana industri - melalui organisasi seperti WTO dan TIAA - mulai mengenali pentingnya persatuan di seluruh segmen perjalanan dan pariwisata.

Walaupun dengan sedikit harapan kemantapan di tahun '60-an kembali lagi, secara nyata semua peramal memprediksi bahwa perkembangan industri perjalanan akan berjalan terus sampai abad 21. Tahun '90-an menjanjikan sebuah kenaikan jumlah wisatawan dan dengan optimis mengatakan, kualitas perjalanan, atau setidaknya pilihan untuk kualitas yang lebih baik dari perjalanan. Semakin besar jumlah orang di seluruh dunia yang akan mempunyai lebih banyak waktu dan pendapatan untuk melakukan perjalanan. Kemajuan teknologi di bidang transportasi dan komunikasi akan membuat perjalanan lebih efisien dan akan menunjukkan pada lebih banyak orang tentang budaya lain, menaikkan keinginan untuk melakukan perjalanan. Banyak yang percaya bahwa industri perjalanan menjadi lebih bertanggung jawab, kreatif, dan berorientasi pelayanan serta akan memberikan kontribusi tanpa batas kepada kualitas hidup di seluruh dunia.

Seperti yang telah dibicarakan, industri perjalanan dan pariwisata sangat luas dan jangkauan jauh yang sangat sulit untuk menggambarkan secara ringkas. Walaupun demikian, industri ini dapat secara luas dibagi menjadi lima komponen utama: transportasi, akomodasi, makanan dan minuman, tujuan atau atraksi, dan pelayanan. Walaupun begitu, komponen yang nampak jelas ini sulit untuk dikategorisasikan dan digambarkan pada tingkatan yang luas menjadi saling ketergantungan. Kategori terakhir, pelayanan, secara khusus lebih kompleks, mencakup baik kesatuan sektor publik - dan swasta - yang menampilkan fungsi-fungsi yang berbeda, termasuk penelitian, penjualan, pelayanan pengunjung, dan pengoperasian. Pemandu wisata, contohnya, bekerja untuk dan didalam semua komponen ini, namun kebanyakan akan menaruh mereka dalam kategori pelayanan, bersamaan dengan tour operator, agen-agen perjalanan, konsultan perjalanan, dan pengelola bis.

Didalam *The Tour Industry* (1989), Gee, Makens, dan Choy memberikan sebuah model instruktif untuk menggambarkan cara setiap komponen industri perjalanan berhubungan satu dengan yang lainnya dan bagi wisatawan. Mereka membagi-bagi industri menjadi tiga kategori umum, yang mereka sebut dengan *linking concept* (konsep hubungan), yang mencakup (1) mereka yang *direct provider* kepada wisatawan (kesatuan-kesatuan seperti agen perjalanan dan penerbangan, yang paling banyak dilihat sebagai industri perjalanan); (2) mereka yang memberikan *support services* (pendukung pelayanan) langsung kepada sumber keuntungan dan secara tidak langsung kepada wisatawan; dan (3) mereka yang berada dalam *tourism development* (perkembangan pariwisata), yang memberikan barang-barang dan jasa yang secara langsung dan tidak langsung mempengaruhi wisatawan, mendukung pelayanan, dan sumber keuntungan langsung. Gee, Makens, dan Choy menggambarkan kategori ini sebagai ruang lingkup yang lebih kompleks dan lebih luas daripada produksi setiap hari jasa perjalanan dan sebagai instrumen dalam menciptakan hasil jangka panjang. "keahlian individu yang tinggi dalam lapangan profesional seperti perencanaan, *real estate*, atau arsitektur kecuali spesialisasi dalam rancangan pariwisata dipekerjakan dalam organisasi yang berkembang", tulis mereka (Gee et al 1989). Pemandu wisata dapat dilihat baik sebagai *direct provider* maupun *support service*, sebab mereka mempunyai hubungan langsung dengan wisatawan dan mereka bekerja untuk tour operator atau agen perjalanan sebagai *support service*.

PERANAN PEMERINTAH

Peranan pemerintah di bidang pariwisata sangat berbeda di seluruh dunia. Dalam konteks *linking concept*, pemerintah dapat memainkan sebuah peran dalam ketiga kategori - sebagai *direct provider*, dalam *support service*, dan dalam perkembangan pariwisata.

Di kebanyakan negara pemerintah secara nasional memainkan sebuah peran khusus yang menonjol seperti dalam kebijakan, peraturan, dan promosi. Di beberapa negara, khusus yang mempunyai sistem sosialis, pemerintah memainkan peran utama dalam semua aspek pariwisata. Sampai baru-baru ini di negara bekas Uni Soviet, semua aspek yang berhubungan dengan pariwisata - penelitian, pemasaran, dan pengoperasian - mekanisme administrasi dilakukan oleh, sebuah organisasi pemerintah. Semua orang dalam bidang pariwisata termasuk pilot penerbangan, peneliti, pegawai hotel, dan pemandu wisata, adalah

pegawai pemerintah. Kebijakan ini berubah dengan cepat dan menonjol di tahun-tahun terakhir semakin banyak kompetisi diperbolehkan. Selain bekas negara Uni Sovyet, banyak pengelola - hotel, restoran, atraksi, dan pelayanan - menjadi milik pribadi. Di Amerika Serikat dan Kanada, pemerintah nasional, negara bagian atau daerah propinsi, dan lokal berbagi dengan sektor swasta dalam tugas promosi dan kebijakan yang diperluas bahwa perbedaan antara sektor swasta dan umum di bidang pariwisata dapat membuat tidak jelas dan membingungkan. Padahal ada banyak atraksi milik pemerintah yang penting, akomodasi, publikasi, dan pelayanan, seperti pelayanan informasi pengunjung dan fasilitas taman nasional. Keragaman pada kebutuhan industri jangan dipermasalahkan, walaupun hal itu menantang kemampuan bermacam organisasi dan individu untuk bekerjasama, menciptakan kebijakan yang menguntungkan, menyusun data yang akurat, dan lebih memajukan kesatuan industri.

Sebuah contoh dari perbedaan besar di pemerintahan dalam bidang pariwisata dibuktikan dengan peraturan-peraturan pemandu wisata. Di Amerika Serikat, tidak ada kebijakan nasional untuk pemandu wisata yang nyata dengan melihat perijinan, sertifikat, pelatihan, pembayaran dan keuntungan, atau pemasaran maupun memandu perjalanan. Beberapa kota membutuhkan surat ijin untuk pemandu wisata, tetapi tidak ada satupun dari kota tersebut membutuhkan pelatihan dan hanya kota New York mendorong secara teratur kebijakan perijinan.

Di seluruh Eropa, peran pemerintah dalam peraturan pemandu wisata berbeda-beda. Walaupun Inggris dan Jerman memiliki pemandu wisata yang sangat baik dan program pelatihan, pemerintah menerapkan kontrol yang kurang ketat dalam pelatihan pemandu wisata. Banyak negara, termasuk Skotlandia, Irlandia, Perancis, Yunani, dan Belgia mempunyai pelatihan pemandu wisata yang diawasi oleh pemerintah, dan pemerintah nasional Irlandia, Perancis, Denmark, dan Portugal mengizinkan pengoperasian pemandu wisata. Di beberapa negara, peraturan pemandu wisata sangat keras dan "orang yang tidak berkualitas" untuk memandu kelompok wisatawan dapat saja ditahan.

Sebuah hasil dari kebijakan yang tidak konsisten adalah kelemahan konsesus tentang nilai peran pemandu wisata. Hasil ini mengakibatkan moral rendah dan harga diri yang kurang profesional. Sebaliknya, dalam bidang seperti kedokteran, yang secara universal membutuhkan pelatihan yang keras, perawat atau dokter yang tidak ternama saja mendapatkan rasa hormat.

Organisasi internasional yang paling menonjol mencurahkan perhatian pada kegiatan promosi dan perkembangan pariwisata adalah WTO. Dengan lebih dari 100 anggota negara, WTO melayani sebagai *clearinghouse* dalam bidang penelitian pariwisata dan informasi, memonitor trend dalam industri, membimbing program pendidikan, dan bekerja untuk menghilangkan atau mengurangi penghalang untuk melakukan perjalanan. Konferensi di Filipina pada tahun 1980 yang menghasilkan Manila Declaration, yang dikenal sebagai kontribusi potensi pariwisata untuk memperluas dunia dengan berbagai cara - secara politis, sosial, budaya, pendidikan, dan ekonomis - dan komitmen WTO tentang pikiran itu. Banyak yang mengatakan bahwa deklarasi bersejarah ini menandai permulaan dari era baru tanggung jawab pariwisata.

Meskipun terdapat perbedaan besar di antara negara-negara mengenai peran pemerintah, hampir semua mempunyai setidaknya satu organisasi yang bertugas untuk mempromosikan dan mengatur aktivitas pariwisata. Organisasi-organisasi ini dikenal sebagai National Tourism Organizations (NTOs). Di beberapa negara, NTOs menempati sebuah departemen atau pada posisi tingkat kabinet, ketika di bidang lain mereka masih kurang berkuasa, kadang menempati sebuah pos yang tidak berhubungan dengan departemen. NTOs lain dibangun dan disusun oleh kedua sektor: publik dan swasta. Walaupun peran, tugas spesifik, dan biaya sangat berubah, badan ini memiliki beberapa fungsi standar. WTO memisahkan fungsi-fungsi ini menjadi lima kategori: (1) administrasi umum perjalanan dan pariwisata, (2) perencanaan dan investasi, (3) penelitian dan statistik, (4) pelatihan kejuruan, dan (5) promosi (Hudman dan Hawkins 1989). Tujuan badan ini mencakup: perkembangan di bidang pariwisata, promosi positif tentang citra negara; kreasi,

proteksi, dan perkembangan sumber pariwisata; pemeliharaan aset nasional mereka, pertumbuhan ekonomi; dan promosi fasilitas pariwisata.

Walaupun ada banyak badan dalam pemerintahan Amerika Serikat yang menunjukkan masalah-masalah pariwisata, NTO resmi adalah United States Tour and Tourism Administration (USTTA), sebuah bagian dari Departemen Perdagangan. Misi utamanya adalah untuk menanamkan inisiatif kebijakan pariwisata, mengembangkan perjalanan ke Amerika Serikat dari luar negeri, mengurangi defisit perjalanan negara, dan mempromosikan pengertian dengan bersahabat dan memberi citra baik tentang Amerika Serikat di luar negeri. Walaupun setelah dibangun pada tahun 1981, USTTA mendapat dukungan yang lemah. Pada kenyataan, USTTA menghadapi bahaya yang berakhir di pertengahan 1980. Akhir-akhir ini identitas dan dukungan anggaran tampak aman, didukung oleh industri dan Kongres.

Pemerintahan juga mempengaruhi pariwisata di tingkat negara bagian dan daerah bagian. Di Amerika Serikat dan Kanada, negara bagian dan daerah bagian mengalokasikan dana untuk Badan pemasaran daerah tujuan [Destination Marketing Organizations (DMOs)], yang mempromosikan dan mengembangkan pariwisata. Hal ini termasuk konvensi dan pariwisata, kamar dagang, kantor-kantor pariwisata, dan aliansi regional. The Louisiana Tour Promotion Association (LTPA) adalah sebuah asosiasi yang sangat aktif untuk individu dan organisasi di semua aspek perjalanan. LTPA bertugas untuk mengurus program The Louisiana Certified Perjalanan Professional (LCTP), dan di tahun 1990, memulai program sertifikat pendamping untuk pegawai industri yang memimpin tur pengenalan.

Contoh lain dari aliansi regional termasuk area multi-wilayah atau desa-desa lembah sungai yang ketika dipasarkan bersama, menggambarkan lebih banyak mendata pengunjung daripada jika berusaha untuk memasarkan daerah masing-masing. Daerah California's Wine Country dan Pennsylvania Dutch dapat dijadikan contoh. Organisasi ini biasanya berkonsentrasi pada usaha pemasaran dan promosi melalui periklanan, pelayanan informasi pengunjung, dan tur pengenalan, dan bekerja dengan tour operator dan penulis perjalanan. Banyak organisasi ini adalah semi publik sehingga badan ini memiliki keanggotaan dan pendanaan sektor publik dan privat

Asosiasi

Tidak ada pertumbuhan pariwisata dapat dipenuhi tanpa perhatian dan peran kuat asosiasi. De Tocqueville (1835) mencermati orang Amerika sebagai berikut: "dari segala umur, kondisi, watak secara konstan membentuk asosiasi...Ketika Anda melihat pemerintah di Perancis, atau tingkatan seseorang di Inggris, di Amerika Serikat Anda akan yakin menemukan sebuah asosiasi".

Seseorang dapat berkata bahwa di Amerika Serikat, ketika pemerintah, perusahaan swasta atau individu tidak merespon kebutuhan kelompok, sebuah organisasi muncul untuk menjadi pengacaranya. Di bidang perjalanan dan pariwisata, seperti bidang lainnya, asosiasi mempunyai tanggung jawab di dalam promosi, komunikasi, penelitian, pendanaan, pembentukan kebijakan, anggota pendidikan dan pemberian sertifikat, dan keuntungan tak terhitung di dalam perusahaan. Asosiasi memainkan peran kuat dalam menyatukan industri dan menaikkan citra.

- *The Tour Industry Association of America (TIA)* adalah salah satu asosiasi terbesar dan terpenting di bidang industri pariwisata. Misinya adalah "untuk mempromosikan perjalanan ke dan didalam Amerika Serikat" dan keanggotaannya mencakup organisasi sektor umum dan swasta yang berhubungan dalam semua tahap dan tingkatan perjalanan. TIA mempunyai dua cabang aktif: The Tour and Tourism Affairs Council, dibentuk untuk memperkenalkan industri dengan masalah-masalah legislatif dan peraturan; dan The United States Tour Data Center, yang menyelenggarakan dan menyebarkan penelitian yang berhubungan dengan perjalanan, industri perjalanan, dan industri yang berhubungan dengan perjalanan secara statistik, ekonomis, dan ilmiah.
- *The National Tour Association (NTA)* adalah badan pariwisata di North America untuk kelompok tur. Anggotanya adalah *tour operator* dan *wholesaler*, pemasok wisata

(seperti hotel, restoran, penerbangan, dan atraksi), badan pemasaran daerah tujuan, dan para pendidik. NTA memiliki kekuasaan pendidikan nirlaba, The National Tour Foundation, mengawasi dan mengatur pemberian The Certified Tour Professional (CTP).

- *The United States Tour Operators Association (USTOA)* terdiri dari sebagian besar tour operator di Amerika Serikat yang mengoperasikan tur di seluruh dunia.
- *The American Society of Travel Agents (ASTA)* adalah salah satu asosiasi terbesar dan teraktif dalam industri. Keanggotaan ASTA selain agen perjalanan juga mencakup penerbangan, hotel, perusahaan bis, organisasi sektor publik, dan institusi pendidikan.
- *The Tour and Tourism Research Association (TTRA)* mencurahkan perhatian pada kualitas penelitian dan pendidikan di bidang pariwisata. TTRA menyelenggarakan konferensi regional dan nasional dan menerbitkan *The Annals of Tourism Research*, sebuah jurnal ilmiah.
- *The Professional Guides Association of America (PGAA)* telah digambarkan di Bab 2, terdiri dari pemandu wisata, pengatur wisata, tour operator, pendidik, dan cabang sektor swasta dan umum lainnya. Tujuannya adalah untuk mendukung dan mempromosikan keinginan umum pemandu wisata dan pengatur wisata. PGAA mengurus pemberian Certified Professional Guide.
- *The International Association of Tour Managers (IATM)*, berpusat di London, adalah asosiasi internasional bagi pengatur wisata. IATM menyelenggarakan konvensi tahunan dan menerbitkan sebuah jurnal asosiasi.

Industri Wisata Kelompok

Industri wisata kelompok telah ada sejak 1841, ketika Thomas Cook menjalankan wisata "twenty-five-cent round-trip"-nya ke sebuah konvensi pelarangan minuman keras di Inggris. Karena sebagian besar perjalanan lebih menyukai bepergian dengan keluarga dan teman mereka, jutaan wisatawan lebih menyukai wisata ini.

Pemandu wisata dipekerjakan oleh pribadi, perusahaan asosiasi, dan lainnya di sektor swasta maupun publik, tetapi pangsa pasar pariwisata dengan siapa pariwisata paling sering berinteraksi secara teratur adalah industri wisata kelompok. Sebagai pekerja paruh waktu, pemandu wisata mungkin bekerja secara simultan untuk sekitar 20 tour operator, ground operator, atau organisasi manajemen tujuan wisata. Begitu juga seorang pemandu wisata yang berpengalaman dapat memandu sekitar 100 atau lebih kelompok sepanjang tahun. Walaupun demikian banyak pemandu wisata masih terkejut akan kompleksitas industri wisata dan perjalanan.

NTA secara luas mendefinisikan wisata sebagai "perjalanan yang dipersiapkan untuk satu atau lebih tujuan dan kembali ke tempat asal berangkat" (NTA 1990). Dengan begitu sebuah wisata dapat mencakup banyak orang, tempat, dan acara. wisata dapat saja terstruktur atau terbuka, sederhana atau kompleks, lama atau singkat. Perbedaan ini khususnya cocok untuk saat ini, berbagai macam wisata dirancang untuk menaikkan jumlah publik yang berbeda. Wisata diarahkan secara virtual ke setiap daerah di dunia sehingga peserta dapat belajar, misalnya, melukis, mengenali jenis burung atau bentuk arsitek wisata, mengeksplorasi akar asal mereka atau pusaka mereka, bekerja dalam masalah lingkungan, atau bahkan membangun kembali monumen-monumen yang terbengkalai. Beberapa wisata mempunyai waktu padat dan diantar; yang lainnya tidak memberikan jadwal atau pemandu untuk para perjalanan, hanya instruksi-instruksi untuk menempati hotel dan transportasi.

Seperti yang telah dikatakan, kebanyakan orang lebih menyukai bepergian sendiri atau berkelompok kecil dengan keluarga atau teman, dan untuk sebagian hanya menyebutkan bahwa melakukan wisata mempercepat datangnya penyakit rasa takut akan ruangan sempit dan tertutup (claustrophobia). Tipikal wisata "If It's Tuesday, This Must be Belgium", dengan 40 atau lebih senior citizens bepergian bersama, mengikuti terus pengatur wisata dan pemandu wisata, dengan jadwal perjalanan yang padat dengan pemandangan luas dan pasif masih berlaku. Kenyataannya, terdapat pasar besar untuk mereka! bagaimanapun juga wisata seperti itu hanya salah satu dari pilihan.

Jutaan orang lebih menyukai perjalanan dengan wisata kelompok, dan ada banyak alasan mengapa orang menyenangi bepergian dengan kelompok. Wisata menjadi lebih jauh menarik dan populer karena mereka menjawab keinginan dan kebutuhan publik. Perubahan yang signifikan di bidang wisata selama dekade yang lalu mencakup trend terhadap

1. Kelompok yang lebih kecil, memberikan fleksibilitas dan waktu lebih bagi individu untuk memfokuskan pada daerah dan masyarakatnya.
2. Wisata menjadi spesial dan bertema, seperti kesusastaan, memerhatikan burung wisata, arsitekwisata yang bertolak belakang dengan pemandangan umum.
3. Lebih membatasi keparwisata geografis, daripada "Europe in Two Weeks" atau "Rocky Mountain States in Ten Days".
4. Lebih banyak pertalian kelompok. Dimana warga lanjut usia sekali lagi terhitung sebagai kelompok perjalanan terbesar, secara demografis terlihat bahwa banyak kategori lain yang menjadi calon kelompok perjalanan, termasuk keluarga, orang-orang yang belum menikah, perusahaan, kelompok lingkungan hidup dan eksplorasi, dan kakek-nenek beserta cucu-cucu mereka.
5. Lebih tidak terstruktur, lebih banyak pilihan, dan lebih luas serta fleksibel sesuai jadwal perjalanan.

Sebagai tambahan, kecenderungan modern mengubah cara orang bepergian, yang memberikan pengaruh kuat pada karakteristik wisata. Sebagai contoh, kecenderungan pariwisata yang bertanggung jawab telah mendukung tour operator dan pemandu wisata menjadi lebih sensitif kepada perhatian lokal dan lebih bekerjasama antara anggota wisata dan penduduk lokal dan acara-acara lainnya. *Rural tourism* mendukung tour operator untuk mengenalkan pada perjalanan keadaan murni daerah tersebut. Minat terbesar dalam *ecotourism* telah menimbulkan ratusan ekspedisi untuk mengembangkan negara untuk mempromosikan dan terlibat dengan keadaan lokal dalam rencana wisata selama meyakinkan adanya pemasukan ekonomi yang terus menerus. Dan *adventure travel* mencakup perjalanan dengan tekanan pada rekreasi atau eksplorasi. Banyak perjalanan bahkan memilih untuk *working vacation*, yang gambaran perjalanannya untuk mengganti suasana dimana peserta membersihkan atau membangun kembali tempat-tempat natural dan kultural.

Walaupun "typical tour" kurang spesifik dan bahkan kurang populer, hal ini bukan berarti bahwa wisata dirasakan kurang penting. Tentu saja, kualitas yang selalu menarik orang untuk melakukan wisata mengingatkan pada: ekonomi, keamanan, kebebasan dari tingkat ketegangan bepergian (seperti menentang bawaan, menyetir, mengawasi arah, atau mengkoordinir transportasi), aksesibilitas untuk tempat-tempat eksklusif tertentu, persahabatan, dan kesempatan pendidikan dimana wisata telah dikenal. Industri wisata maju dengan pesat sejalan dengan tanggapan terhadap kebutuhan dan keinginan perjalanan.

Jenis-jenis Wisata Terdapat enam jenis wisata yang berbeda: *package tours*, *custom tours*, *convention tours*, *incentive tours*, *fixed departure tours*, dan *familiarization (FAM) tours*.

Package tour adalah rencana liburan yang diatur oleh tour operator yang menyediakan, dengan harga yang sudah ditentukan, semua atau sebagian besar pelayanan yang dibutuhkan: transportasi, akomodasi, pemandangan, atraksi, dan hiburan. Ada tiga jenis utama dari *package tour* ini: *independent tour*, *hosted tour*, dan *escorted tour*.

Independent tour adalah secara umum dikategorikan baik sebagai *foreign independent tours (FITs)* atau *domestic independent tours (DITs)*. Keduanya adalah wisata yang diatur oleh agen perjalanan atau tour operator dan disesuaikan untuk mempertemukan kebutuhan spesifik dan keinginan individual. FITs dan DITs mencakup transportasi ke tempat tujuan, pengaturan penginapan, dan transfer, tetapi secara tidak terjadwalkan, memperbolehkan para perjalanan untuk merencanakan aktivitas dan memilih restoran selama mereka bepergian. *Hosted tour* juga relatif tidak terjadwal, mengistimewakan tuan rumah di lokasi yang tergambarkan dan tersedia bantuan jika diperlukan. Perjalanan mandiri dan tuan rumah mungkin menghindari untuk dipandu bersamaan, tetapi banyak yang akan mengambil bagian pada keberangkatan wisata yang tepat dan terpandu atau mengatur wisata pribadi begitu mereka sampai di kota tujuan.

Escorted tour biasanya lebih terstruktur wisata dan mengistimewakan pengatur wisata. *Escorted tour* sering bekerjasama dengan pemandu wisata lokal (atau *step-on guide*) di sebagian besar kota atau tempat wisata. Dalam beberapa kasus, seorang pemandu wisata akan dipekerjakan selama jangka waktu wisata untuk melayani baik sebagai pemandu wisata maupun pengatur wisata. Penyusunan wisata ini biasanya membidik daerah-daerah kota, dimana sebuah kelompok dapat menghabiskan satu minggu penuh atau lebih, atau dalam kasus-kasus dimana pemandu wisata khususnya berpengetahuan tentang daerah dan merasa nyaman memainkan kedua peran tersebut.

Custom tour dirancang untuk menyesuaikan kebutuhan spesifik dari pasar tertentu atau daya tarik kelompok. Jika diharapkan, wisata ini biasanya didasari oleh tema tertentu dan membutuhkan seorang pemandu wisata dengan pengetahuan yang sangat dalam tentang subyek itu. Contohnya wisata yang dirancang sebagai *custom tour* mungkin dapat saja berbentuk sebuah klub kebun mengunjungi Savannah dan Charleston untuk wisata kebun musim semi. Contoh lain misalnya kelas sejarah Amerika tingkat delapan mengunjungi Washington, D.C., sebagai bagian dari kurikulum sekolah. Keseluruhan paket wisata seringkali dilontarkan pada publik, dan biasanya menarik sebelum peserta tidak dikenal, *custom tour* akan menjadi eksklusif, dan mereka yang berpartisipasi didalamnya secara teratur dikenal dengan baik.

Convention tour adalah ekskursi yang disediakan untuk peserta yang menghadiri rapat dan konvensi. Kebanyakan kota yang menyelenggarakan konvensi mempunyai ground operator, tour operator, atau biro manajemen daerah tujuan yang merencanakan wisata tersebut. Umumnya program konvensi memberikan sekilas (setengah hari) wisata lokal dan jangka waktu lebih panjang yaitu wisata regional. Pemandu wisata sering dipekerjakan untuk memandu wisata ini dan menemui para peserta konvensi begitu kedatangan di bandara (disebut "meet and greet" di dalam industri).

Incentive tour adalah perjalanan yang diberikan seperti hadiah, biasanya untuk menstimulasi produktivitas pegawai atau agen penjualan. Wisata ini biasanya tidak terstruktur dan memberikan berbagai pilihan bagi peserta. Wisata ini dirancang oleh tour operator, ground operator, dan seringkali, rumah insentif, yang ahli di bidang ini. Wisata diberikan pada kelompok insentif sama dengan panjang waktu dan suasana dengan kelompok konvensi, sangat mirip dengan kesempatan yang ada bagi pemandu wisata. Bisnis insentif sangat diinginkan dan kompetitif, bagaimanapun, penyelenggara insentif mencermati upaya memberikan pelayanan prima kepada tamu. Mereka biasanya selektif dalam memilih "ground operator" dan pemandu wisata lokal (yang disebut *trip director* oleh penyelenggara insentif), dan menjadikan pemandu wisata lebih sebagai tuan rumah daripada pendidik atau pemimpin. Oleh karena itu kadang mereka menempatkan perhatian lebih pada penampilan dan kepribadian pemandu wisata daripada pengetahuan dan pengalaman mereka dalam wilayah tertentu. Chris Salyer, general manager USA Host di Washington, D.C., bekerja secara teratur dengan penyelenggara insentif. "Mereka menginginkan orang yang hangat, tenang, profesional yang mempunyai kemampuan dan keinginan untuk memberikan *concierge-level service* - mirip seperti yang ditemukan di Eropa", katanya. "Dan sejujurnya, mereka mengatakan pada saya bahwa mereka tidak menemukan apa yang diinginkan di kebanyakan tempat di Amerika Serikat - yang berarti kita akan kalah dalam bisnis ini".

Fixed departure tours adalah wisata publik yang terjadwal. Walaupun wisata ini dapat berlangsung selama beberapa minggu, biasanya menjadi lebih singkat, biasanya ekskursi 2 hari-an, 1 hari-an, atau 1/2 hari-an. *Fixed departure tours* khususnya populer di wilayah kota, yang merupakan daerah yang paling sering dikunjungi, dan di wilayah dimana pariwisata berkembang baik. *Fixed departure tours* banyak tersedia di seluruh Eropa, bahkan di kota-kota kecil dan di desa-desa. Di Amerika Serikat dan Kanada, dimana penerimaan pariwisata tidak begitu berkembang, *fixed departure tours* biasanya tersedia hanya di kota-kota utama.

Fixed departure tours merupakan bentuk ideal untuk kebanyakan perjalanan dimana mereka menyediakan keuntungan dari melakukan wisata lokal terpandu untuk "orang dalam" tanpa strukwisata harian dari paket wisata. Banyak *fixed departure tours* tidak

membutuhkan reservasi, memberikan fleksibilitas lebih luas pada perjalanan. Untuk alasan ini *fixed departure tours* lebih populer dari yang sebelumnya, dan kecenderungan telah menjanjikan untuk terus berlangsung.

Ironisnya, entah bagaimana, kondisi pemandu wisata di *fixed departure tours* seringkali sulit. Karena harga *fixed departure tours* kurang kompetitif, dan karena jumlah peserta umumnya tidak diketahui sampai saat keberangkatan, pemilik usaha ini tidak dapat mengambil resiko dari mempekerjakan pemandu wisata yang mungkin tidak dibutuhkan. Jadi, banyak pengelola *fixed departure tours* mempekerjakan pengemudi pemandu wisata walaupun kontroversial dalam komunitas pemanduan (seperti yang telah didiskusikan dalam Bab 2), penghematan yang jelas terlihat dan harga rendah dari wisata ini meyakinkan bahwa praktik menggunakan pengemudi pemandu wisata untuk *fixed departure tours* lokal terus berlangsung.

Di North America, perusahaan *fixed departure tours* terbesar adalah Grey Line, sebuah perusahaan yang beroperasi di sebagian besar kota-kota. Begitu dapat diandalkan dan terdapat dimana-mana, nama Grey Line sinonim dengan *sightseeing* dan berarti memperkenalkan diri pada sebuah kota.

Di tahun-tahun terakhir, semakin banyak perusahaan *fixed departure* muncul untuk bersaing dengan Grey Line. Diantara yang paling sukses adalah Old Town Trolley Tours. Mulai pada tahun 1986 di Florida, Old Town Trolley Tours mengelola wisata di Washington, D.C., San Diego, Boston, Miami, dan Key West. Tourmobile, Inc., sebuah konsesi “*sightseeing*” menutup perjanjian dengan National Park Service, memberikan wisata tertentu sebagian besar tempat wisata di Washington, D.C. Old Town Trolley Tours dan Tourmobile berbeda dari Grey Line dalam cara mereka memberikan *regular stops*, memperbolehkan orang untuk turun dari bis di tempat-tempat menarik dan kembali lagi sesenang mereka. Old Town Trolley dan perusahaan yang lebih baru lainnya mempekerjakan pengemudi dan pemandu wisata dalam wisata mereka. Rob Layrle, Vice President of Hotard Coaches, Inc., yang memiliki New Orleans cabang dari Grey Line mengatakan, “Kami sangat menyukai ide mempekerjakan pemandu wisata, namun kami menemukan hal tersebut tidak terlalu efektif. Kami ingin menghargai kami sendiri dari pasaran atau kehilangan baju kami, jadi pengemudi pemandu wisata adalah solusinya”. (Harus dicatat bahwa banyak pengemudi pemandu wisata cukup profesional dan berpengetahuan, dan banyak perusahaan, seperti Hotard, mempekerjakan mereka dan menyediakan pelatihan ekstensif).

Banyak kesempatan yang menguntungkan bagi pemandu wisata yang ada dengan agensi *fixed departure tours* yang membutuhkan pemesanan tempat. Untuk menyediakan pemandu wisata dan mengurangi resiko keuangan mereka, perusahaan membutuhkan pemesanan tempat dengan waktu tertentu. Jika peserta yang mendaftar tidak mencukupi, untuk mengimbangi biaya mereka, agen akan membatalkan baik wisata maupun pemandu wisatanya. Dengan demikian, mereka dapat memberikan keuntungan dari pelatihan, pemandu wisata profesional, yang banyak dihargai oleh para wisatawan. Wisata seperti ini menjadi tambah umum di North America sejalan dengan kecenderungan lain di bidang perjalanan. Sebagai contoh, semakin banyak orang yang ingin melakukan perjalanan sendiri dan semakin banyak wilayah pedesaan, ekskursi pemberangkatan yang pasti dari kota ke wilayah rural lebih memungkinkan. Dibeberapa kasus, wilayah pedesaan telah menarik banyak pengunjung baru sehingga *fixed departure tours* aktif di tempat itu. Kebanyakan kecenderungan perjalanan menunjukkan bahwa *fixed departure tours* akan menaikkan kesempatan bagi para pemandu wisata.

Familiarization (FAM) tours biasanya program tambahan dari sebuah perjalanan, dirancang untuk memperkenalkan agen perjalanan, tour operator, penulis perjalanan, dan personel lainnya dengan tujuan tertentu atau untuk menstimulasikan penjualan perjalanan. Kadangkala pemandu wisata dan pengatur wisata berperan serta dalam “FAM tour” untuk memperkenalkan sebuah wilayah. Beberapa perusahaan mensponsori “FAM tour” untuk para pegawainya untuk memperkenalkan wilayah mereka agar familiar. “FAM tour” biasanya disponsori oleh badan pemasaran daerah tujuan atau bekerjasama dengan berbagai pemasok, seperti penerbangan dengan kombinasi “ground operator” dan hotel. Pegawai

DMO atau Organisasi yang mensponsori sering memandu wisata, menyewa pemandu wisata untuk memberikan ringkasan wilayah. Pada kasus lain, seorang pemandu wisata menyelenggarakan seluruh wisata. Biasanya hanya pemandu wisata yang berpengalaman dengan pengertian yang kuat terhadap industri dipilih untuk memandu "FAM tour". Perbedaan antara menyelenggarakan FAM tour dan memandu wisata untuk publik umum didiskusikan dalam Bab 10, "The Nuts and Bolts of Conducting a Tour".

Perencanaan Wisata Rencana wisata dan penjualan sangat rumit dan menjadi lebih rumit lagi karena keberagaman wisata dan perkembangannya. Biasanya paket terjadwal dari wisata dirancang yang oleh tour operator atau tour wholesaler dan dijual kepada publik melalui agen-agen perjalanan.

Istilah *tour operator* dan *tour wholesaler* sering digunakan untuk menjelaskan badan usaha yang merancang dan mendorong sekaligus semua aspek dari sebuah wisata, termasuk transportasi, akomodasi, makanan, dan aktivitas. Sebenarnya mereka mempunyai perbedaan yang jauh. "Tour wholesaler" menjual wisata secara eksklusif kepada agen perjalanan, dan mengirim sebagian besar operasinya kepada jaringan pemasok. Seringkali nama "wholesaler" ini tidak diketahui oleh konsumen (dan pemandu wisata). Tour operator, disisi lain, menjual wisata kepada agen perjalanan dan langsung kepada publik. Tour operator terbesar dan ternama, seperti American Express dan Thomas Cook, mempunyai agen perjalanan sendiri. Beberapa tour operator, juga disebut *ground operator* atau *receptive operator*, adalah yang paling terlibat dalam pengelolaan sehari-hari sebuah wisata. Tour operator juga menciptakan custom tour, dalam bentuk kelompok seperti klub, sekolah, dan asosiasi yang mempunyai wisata spesifik bagi mereka. Tour operator mungkin mempekerjakan pemandu wisata lebih banyak daripada sektor lain dalam industri perjalanan.

Di tahun-tahun terakhir, banyak individual dan organisasi non-profit memulai untuk menyediakan paket wisata. Kecenderungan lain yang berhubungan adalah organisasi lokal seperti kelompok sejarah, organisasi dengan minat tertentu, sekolah menengah atas, universitas dan program pendidikan yang berkesinambungan, dan kelompok lanjut usia, menyediakan "public tour" di wilayah mereka. Hal ini memberikan kesempatan bagi para pemandu wisata, dan, dalam kasus-kasus berikutnya, menyelenggarakan rancangan wisata ini.

Peran Pemandu Wisata Memandu secara tepat disebut profesi tersembunyi dalam industri pariwisata. Sebagai pekerja paruh waktu, pemandu wisata mengelola dipinggiran bisnis wisata, biasanya berinteraksi dengan hanya satu atau perencana atau pembuat jadwal. Terlebih lagi, keadaan musiman untuk memandu membuat pekerjaan pemandu wisata hanya ada pada saat musim sibuk di daerah. Di beberapa tempat, seperti Alaska, musim sibuk sedikit sekali. Musim wisata memberikan keamanan yang sedikit bagi pemandu wisata, dan mereka harus memilih. Beberapa pemandu wisata, pensiun dan bagi mereka yang tidak mempunyai tanggungan, misalnya, dengan senang hati memiliki status pekerja paruh waktu. Yang lainnya mempunyai pekerjaan waktu lainnya seperti menulis, berperan, dan mengajar, atau bekerja sebagai pengatur wisata, melakukan perjalanan ke luar negeri selama musim sibuk daerah mereka. Beberapa dari mereka membuka badan usaha sendiri dan menghabiskan musim sepi usaha seperti yang dilakukan "tour operator, merencanakan dan memasarkan wisata mereka. tetap saja, yang lain dipekerjakan dalam peran yang lain dalam industri selama musim sepi wisata mereka. Beberapa tour operator dan biro manajemen daerah wisata menggunakan pemandu wisata terbaik sepanjang tahun, menemukan keahlian tak ternilai mereka dalam merencanakan wisata dan jadwal perjalanan. Penyusunan ini sering "win-win solution", karena mereka mampu mempunyai eksklusivitas dari pemandu wisata dan perencana wisata regional terbaik, dan para pemandu wisata mampu hidup secara baik.

RANGKUMAN

Pariwisata adalah salah satu industri yang paling dinamis di dunia, dan menjanjikan untuk maju dengan pesat pada abad ke-21. Banyak yang percaya pariwisata tidak hanya

tumbuh tetapi juga muncul sebagai kesatuan dan lebih merupakan industri yang bertanggung jawab secara sosial, dan bahwa pemandu wisata mempunyai peran penting - jika sekarang tidak terlalu jelas - didalamnya. Agar pemandu wisata menjadi mitra yang baik dalam industri, bagaimanapun juga, tingkatan komunikasi dan kerjasama yang baru oleh pemandu wisata dan industri profesional lainnya merupakan hal yang esensial.

BAB IV

PELAKU PERJALANAN

Kami adalah generasi pertama dalam sejarah manusia yang mengangkasa ke belahan benua lain semudah orang yang naik kereta api menuju kota berikutnya ... generasi pertama dalam sejarah manusia yang melakukan perjalanan tak dibatasi pada segelintir saja, namun memungkinkan untuk siapa saja.

Arthur Frommer
New World of Travel 1990

KHAS WISATAWAN

Beberapa orang mengejek perilaku wisatawan. Wisatawan dapat menyebabkan antrian, lalu lintas dan pelayanan makanan berjalan lamban, kegaduhan, hiruk pikuk di museum, gedung kesenian dan pertokoan. Pola berpikir khas wisatawan menjangkau media, percakapan, dan kesadaran kita: orang-orangnya menyusahkan dan tidak acuh, muatan barang sangat banyak dan sedikit toleransi, sebagian mengambil foto dan tanda mata secara sembrono seolah mengatakan kita telah berada disini "juga kita dapat mengatakan kita telah berada di sana". Khas wisatawan lebih peduli dengan menjaga kebersihan sehari-hari, makanan dan kesenangan di dalam negeri daripada sungguh-sungguh mendengarkan untuk menemukan orang baru di sekeliling.

Siapakah khas wisatawan yang sering diejek oleh lokal, media dan industri perjalanan? Hampir setiap orang rata-rata telah melakukan perjalanan, dan banyak orang pada kenyataannya, sungguh bangga dengan perjalanan. Namun tak seorangpun merasa dirinya sendiri seperti "istimewa", dan dalam tahun-tahun belakangan ini wisatawan berbeda dengan pelaku perjalanan, telah memperoleh konotasi buruk. Beberapa orang mengatakan bahwa wisatawan berbeda dengan pelaku perjalanan, dan banyak curiga dengan wisata memperlihatkan citra orang-orang tidak dikenal yang tidak menyenangkan bahkan cenderung neko-neko mereka. Karena beberapa, kata wisatawan dengan demikian memiliki konotasi pelaku perjalanan yang semata-mata agresif dan membutuhkan keamanan dalam kelompok dan berkeinginan hanya sekedar citra kenangan dari sebuah kartu pos suatu daerah.

Di banyak daerah, berbagi pelaku perjalanan, tidak soal yang atau tidak berpengalaman, diperlukan secara konsisten tidak menghargai penduduk setempat. Karena perjalanan kesemua daerah umumnya bersifat musiman, pelaku perjalanan membanjiri suatu daerah selama musim ideal tersebut- saat manakala penduduk hanya sebentar berada dirumahnya sendiri. Sebagai misal, penduduk kota Washington DC, daerah tersebut seringkali mengeluh karena ramainya pengguna jaringan bis, mobil, dan banyak wisatawan yang berjalan kaki ke musim kembang. Cherry blossom, menghalangi mereka untuk menikmati fenomena yang tidak setiap saat datang dan terkenal ini. Penduduk di daerah florida menemukan bahwa musim dingin bukanlah apa yang dulu biasanya ada, namun para wisatawan mengambil alih hal tersebut.

Baru-baru ini sebuah publikasi masyarakat kota yang terkenal menampilkan lima halaman gambar mengenai khas wisatawan, menangkap keletikan, keluarga yang berantakan, para lansia yang tidak sadar akan kelebihan berat badan, musim yang terkenal hiruk-pikuk, makan, berbaring kaku seperti patung, dan jika menciptakan suasana pandangan berantakan di daerah setempat. Artikel disertakan dengan ungkapan seperti : pengujung dari planet asing dan "sungguh panas, mereka orang-orang aneh, maka ada disini".

Hasil pemandangan tersebut mengganggu, orang dapat menduga bahwa khas wisatawan- berdasarkan karena serbuan orang luar kedaerah dan tempat hunian favorit kita. Untuk mengatasi buruknya persepsi terhadap wisatawan, pelaku paket wisata memperhalus sebutan sebagai : pelaku perjalanan, tamu, petualangan, explorer, wandere,

vagabond dan shunpiker (seorang yang menghindari jalan raya yang menarik bayaran) seiring dengan hal tersebut "Journey, escape, trek, exploration, experience, study.

Sayangnya, semua menjadi terlalu sering, catatan mengenai pelaku perjalanan yang tidak sensitif sangat menyedihkan. Sejak PD II, manakala orang-orang amerika sebagian besar mulai melakukan perjalanan secara internasional, konsep mengenai amerika yang dungu, wisatawan yang neko-neko, dan tidak peka mulai mencuat. Dengan tingkat standar hidup yang relatif tinggi, orang Amerika telah lama dianggap memaksa kebiasaan-kebiasaan yang menyenangkan di tempat mereka melakukan perjalanan, bahkan ditempat dimana para penduduk setempat yang masih banyak memiliki standar hidup rendah, dengan menyediakan akomodasi mewah dan menciptakan kesulitan ekonomi dan lingkungan yang lebih besar.

Kebanyakan pelaku perjalanan, tidak hanya orang amerika memperhatikan kecenderungan untuk berpegang teguh pada hal-hal yang dikenal : dan umumnya membutuhkan sentuhan tempat yang lebih menyenangkan untuk mencicipi makanan yang dikenal dan tetap berusaha untuk bertahan dengan perubahan iklim, kebiasaan, dan pola perilaku dan cara berpikir. secara jelas, baik pelaku perjalanan maupun profesional perjalanan memperoleh manfaat dari pandangan yang lebih banyak diinformasikan dan lebih dalam pemahaman sehingga dapat di bangun interaksi positif antara pelaku perjalanan dan penduduk setempat.

Bagaimanapun hal tersebut tercatat secara baik bahwasanya perilaku yang lebih maju terhadap pelaku perjalanan menjadi nyata di seantero dunia. Orang mengatakan bahwa pelayanan yang lebih baik dan kepekaan yang semakin tinggi di kalangan pelaku perjalanan – dibuktikan dengan pertumbuhan pariwisata-eko, pariwisata desa dan naiknya popularitas lembaga-lembaga seperti pusat pariwisata yang bertanggung jawab menandai perubahan pada tahun 1990 an .

Sambutan hangat dan pelayanan yang unggul telah secara tradisional menjadi bukti bagi berbagai daerah dimana pariwisata menjadi industri yang menonjol. Di Hawaii, pekerja garis depan dan manajer di hotel, bandara, restoran, dan seluruh atraksi sesungguhnya secara insting bergerak ke suasana hospitalitas yang menyenangkan. Orang-orang Eropa memiliki tradisi pelayanan yang terkenal yang patut di jadikan contoh terutama di bidang hotel dan restoran. Banyak negara berkembang, personel pelayanan benar-benar sadar akan dampak pariwisata terhadap kelangsungan kehidupan, hormat dan tanggap atas kebutuhan tamu. Dengan demikian, di negara-negara tersebut - Kenya sebagai contoh, menjadi seorang pemandu wisata diakui sebagai suatu potensi yang penting bagi anggota masyarakat.

Sebagai pengurus dari taman nasional, *united state national park service* telah lama mengarahkan pelaku perjalanan sebagai pengunjung, mengungkapkan citra penyambut tamu Menurut Dale Ditmanson, *national park mathre employee development center*, penggunaan kata "pengunjung" disengaja dan sangat penting. Dalam hal ini orang Amerika yang mengunjungi taman nasional dengan menggunakan istilah pengunjung secara implisit berarti orang datang untuk mengunjungi tempat mereka sendiri, tambahnya. Dan sebagai tuan rumah, kita berada disana untuk melayani mereka, tidak sekedar untuk mendapatkan sesuatu yang berlawanan dari mereka.

Meskipun ciri disebut diatas, ini bukan khas wisatawan lagi namun sebagai ciri manusia. Tentu saja, dicoba untuk dihitung, dikelompokkan. Menguraikan perjalanan perjalanan secara kolektif menarik dan tak ternilai. Statistik berguna bagi industri dalam arti informasi permintaan pada pemasok, peramalan kecenderungan masa mendatang, dan sebaliknya mendidik dunia industri. Namun proses generalisasi tentang pelaku perjalanan dapat menyesatkan dan berbahaya. Sering mudah melupakan bahwa sebuah kelompok besar pada dasarnya di susun dari individu-individu yang memiliki pengalaman hidup unik, persepsi kebutuhan, keinginan dan tujuan serta banyak yang dibagikan kepada orang setempat Masing-masing telah membayar ritual perjalanan ke daerah yang dikunjungi dan setiap individu berhak mendapatkan perhatian.

Pelaku perjalanan menentukan keberadaan dan pertumbuhan yang subur bagi kegiatan pariwisata, sehingga mengabaikan pelaku perjalanan berarti kesesatan yang

mengerikan. Setiap orang waktu setempat memperlakukan pengunjung secara kurang baik dan megejek sebagai pengacau, tentu saja itu berarti “dia menggigit tangannya sendiri yang telah memberikan makanan”. Dia melihat kenyataan bahwa langsung atau tidak langsung memberi manfaat terhadap kehadiran pelaku perjalanan. Sebagaimana dicatat sebelumnya, kekuatan pariwisata yang yang besar disebabkan pelaku perjalanan yang mendorong dinamika industri pariwisata. Langsung atau tidak langsung pelaku perjalanan menyewa, menggunakan dan mendukung pemandu wisata dan lain-lain di dalam industri.

Walaupun potensi pariwisata mempengaruhi daerah secara negatif, pelaku perjalanan lebih sering memberikan kontribusi yang tak terukur melalui penyediaan lapangan kerja, pajak, dan hal-hal lain yang menyebabkan berbagai usaha lainnya mencuat. Lagipula, perjalanan pariwisata yang lebih luas merupakan industri bersih yang menghasilkan polusi yang relatif kecil. Disamping dampak langsung ekonomi pariwisata melalui peningkatan transportasi dan telekomunikasi seperti kesempatan untuk pendidikan, diplomasi, dan pemahaman lintas budaya.

Seharusnya hal tersebut tetap berjalan tanpa mengatakan bahwa publik dan dunia industri tidak harus semata-mata mempertahankan pelaku perjalanan, namun sejak hal itu ditentukan secara nyata apakah ada pariwisata atau tidak yang menghormati mereka melalui upaya beranjak ke yang lebih jauh untuk memahami dan menerima kebutuhan mereka. Jauh dari pelaku menjadi objek ejekan, pelaku perjalanan seyogyanya disambut dan diterima secara hangat dimana-mana. Tentu saja salah-satu tugas utama dari perjalanan khususnya pemandu wisata harus menghilangkan kebiasaan persepsi merendahkan wisatawan sebagai upaya untuk tidak menyambutnya sebagai pengacau.

Pemandu harus belajar untuk menghormati dan menghargai pelaku perjalanan yang menjadi garis kehidupan pariwisata dan aset diplomasi dan ekonomi untuk suatu daerah atau negara. Tahun-tahun mendatang, sesungguhnya setiap negara didunia bersaing untuk menarik wisatawan, dan persepsi yang dilakukan dari masyarakat setempat menjadi semakin penting.

Siapa Pelaku Perjalanan ?

Agar lebih memahami pelaku perjalanan dan kebutuhannya, industri perjalanan, lembaga pemerintahan, menggunakan berbagai metode untuk menganalisis dan menguraikan pelaku perjalanan secara demografis, psikologis dan sosiologis. Karena perjalanan semakin memungkinkan bagi berbagai orang seantero dunia, maka profil pelaku perjalanan berubah. Statistik memperlihatkan semakin besar jumlah orang-orang yang melakukan perjalanan menuju berbagai tempat, dengan banyak alasan yang berbeda dan dengan niat variasi yang lebih luas dalam hal minta, harapan dan kebutuhan. Hanya karena pemandu wisata yang menyatu banyak peranan seperti pemimpin, penyidik, tuan rumah dan pengantar, maka demikian pun pelaku perjalanan memiliki berbagai macam peranan. Diantaranya : mahasiswa, penyidik, tamu dan duta, pelanggan dan konsumen. pelaku perjalanan dapat dikelompokkan dalam berbagai kelompok dan dalam berbagai cara.

Suatu cara yang mengungkapkan perilaku pelaku perjalanan dan dampak pada daerah, ahli antropologi “valene smith” melukiskan pelaku perjalanan dalam tujuan berkelompok sebagai berikut :

1. *Explorers* – peserta peneliti seperti ahli antropologi yang melakukan perjalanan sendiri atau dalam kelompok yang sangat kecil dan sesuai dengan penduduk setempat dan menerima gaya hidup mereka. Kelompok ini tidak meminta akomodasi wisata khusus atau atraksi khusus sehingga tampil sedikit, serta bukan menjadi ancaman bagi penduduk setempat.
2. *Elite travellers* - dapat melakukan pembelanjaan banyak agar memperoleh pengalaman perjalanan yang luar biasa. Sebagai kelompok “Explorers” kelompok ini sangat sedikit jumlahnya sehingga tidak mengganggu secara menyolok penduduk setempat. Namun tidak seperti “Explorers” kelompok ini meminta beberapa tingkat kenyamanan dalam peralatan dan fasilitas.
3. *Off - beat tourist* - melakukan perjalanan sendiri atau kelompok yang sangat kecil dan berupaya untuk menghindari hiruk-pikuk wisatawan lain. Dan tamasya yang sangat

khusus. Kelompok ini beradaptasi secara baik kepada gaya hidup dan peralatan setempat serta menimbulkan sedikit masalah untuk penduduk setempat.

4. *Unusual tourist* – cenderung untuk meminta lebih peralatan dan fasilitas pariwisata, namun melalui wisata, kelompok ini mencari pengalaman-pengalaman luar biasa, petualangan, dan primitif.
5. *Incipient mass tourist* - menggambarkan kelompok yang kuat mengenai pelaku perjalanan bisnis dan wisata. Kelompok ini biasanya melakukan perjalanan secara individu atau dalam kelompok kecil serta meminta peralatan dan fasilitas yang bergaya hidup barat.
6. *Mass tourist* – pelaku perjalanan kelas menengah yang membanjiri tempat-tempat populer dan juga meminta peralatan dan fasilitas bergaya barat.
7. *Charter tourists* - senantiasa datang secara besar-besaran, mengakibatkan kegiatan bisnis dalam volume besar namun sering menginginkan pelayanan non-potensial dan standar, dampak kepada daerah setempat akan besar, sehingga untuk menampung jumlah yang besar ini, tour operator harus menyediakan tanda pengenalan, bentuk bufet serta sedikit sekali interaksi orang-perorang dengan pengunjung dan penduduk daerah setempat.

Smith mencatat bahwa ketika jumlah wisatawan meningkat maka perbedaan harapan mencuat, lebih banyak fasilitas yang diperlukan untuk menangani kelompok-kelompok tersebut dan lebih menekankan terjadinya hubungan antara tuan rumah dan tamu. Selain itu dia dengan yang lainnya mengusulkan agar kelompok wisatawan “mass and charter” yang begitu mementingkan peralatan dan fasilitas yang bergaya barat sehingga kelompok tersebut tidak untuk pantas ekonomi lokal, lingkungan dan budaya ini menyajikan pelayanan-pelayanan tersebut. Akhirnya, hal ini menyumbang upaya pembasmian kekuasaan gaya hidup di daerah. Bila mana pariwisata “charter” muncul, maka tidak ada lagi negara yang memiliki nilai lokal yang menonjol, karena hanya basis ekonomi tertentu saja yang mampu menghasilkan pariwisata “charter” yakni masyarakat barat yang anggotanya merupakan budaya-cepat dan keseragaman ekonomi. Karena pemandu wisata bergantung dan teraksi dengan wisatawan “charter and mass” sehingga penting bagi pemandu wisata untuk memahami dampak pariwisata masal terhadap pelaku perjalanan dan penduduk setempat.

Isu pariwisata bertanggung jawab secara sosial tentu saja akan menjadi penting dan begitu luas di diskusikan kepada beberapa dekade mendatang, sehingga pemandu wisata akan melakukan tanggung jawab dan kesempatan lebih besar untuk membuat perbedaan di daerah ini. Persoalan dan peranan pemandu wisata dalam hal ini akan di bahas kemudian dalam bab ini dan bab 13 mengenai etiket dan etika profesi.

Karakter Pelaku Perjalanan

Pada perang dunia II dan awal perjalanan jetisasi, orang Amerika telah melakukan perjalanan jauh lebih besar jumlahnya dibandingkan dengan bangsa-bangsa lain. Pada dekade baru-baru ini kompleksitas dan sifat perjalanan telah berubah secara dramatis, termasuk pelaku perjalanan yang sesungguhnya dari semua negara khususnya negara yang berjumlah besar seperti : Jepang, Jerman, Kanada dan Inggris raya. Ekonomi global telah membuka garis perjalanan yang tidak dapat di kembalikan dan membawa masyarakat bersama-sama. Meskipun penyamarataan manusia harus selalu di cermati secara hati-hati, statistika menggabungkan dengan observasi mengenai kecenderungan masa mendatang dapat membantu pelaku perjalanan.

Tahun 1988, The United State Travel Data Center pada Travel industry Association Of America (TIAA) menerbitkan analisis ini sosiologi yang terperinci mengenai perilaku perjalanan yang di sebut sebagai Discover America 2000 : The implication of America's Changing Demographics and Attitudes on the US Travel industry. Kajian tersebut menawarkan profil yang luas mengenai penduduk amerika pada saat ini dan masa mendatang. Premis analisis ini mengungkapkan bahwa perilaku perjalanan di tentukan oleh sejumlah faktor termasuk pengaruh ekonomi, sosial, lingkungan dan hal-hal umum (diartikan sebagai seperangkat nilai dan perilaku yang di berikan oleh mereka yang datang

selama dasawarsa tersebut). Dalam analisis, penduduk amerika di bagi ke dalam tujuh kelompok umum, setiap kelompok di uraikan secara penuh berdasarkan gaya hidup, pekerjaan, daya beli, kemampuan pendapatan saat ini dan dalam tahun 2000 dengan berimplikasi pada kebiasaan perjalanan tujuh kelompok umum ditampilkan pada analisis TIIA sebagai berikut : kelompok “Baby Boomlet, Baby Busters, Late Baby Boomers, Early Baby Boomers, World war II Babies, Depression Babies, World war I Babies.

Walaupun analisis ini berfokus pada penduduk amerika, dengan ini agak sedikit untuk dapat di terapkan dikelompok lain juga, khususnya orang-orang yang hidup di dunia barat. Pengelompokan ini dan pola perjalanan diuraikan berikut :

1. *Kelompok Baby Boomlet*, kelompok termuda yang lahir antara 1977 – 1988. generasi ini merupakan orang-orang muda dengan sumber keuangan terbatas sampai tahun 2000. Sementara mereka bukan pembeli langsung perjalanan pada tahun 1990-an, namun kelompok ini dalam beberapa hal menonjol sebagai anak-anak, kelompok ini akan lebih banyak melakukan perjalanan bersama keluarga dibandingkan dengan kelompok usia sebaya sebelumnya.
Pada tahun 1990-an, pengelola perjalanan dan pemasar harus melakukan daya tarik secara tidak langsung terhadap kelompok ini melalui penawaran pilihan yang lebih menarik dan menyenangkan bagi pangsa keluarga pada tahun 2000 dan selanjutnya kelompok ini akan lebih menuntut hal-hal yang menyenangkan daripada kelompok lain, serta lebih cermat dan neko-neko. Pelaku perjalanan dalam kelompok ini banyak di pengaruhi oleh televisi, teknologi baru dan kecenderungan yang menguat pada tahun 1990-an.
2. *Baby Busters*, adalah kelompok yang lahir 1965-1976, sangat di pengaruhi oleh tahun 1980-an, satu dasawarsa yang di tandai oleh pembelanjaan yang besar, materialisme, ekonomi berisi penawaran, pemikiran yang bebas, kekerapan perjalanan, suatu susunan pilihan gaya hidup yang di ganggu oleh kenyataan bahwa “anda tidak dapat memiliki itu semua”. Ciri khas yang di kombinasikan dengan kecenderungan masyarakat demikian yang mengelak dari beban pekerjaan, mungkin mengarah kelompok ini, karena tahun 2000 mendekat, ke kegiatan perjalanan secara lebih banyak, khusus untuk kelompok usaha dan keluarga ; lebih banyak menuntut dan sulit untuk di layani, serta lebih terkenal dan lebih menyenangkan bagi pengunjung dan pelaku perjalanan internasional.
3. *Late Baby Boomers*, adalah kelompok yang lahir antara tahun 1964, yang terutama di pengaruhi oleh tahun 1970-an, sebuah dasawarsa yang menyaksikan skandal “water” dan akhir perang Vietnam , generasi ”saya “ ; satu dekade yang dicirikan oleh analisis sendiri dan pemenuhan diri sendiri dengan tekanan khusus pada kaum muda dan sub-budaya muda serta hak kaum perempuan dan kaum minoritas. Kelompok ini berkenaan dengan sikap terlampau ingin menyesuaikan hidup untuk hari ini. Karena perjalanan menjadi bagian integral dari kehidupan umumnya dalam kelompok ini, maka kelompok ini merupakan pelaku perjalanan yang neko-neko dan sering melakukan perjalanan ; bentuk perjalanan yang di lakukan adalah untuk bisnis dan wisata, sendiri atau dengan keluarga dalam rangka memasuki dekade berikutnya
4. *Early Baby Boomers*, adalah kelompok yang lahir antara tahun 1946 dan 1954, di pengaruhi oleh tahun 1960-an, suatu dekade yang tercatat atas penolakan nilai-nilai internasional, gerakan wanita, pendahuluan atas kepedulian terhadap kebugaran fisik, lingkungan dan hak-hak sipil. Peramal perjalanan mengharapkan kelompok ini memiliki dampak besar terhadap kecenderungan perjalanan karena kelompok ini akan banyak memiliki uang dan waktu, pada waktu-waktu mendatang dibandingkan dengan beberapa generasi sebelumnya.
5. *World War II Babies*, adalah kelompok yang lahir antara tahun 1935 dan 1945, dipengaruhi banyak oleh tahun 1950-an serta di uraikan sebagai kelompok yang memiliki etos kerja yang kuat dan standar yang tinggi, namun kurang menuntut di bandingkan kelompok-kelompok lain. Dengan sisa cadangan waktu dan dana, setelah kelompok ini pensiun maka potensi dilakukan untuk perjalanan kelompok.

6. *Deperenssio Babies*, adalah kelompok yang lahir antara tahun 1924 dan 1934, banyak di pengaruhi oleh tahun 1940-an dan di lukiskan sebagai kelompok yang lebih peka terhadap biaya dan konservatif. Kelompok ini lebih suka perjalanan dengan keluarga atau wisata, yang menawarkan kenyamanan, kesenangan dan nilai .
7. *World War I Babies*, adalah kelompok yang lahir sebelum tahun 1924, di pengaruhi oleh tahun 1930-an. Kelompok ini sangat selektif. Keamanan keluarga dan keuangan merupakan prioritas utama bagi kelompok ini, dan beberapa perjalanan melibatkan kegiatan keluarga, kesehatan dan tujuan pengobatan.

Kemana Dan Bagai Mana Orang Melakukan Perjalanan ?

Bukan saja jumlah orang-orang yang melakukan semakin besar namun variasi daerah tujuan seperti biasa, orang akan pergi ke tempat tempat yang mendorong mereka seperti menonjol, menarik, nyaman dan harga yang terjangkau. Banyak negara yang mulai memperkenalkan potensi pariwisata sebagai pendorong sektor ekonomi. Negara-negara ini melakukan upaya yang meningkat secara aktif mencari cara untuk menarik pelaku perjalanan ke daerahnya. Beberapa yang menyolok dalam bidang perjalanan adalah : negara-negara amerika selatan seperti Peru, Venezuela, Ekuador, Amerika latin dan negara-negara Karibia serta negara-negara timur Eropah.

Negara-negara yang secara tradisional memiliki tingkat kunjungan yang tinggi – Amerika serikat, Inggris, Perancis, dulu Uni Sovyet sebagai contoh pengunjung memiliki daerah-daerah yang lebih terpencil dan tak tersentuh oleh banyak orang serta melakukan sesuatu tanpa fasilitas untuk memperoleh pengalaman kehidupan masyarakat setempat yang otentik. Mengutip beberapa contoh, wisata kanal dan anggur menjadi berkembang di perancis, wisata sepeda dan penginapan yang terkenal di berbagai negara, serta treking ke dunia terpencil khususnya Peru, belahan India, Nepal dan Tibet sudah tidak populer lagi. Secara umum, industri tanggap terhadap perkembangan tersebut, mengembangkan pasar melalui variasi produk dan pelayanan terhadap perjalanan secara luas, sebagai contoh dari kecenderungan ini meliputi : rencana perjalanan yang lebih bersifat pribadi, wisata desa dan lokasi terpencil, liburan sekolah; lebih, menyenangkan dan biaya yang terjangkau untuk pelaku perjalanan satu orang, perjalanan internasional, wisata yang lebih bersifat petualangan, upaya untuk lebih banyak kontak dengan penduduk setempat, lebih menekankan pada keunggulan, pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, interpretasi beraneka bahasa, kepekaan pengalaman perjalanan terhadap lingkungan dan budaya.

Mengapa Orang Melakukan Perjalanan

Di luar informasi bahwa pemberian opini dan menyajikan para ahli statistik menyampaikan bahwa pelaku perjalanan kalangan ahli psikologi dan sosiologi menawarkan pengetahuan tentang sifat, kebutuhan dan keinginan pelaku perjalanan. Hal ini berlaku bagi industri perjalanan untuk memahami mengapa orang melakukan perjalanan dan apa alasan yang berarti untuk pemandu wisata dan pihak-pihak lain dalam industri perjalanan. Hirarki kebutuhan Maslow acapkali di terapkan kepada perilaku perjalanan manusia. Maslow berpendapat bahwa tujuan utama manusia adalah – atau seyogyanya – integrasi diri atau pengakuan diri, namun tindakan dan motivasi di tentukan oleh hirarki dan kronologi kebutuhan.

Hirarki kebutuhan Maslow sering digambarkan dalam bentuk piramida. Kebutuhan berada antara kebutuhan yang paling dasar mengenai makanan, minuman dan tempat hunian (Pada dasar dari piramida), naik menuju penerimaan, cinta dan pencapaian diri dan akhirnya aktualisasi diri (pada piramida terbalik). Satu kebutuhan fundamental adalah kepuasan individu menjadi lebih mampu atau terdorong untuk mencapai tingkat tertinggi berikutnya. Pada awalnya manusia melakukan perjalanan terutama untuk memuaskan kebutuhan yang paling dasar; kebanyakan pelaku perjalanan sudah sejak lama memuaskan kebutuhan ini. Cukup makmur untuk melakukan perjalanan, mereka umumnya mencari pendidikan, relaksasi, pertemanan, petualangan sebagai elemen yang dapat memenuhi kepuasan terhadap kebutuhan penerimaan dan bahkan aktivitas-diri

rupanya menjadikan mereka berperilaku eksentrik, dan karena mereka berumur, orang-orang sering kali mengejek dan mengolok-olok kebaikan dan kejelekan masing-masing.

Banyak pemandu wisata menjumpai para lanjut usia untuk menjadi pilihan kelompok. Para lanjut usia yang lebih muda terlibat dalam beberapa kegiatan aktif. Wisata yang berorientasi petualangan, sementara para lanjut usia yang lebih tua seringkali menyukai wisata yang lebih pasif dan waktu yang leluasa.

Kelompok “Affinity” dan Klub

Kelompok ini biasanya memiliki kebiasaan bersama ke gereja atau minat yang sama. Kelompok ini biasanya menyenangkan (khususnya ketika nilai kepentingan kelompok bersamaan dengan kepentingan/minat pemandu wisata) karena mereka sebelumnya sudah mempelajari dan di anggap cocok.

Kelompok Wisata Publik

Seiring hanya dengan elemen peserta dalam wisata publik memiliki kesamaan sehingga mereka memutuskan untuk mengunjungi tempat yang sama pada waktu yang bersamaan pula. Karena masing-masing pribadi biasanya tidak saling kenal, pemandu wisata pertama-tama dan umumnya sangat jelas menantang untuk melakukan interpretasi terhadap kelompok yang beraneka tersebut pada saat yang sama, berusaha untuk menyatukan kelompok itu.

Hal ini mungkin dapat menjadi tantangan yang menarik bagi pemandu wisata : menemukan dan memperlihatkan daya tarik sedemikian rupa bahwa setiap anggota kelompok dapat saling berhubungan dan berkenalan. Jika di lakukan secara efektif, hal ini sering mengakibatkan penguatan bagi kekentalan penyatuan kelompok.

PELAKU PERJALANAN INTERNASIONAL

Karena perjalanan menjadi begitu mudah diperoleh bagi sejumlah pasar di seantero dunia, pelaku perjalanan internasional menjadi lebih menyolok di setiap negara. Meskipun bekerja dengan kelompok multikultur yang menampilkan berapa tantangan tidak ada lagi kelompok yang dianggap lebih homogen dan akrab. Katakter lebih penting dari yang lain dalam kelompok multikultur menjadi lebih dinamis, protektif, informatif dan memberikan pengalaman kepada penunjuk serta pemandu wisata. Perkembangan komunikasi dan perjalanan internasional pada abad ke-20 telah menimbulkan sejumlah literatur, teori dan saran, perihal memahami dan bekerja lebih baik dengan pelaku perjalanan internasional. Dengan memahami keanekaragaman kebiasaan bahasa tubuh, kepribadian manusia di seantero dunia dapat memusingkan serta seringkali kelalaian serta komentar dan gerakan tubuh yang tidak dipahami, dapat memicu atau menyerangpengunjung.

Roger E . Axtell’s dalam buku *Do’s And Taboos Around The World*, merupakan referensi yang memberikan pencerahan dan seringkali kejernihan bagi orang yang bekerja dengan pengunjung internasional. Dalam buku tersebut di ungkapkan kebiasaan dan menuntn pelaku dalam hal sapaan ketepatan, pemberian hadiah, pakaian, gerakan tubuh dan aturan-aturan umum di daerah dan negara-negara seluruh dunia. Hal ini menjadi sumberdaya yang tak ternilai di dalam dunia lintas budaya yang semakin meningkat. Lagi pula kekuatan dalam bidang indutri hospitalitas menuntut pemahaman yang lebih jauh dari uraian mengenai perilaku dan kepribadian.

The Washington International Centerin Washington, DC., telah memperkenalkan pengunjung internasional kepada masyarakat amerika beberapa dasawarsa ini. Dalam peran ini mereka berupaya untuk melihat dan memahami orang-orang diseluruh dunia pada tingkat yang sangat mendasar yaitu nilai-nilai. Pusat itu menggunakan analogi gunung Es untuk menggambarkan perbedaan antara kepribadian dan nilai. Kepribadian sebagai aspek yang sangat dapat di amati, dapat menyerupai permukaan gunung Es. Orang seringkali menilai hanya pada dasar-dasar kepribadian atau apa yang dapat di lihat dari kepribadian itu. Seperti : tata cara, gaya pakaian dan pembicaraan.mereka yang berinteraksi lebih jauh pada tingkatan yang sangat mendalam mungkin akan memahami yang lebih mengenai

keyakinan seseorang. Keyakinan-keyakinan dasar ini, berhubungan dengan bagian gunung es di atas air namun hanya sedikit dibawah permukaan. Pada saat yang lebih Fundamental dan lebih mendalam terdapat nilai-nilai seseorang, yang berhubungan dengan fondasi gunung es.

Meskipun tersembunyi dari pandangan, nilai mewakili inti sari seseorang. Nilai yang begitu mendasar dan di gali mendalam, kerap sekali bagi mereka untuk mengenalnya atau memahami bahwa orang tersebut unik. Mereka yang khusus melatih orang bekerja secara kelompok yang berbeda usia, budaya atau latar belakang sosio-ekonomi, menekankan kepentingan dari upaya melihat nilai seseorang, keyakinan dan perilaku subjektif atau “sebagai mana orang melihat kita”. Aspek yang sangat mendasar dalam berhubungan dengan orang-orang dari negara lain adalah upaya memahami dan menghargai nilai-nilai mereka, dan cara terbaik untuk melakukan hal ini melalui eksplorasi nilai-nilai orang lain, karena berlawanan dengan nilai-nilai yang di miliki seseorang. L. Robert Kohls, seorang pemimpin diakui : dalam pelatihan dan penelitian lintas budaya, menciptakan pemandangan yang jernih tentang nilai-nilai Amerika yang mendasar di Washington International Center.

“Kebanyakan orang Amerika akan mengalami saat-saat sulit untuk menyampaikan kepada anda khususnya nilai-nilai apa yang membuat orang Amerika hidup”. kata Khol’s, dalam ulasan “The Values American’s Live By”, sebuah eksplorasi yang instruktif dan mendalam tentang topik nilai. Mereka tidak pernah memberikan hal tersebut.”bahkan jika ada mereka mungkin akan mulai dengan daftar pasti dari nilai Amerika yang dianggap tidak mungkin, selanjutnya dia menggambarkan satu satu dari nilai-nilai orang Amerika yang sangat mendasar yakni keyakinan bahwa setiap individu begitu unik sehingga daftar nilai yang sama tidak pernah dapat di terangkan untuk semua atau bahkan kebanyakan dari sesama warga negaranya. (Khol’s).“Hal ini tidak cukup untuk sekedar memperkenalkan diri anda dengan nilai-nilai”, lanjut Khol’s.

Anda juga harus sejauh mungkin mempertimbangkannya tanpa konotasi negatif yang mungkin ada dalam diri anda, berdasarkan pengalaman dan identitas budaya sendiri.

Berikut tampilan 13 nilai Amerika yang bersumber dari Khol’s :

1. *Control over the environment*. Kehendak bebas dan kemampuan untuk mengatasi kendala merupakan konsep penting bagi orang Amerika. Hal yang berlawanan bahwa orang amerika sering melihat orang yang merasa hidup sepenuhnya ditentukan oleh nasib sebagai satu kemunduran dan dangkal. Pada kenyataannya, di sebut fatalis, khol’s mengusulkan, adalah satu kritik yang terjelek dapat meningkatkan banyak orang Amerika. Dilain pihak banyak masyarakat menempatkan lebih tradisi dan ritual.
2. *Change*. Bagi orang Amerika, perubahan tidak saja tak terelakan dan penting, namun sesungguhnya itu sinonim dengan kemajuan, pertumbuhan, pengembangan dan peningkatan. Banyak terjadi apabila dianggap semakin tua, budaya yang lebih tradisional mempertimbangkan bahwa meningkatkan dan meruntuhkan cara hidup serta akan dibandingkan dengan stabilitas nilai, kesinambungan dan ritual.
3. *Time and its Control*. Waktu itu sangat penting bagi orang Amerika, perencanaan dan pengaturan waktu lebih merupakan ukuran keberhasilan; beberapa menyebutnya sebagai obsesi nasional. Khol’s menugutip berbagai referensi tentang waktu dalam bahasa orang Amerika. Sebuah petunjuk jelas tentang seberapa jauh hal itu dihargai. Waktu adalah sesuatu yang tepat, terjaga, diisi, ditabung, dimanfaatkan, digunakan, dibuang, hilang, diperoleh, direncanakan, diberikan, dibuat untuk menjadi utama dan bahkan dibunuh.
4. *Equality/Egalitarianism*. Meskipun Khol’s mencatat bahwa orang Amerika berbeda pendapat tentang upaya membuat sesuatu yang ideal kedalam kenyataan. Dia menyebut persamaan orang Amerika “sangat menghargai nilai”. Mereka menganggap mengapa hal itu penting, karena “mereka telah memberikan suatu dasar agama” dengan percaya bahwa Tuhan memandang manusia sama tanpa memandang kepintaran, kondisi fisik atau status ekonomi. Dalam istilah sekuler, dia memberikan alasan keyakinan ini di terjemahkan kedalam pernyataan bahwa setiap orang memiliki peluang yang sama untuk hidup sukses.

5. *Individualism and Privacy*. Khol's menjelaskan bahwa orang Amerika menghargai individu dan suka berfikir tentang keunikan mereka sendiri. Sangat luas di bandingkan dengan kenyataan yang sebenarnya. sebagai contoh dia mengutip sistem dua partai. Dengan sedikit pengecualian kebanyakan orang Amerika adalah kaum republik/demokrat. Orang-orang Amerika juga menghargai kehidupan pribadi sebagai hak asasi, dan banyak memperjuangkan kehidupan pribadi ke jenjang yang tidak ternilai atau bahkan diketahui pada beberapa budaya lain.
6. *Self – reliance*. Orang Amerika umumnya merasa bertanggung jawab dan mendapat kredit hanya untuk yang mereka selesaikan sendiri. Konsep tentang manusia yang menjadi dirinya sendiri merupakan cita-cita orang Amerika. Sehingga seseorang dari level masyarakat tertentu bebas untuk bergerak ketingkat yang lebih tinggi. Pada tahun belakangan literatur mengenai menolong diri sendiri mencakup segala sesuatu dari Thin Things in 30 Pays to Think and Grow Rich telah di ketahui hampir pada setiap jenis dan gaya lain tulisan orang-orang Amerika.
7. *Competition and Free Enterprise*. Orang-orang Amerika yakin bahwa persaingan adalah dorongan bawaan manusia yang mengarah pada orang yang terbaik. Sistem ekonomi amerika yang beraliran kapitalis dan perusahaan bebas berakar dari prespektif ini. Warga negara dari beberapa masyarakat lain yang menjunjung tinggi nilai-nilai kerjasama seringkali menemukan kualitas ini bertentangan dengan kehidupan orang-orang Amerika.
8. *Future Orientation*. Orang-orang Amerika telah lama yakin bahwa menanamkan dan merencanakan masa depan sehingga banyak yang berpendapat bahwa mereka menurunkan nilai masa lalu dan masa kini. Dalam beberapa budaya seperti dunia muslim tradisional dimana berbicara tentang atau merencanakan secara aktif masa depan dirasakan sia-sia dan bahkan penuh dosa, orang Amerika memiliki obsesi yang tidak sehat dengan masa depan.
9. *Action / Work orientation*. Dibandingkan dengan banyak orang di seluruh dunia, orang-orang Amerika merencanakan dan menjadwalkan kehidupan yang sangat sibuk. Produktivitas dan mamajemen waktu yang efektif dinilai agak tinggi. Dalam garis ini orang-orang Amerika menilai pekerjaan yang banyak yang kenyataannya adalah pecandu kerja serta merasakan bahwa hal itu penuh dengan dosa atau membuang waktu dan hidup malas. (102) Khol's mencatat bahwa "pertanyaan pertama seorang amerika kepada yang lain adalah apa yang engkau lakukan".
10. *Informality*. Orang-orang dari negara lain kaget dan bahkan di hadang oleh hal-hal yang tidak resmi dari orang-orang Amerika. Sikap informal tersebut terungkap dari berbagai bentuk : menyebut dan memanggil yang satu sama lain- bahkan mereka yang berkuasa – dengan nama awal : menyapa orang secara informal seperti menyentuh bahu dan mengucapkan hai ; serta berpakaian biasa ke restoran, teater dan gereja. Kesalahpahaman dapat terjadi karena sementara orang-orang dari beberapa budaya mungkin melihat ke akrab sebagai sesuatu yang tidak sopan dan menghina, namun bagi kebanyakan oarng Amerika hal tersebut sebagai sebuah penghargaan.
11. *Directnes, openness, and honesty*. Perbedaan besar dalam budaya berkenaan dengan nilai ini yang memiliki implikasi khusus dalam pemahaman lintas budaya selama perjalanan. Sebagai mana dilihat dari popularitas pelatihan yang bersifat agresif dan program pemberdayaan diri, orang-orang Amerika menghargai pendekatan komunikasi langsung. Sebaliknya banyak budaya lain menemukan pengajaran perilaku dalam program ini bersifat ofensif.
12. *Particality and efficiency*. Orang-orang Amerika bangga dalam keadaan realistis, praktis dan efisien. Sebagai contoh, Khol's mencatat bahwa orang-orang Amerika lebih suka bertanya "apakah hal itu menjadi uang ? atau apakah hal itu membiayai dia sendiri...? Dari apakah hal itu memajukan pengetahuan ?". Karena pendekatan yang bersifat pragmatis, maka orang-orang Amerika telah memberikan kontribusi lebih banyak menemukan hal-hal baru kepada dunia daripada kebudayaan lain.
13. *Materialism / acqualsitiveness*. Meskipun orang-orang Amerika umumnya tidak melihat dirinya materialistis, orang-orang dari budaya lain mengalami hal yang berbeda.

orang-orang dari kebudayaan lain, serta umumnya mempertahankan kepemilikan mereka untuk periode waktu yang lebih pendek daripada yang dilakukan orang-orang dari negara lain. Penting untuk menggaris bawahi keberatan Khol's bahwa gambaran luas ini tidak berlaku bagi setiap orang Amerika.

Tujuan dari penelitian mengenai nilai-nilai kemanusiaan dan perilaku, tidak mengenyampingkan manusia akan tetapi agar semakin baik pemahaman tentang mereka. Selain itu nilai-nilai yang di uraikan disini tidak di pahami sebagai sebuah norma yang bertentangan dengan perilaku yang lain yang di anggap asing atau perilaku abnormal. Malahan melalui keterangan yang sedikit berbeda, seseorang dapat meningkatkan hubungan dengan orang lain. Sebagai contoh, seorang pemandu wisata Amerika menyelenggarakan wisata untuk rombongan orang Jepang, dibingungkan dan di permalukan untuk belajar lagi, setelah tour selesai oleh karena rombongan tersebut tidak puas dengan makanan dan tamasyanya .

Tidak seorang pun melakukan pendekatan kepada pemandu wisata selama wisata berlangsung untuk membahas perasaan tersebut. Bagi orang Amerika, mengungkapkan ketidakpuasan dan meminta perubahan adalah biasa. Dipertimbangkan bagi kebanyakan untuk berada, bukan haknya sebagai seorang pelanggan namun memperlihatkan isyarat seorang pelaku perjalanan yang mementingkan kualitas.

Dengan demikian orang Amerika apabila bekerja dengan orang Amerika yang lainnya, biasanya mereka memiliki sesuatu perasaan naluri ke efektifan. Di samping itu orang-orang Amerika melakukan perjalanan ke luar negeri sering dilihat dan dianggap kasar manakala mereka menyampaikan kritik secara terbuka dan jujur. Dalam hal-hal yang tercantum di atas bagaimanapun beberapa nilai yang berakar secara mendalam mencegah rombongan Jepang mempersalahkan pemandu wisata karena ketidakpuasan mereka.

Bagi seorang Jepang serta mereka yang banyak secara pendekatan budaya lebih suka pendekatan tidak langsung untuk menghindari rasa malu dan keluhan di utarakan langsung pada pemandu wisata dilihat sebagai hal yang sangat kasar. Dengan demikian pemahaman mengenai perbedaan nilai antara orang Amerika dan Jepang seorang pemandu wisata mungkin bertanya kepada pengunjungnya mengenai pendapat mereka, mencoba untuk lebih memperhatikan dan bahkan mendorong mereka selama berada di Amerika Serikat untuk mengungkapkan kesukaan mereka atau melakukan keritik secara lebih terbuka.

PELAKU PERJALANAN KELOMPOK: MENGUMPULKAN INDIVIDU

Beberapa pembahasan mengenai perjalanankelompok harus menekankan bahwa dengan mengabaikan kondisi yang homogen atau pengelompokannya, suatu kelompok pada akhirnya adalah merupakan penggabungan dari individu yang unik. Satu tantangan bagi industri dan pemandu wisata secara khusus adalah menawarkan tingkat pelayanan yang lebih personal kepada pelaku perjalanan kelompok. Sayangnya sikap merendahkan, dan perilaku di bawah standar, kepada kelompok tersebut merajalela terjadi di industri pariwisata ini.

Seorang pemandu wisata menyampaikan cerita ini :

Ketika di perguruan tinggi, saya bekerja di restoran terkenal disebuah daerah touris. kami menyebut pelaku perjalanan kelompok "orang Bush". Saya mengakui, melayani mereka agak segan. Sementara kami senang memperoleh keuntungan bagi kantong kami, kami berpikir agak beda tentang mereka sebab mereka datang secar berkelompok. Saya masih mendengar teriakan manajer untuk segera mempersilahkan mereka masuk dan keluar dari sini. Supaya teringat pertama kali melihat skenario itu dari hal lain dalam restoran yang sedang berjalan setelah saya menjadi pemandu wisata.

Setiap orang berpacu seperti keystone cops - tidak pernah mengambil waktu untuk belajar sedikit tentang kelompok itu atau mengizinkan kelompok tersebut untuk mengetahui kelompok mereka- dengan jelas memandang kami sebagai sebuah masalah yang secepat mungkin di abaikan. Saya melihat sekarang seberapa jauh setiap orang kehilangan dengan cara berfikir tersebut dan bagaimana menyesatkan hal tersebut secara kasar seperti ungkapan menggigit tangan sendiri yang dipergunakan untuk makan.

Sayangnya contoh ini tidak luar biasa. Sebagaimana tercatat sebelumnya, banyak orang yang lebih suka bahwa tidak seorangpun melakukan perjalanan dengan kelompok. Bagaimanapun perjalanan kelompok berada disini untuk menginspirasi sehingga industri harus menemukan cara yang lebih menyenangkan untuk menampung pelaku perjalanan kelompok. Sesungguhnya mereka yang berhasil di dalam industri perjalanan adalah mereka yang terbaik melayani berbagai macam manusia. Oleh karena itu, pemandu wisata mempunyai peluang yang penting untuk menampung orang-orang dalam melakukan perjalanan kelompok secara lebih baik.

Percepatan perubahan yang terjadi dalam masyarakat dan perubahan sifat perjalanan publik, menawarkan tantangan baru bagi pemandu wisata. Upaya menarik pelaku perjalanan saat ini para pemandu wisata diminta untuk memenuhi hal-hal berikut ini dan tantangan-tantangan lain :

- Karena pelaku perjalanan akan datang dan mengunjungi, sebenarnya dimana ada setiap negara akan lebih beragam dalam rasa, perilaku dan nilai. Pemandu wisata oleh karena itu harus tetap berusaha memahami beraneka ragam budaya.
- Karena pelaku perjalanan akan di perlihatkan kepada pada budaya lain melalui TV, film, video dan perjalanan pemandu wisata harus mampu memberikan perspektif yang lebih kosmopolitan dan luas.
- Karena mereka lebih suka melakukan perjalanan dan telah melakukan perjalanan pada generasi sebelumnya, maka pelaku perjalanan pada tahun 1990-an mungkin lebih diskriminatif dan menurut perihal tingkat pelayanan dan kepedulian yang diterima.
- Karena meningkatnya permintaan tepat waktu, pelaku perjalanan ingin untuk melihat lebih dalam waktu yang sedikit. Sebaliknya terhadap kecenderungan ini, bagaimanapun, banyak pelaku perjalanan yang lain memilih untuk mengurangi kesibukannya, dimana rencananya perjalanan akan lebih cepat dari biasanya dan lebih mendalam, tamasya yang lebih lambat seperti wisata arkeologi atau wisata fotografi pada kehidupan yang buas.
- Mereka yang telah melakukan perjalanan ke daerah-daerah terkenal akan lebih tertarik ke tempat-tempat yang tidak biasa atau “Off-the-beaten-path”, memberikan lebih banyak kesempatan untuk pemandu wisata di desa atau tempat-tempat yang belum dilihat sebelumnya.
- Bersamaan dengan garis, masa depan akan menuntut banyak pemandu wisata yang khusus di berbagai bidang seperti alam, arsitek, bahasa asing dan bahasa isyarat.

PELAKU PERJALANAN YANG BERTANGGUNG JAWAB

Meskipun banyak disampaikan disini mengenai tanggung jawab industri terhadap pelaku perjalanan, ada pembahasan tentang pelaku perjalanan yang tidak lengkap tanpa menyebutkan tanggung jawab pelaku perjalanan dalam masyarakat global pada saat ini.

Telah banyak orang mengamati bahwa umat manusia telah mencapai sebuah persimpangan jalan, titik aspek kehidupan sipil yang sangat berkembang terancam oleh : kedaerahan, bahasa, budaya, kehidupan buas dan liar, kekayaan ekosistem dan bahkan bumi sendiri.

Akibatnya para pelaku perjalanan dan industri perjalanan wajib mengangkat pendekatan tanggung jawab sosial yang lebih terhadap perjalanan.

Lou D, Amore, yang mengajukan pikiran baru konferensi Global pertama mengenai pariwisata sebuah kekuatan vital untuk perdamaian (1990) mengatakan:

“untuk pertamakalinya, kita naik ke pangsa perjalanan manusia dengan perspektif global – suatu kesadaran akan saling keterkaitan setiap orang dan semua kehidupan di dunia. Kita mengenal pertama kali tidak ada negara asing atau orang asing; lebih dari itu kita semua hidup bertetangga yang saling tergantung sebagai anggota dalam keluarga global”.

Peranan dari pelaku perjalanan dan tuan rumah begitu berkaitan dan kerap kali tak terpisahkan. Seorang pemandu wisata melukiskan :

Kapan saja saya bertemu dengan sebuah kelompok manusia dan melalui perjalanan dengan mereka, supaya merasa bahwa saya, juga, adalah pelaku perjalanan di dalam daerah sendiri. Karena saya melihat daerah ini melalui mata mereka, saya melihat itu sepertinya saya belum pernah melihatnya. Saya yakin, saya belajar banyak dari pengunjung sebagaimana mereka belajar dari saya”.

Kenyataan demikian meningkatkan keterbukaan dan pertukaran, menciptakan suatu pemandu wisata melihat dirinya masing-masing dan setiap pelaku perjalanan sebagai sesama warga negara yang terikat untuk melihat dunia bersama.

Kaum potensial dalam bidang industri perjalanan dan pemandu wisata dapat bertindak sebagai penghubung antara penduduk setempat dengan pelaku perjalanan, menginformasikan kepada pelaku perjalanan tentang lingkungan setempat, kepedulian budaya dan mendorong mereka untuk membimbing dirinya sendiri ke cara yang lebih bertanggung jawab secara sosial, terjadi bersamaan antara kebutuhan setempat dan kebiasaan.

Dengan cara ini, pengunjung mengembangkan pemahaman yang lebih dalam, dan berharap, komitmen yang lebih kuat terhadap kesadaran dan perilaku kemanusiaan (Aspek Etika perjalanan dan pemanduan diulas lebih lengkap dalam bab 13 mengenai etika dan etiket profesi).

Pada saat penutup konferensi pariwisata internasional tahun 1988 di Vancouver, penyelenggara mengeluarkan “Credo of the Peaceful Traveller”, mengungkapkan sebuah filosofi secara baik sehingga pemandu wisata melakukan perjalanan secara baik dan menajalankan serta membagi kepada pelaku perjalanan sebagai berikut :

berterimakasih karena kesempatan melakukan perjalanan dan pengalaman di dunia, dan perdamaian diawali dengan individu, saya menegaskan tanggung jawab pribadi saya dan komitmen untuk :

- Perjalanan dengan pemikiran terbuka dan hati yang lemah lembut.
- Menerima dengan keanggunan dan berterimakasih terhadap keragaman yang saya berikan.
- Pemujaan dan perlindungan terhadap lingkungan alam yang melestarikan semua kehidupan.
- Penghargaan semua kebudayaan yang saya temukan.
- Hormat dan berterima kasih kepada penduduk setempat atas penyambutan mereka.
- Menawarkan tangan saya untuk persahabatan kepada setiap orang yang saya temui.
- Mendukung pelayanan perjalanan yang membagi pandangan ini serta bertindak terhadap mereka.
- Semangat saya, kata-kata, dan tindakan mengajak melalui orang lain untuk melakukan perjalanan di dunia dalam damai.

RINGKASAN

Sebagaimana garis hidup pariwisata, pelaku perjalanan berhak atas pemanfaatan uang dengan lebih cermat dan pemahaman dari pemandu wisata serta industri dalam arti yang luas. Bab ini telah membahas pelaku perjalanan dalam beberapa tingkat demografi, sosiologis, psikologis dan budaya. Menumbuh kembangkan pemahaman terhadap pelaku perjalanan dan melakukannya juga, belajar lebih mengenai diri kita semata-mata merupakan awal dari berbagai tugas penting bagi pemandu wisata.

BAB V

INTERPRETASI DAN PERAN PEMANDU WISATA

“Melalui interpretasi timbul pemahaman; melalui pemahaman timbul apresiasi; melalui apresiasi timbul perlindungan.”

National park Service Administration Manual

PERAN UTAMA?

“Seorang pemandu wisata menjadikan suatu perjalanan wisata sukses atau gagal.” Pernyataan tersebut adalah slogan yang umum di dunia industri pariwisata. John Stein, seorang pemilik biro perjalanan wisata *Washington Insider*, mengatakan: “Anda dapat saja, bahkan seringkali, merencanakan suatu perjalanan pada waktu terbaik, memiliki dana yang cukup sehingga anda dapat menginap di hotel yang baik dan makan di restoran yang terbaik, tetapi semuanya akan sia-sia jika anda tidak disertai oleh pemandu wisata yang kompeten.” Seorang petugas perjalanan lainnya mengucapkan, “Tidak ada faktor yang lebih penting daripada pemandu wisata yang kompeten.” Disisi lain, beberapa pihak tidak menyetujui mengenai pentingnya pemandu wisata dalam pengaruhnya terhadap kesuksesan suatu perjalanan wisata. Mengesampingkan itu semua, apa yang dimaksud dengan pemandu wisata yang kompeten? Apakah yang paling penting mengenai apa yang harus dipenuhi oleh seorang pemandu wisata?

Baru-baru ini dilakukan suatu survei informal (Pond 1990) yang menanyai para pemandu wisata, para majikan pemandu wisata, dan para wisatawan untuk menanggapi pertanyaan yang berhubungan dengan tujuan dan pentingnya pemandu wisata, dan sejumlah hal yang berkaitan dengan kebutuhan wisatawan yang harus dipenuhi oleh pemandu wisata. Diantara pertanyaan yang diajukan adalah:

- Mengapa orang-orang menyewa pemandu wisata?
- Apakah peran utama pemandu wisata?
- Apakah karakteristik yang paling penting yang harus dimiliki oleh pemandu wisata?
- Dalam menunjukkan suatu tempat, pada siapa pemandu wisata bertanggungjawab kepada; diri mereka sendiri, tempat yang bersangkutan, majikan mereka, daerah dimana tempat tersebut berada, atau kepada para wisatawan?

Tanggapan yang beragam pada survei ini merefleksikan penelitian lain dimana terdapat indikasi adanya perbedaan persepsi pada pemandu wisata, majikan mereka, dan wisatawan mengenai tujuan khusus pemandu wisata. Dan dalam penelitian ini, para pemandu wisata sendiri memiliki pendapat yang beragam terhadap peran mereka. Sebagai contoh, dalam menanggapi pertanyaan mengenai peran utama mereka, menurut tanggapan pemandu wisata: “Mempertahankan keutuhan suatu kelompok”, “Menyebarkan informasi”, “Secara efisien dapat membawa orang-orang agar dapat melihat tujuan wisata sebanyak mungkin”, “Mengajarkan sejarah”, “Merepresentasikan kota saya dengan cara yang tepat”, dan “Melanjutkan keinginan saya terhadap daerah ini”.

Para penyelenggara tur menganggap hubungan masyarakat sebagai hal yang paling penting dalam menyampaikan tujuan dari daerah dan perusahaan perjalanan wisata yang diwakilinya dengan cara yang tepat. (Menariknya, tidak ada pramuwisata dalam survei ini yang menyebutkan bahwa pramuwisata adalah representasi dari suatu perusahaan, sebagai suatu hal yang paling penting). Dibandingkan wisatawan domestik, lebih banyak wisatawan asing yang melihat pemandu wisata sebagai representasi dari suatu daerah atau negara dan memiliki ikatan yang lebih dalam, setidaknya secara sosial, ditandai dengan adanya pemberian label pada pemandu wisata, misalnya “duta besar”, dan “penterjemah suatu kebudayaan”.

Usia para wisatawan berpengaruh secara signifikan dalam evaluasi terhadap peran pemandu wisata. Penduduk senior, yang dalam suatu kelompok perjalanan melakukan perjalanan lebih sering dibandingkan usia anggota kelompok lainnya, lebih banyak melihat

“pemimpin”, atau “*caretaker* (pengambilalih) bagi hal-hal yang detail, situasi, dan kepribadian.” Pelajar yang lebih muda lebih sering memberikan tanggapan dengan mengatakan bahwasanya tujuan pemandu wisata adalah untuk mengajarkan sesuatu. Hal ini dikarenakan, sebagian besar guru melakukan perjalanan dengan kelompok pelajar, maka peran guru ini diasosiasikan dengan peran seorang pemandu wisata. Menurut seorang guru, “Kami di sini untuk mengajar murid tentang sejarah dan negara mereka”.

Walaupun para responden memiliki nilai yang berbeda dalam menggambarkan peran-peran pemandu wisata, semua responden sepakat mengenai dua hal: (1) bahwasanya peran pemandu wisata bervariasi, tergantung pada setting, pengunjung, tujuan kunjungan, dan pramuwisata itu sendiri; dan (2) bahwasanya ciri khas dari pemandu wisata yang profesional adalah kemampuannya untuk melaksanakan berbagai tugas yang beragam serta melakukan fungsinya secara simultan.

Sikap yang serupa mengenai peran pemandu wisata terlihat pada penelitian yang dilakukan oleh J. Christopher Holloway tentang pemandu wisata di Inggris Raya. Dengan melakukan wawancara dan pengamatan pada pemandu perjalanan dalam kendaraan, Holloway berusaha untuk mengembangkan suatu pemahaman dan gambaran yang konsisten mengenai fungsi sosial dari seorang pemandu wisata. Dia menyimpulkan bahwa kegiatan pemanduan “belum dilembagakan, dan masih tetap terbuka untuk diinterpretasikan baik oleh para pemandu wisata maupun para penumpang”.

Dalam penelitiannya, Holloway mengamati, “kurir – pengemudi” dan “pemandu wisata terdaftar” dalam ekskursi sehari. Walaupun pemandu wisata dalam studi Holloway telah diperingatkan terlebih dahulu bahwa peneliti pariwisata kemungkinan besar akan bergabung dalam tur mereka, mereka umumnya menganggap bahwa studi ini dimaksudkan hanya untuk para wisatawan, dan para penumpang sebaliknya menganggap penulis sebagai pemandu wisata yang sedang magang yang bermaksud untuk memperoleh pengalaman praktis dalam perjalanan wisata – suatu kesalahpahaman yang menyenangkan karena kemungkinan untuk memperoleh berbagai informasi tanpa adanya rasa kecurigaan atau kepenasaran dari mereka. Setelah tur selesai, Holloway kemudian menjelaskan kepada pengemudi dan pemandu wisatanya tentang maksud penelitiannya dan kemudian meminta mereka untuk bersedia di wawancara lebih lanjut.

Sebagaimana halnya dengan penelitian sebelumnya, penelitian Holloway menunjukkan bahwa para pemandu wisata ini menjaga peran mereka sebagai pemberi informasi – dalam arti yang lebih luas – yang seringkali melebihi apa yang diharapkan atau diinginkan oleh para majikan dan para pengunjungnya sendiri.

Holloway kemudian menyimpulkan bahwa peran dari para pemandu wisata meliputi sejumlah bagian peran yang saling mendukung dan kadangkala bertentangan, di mana fungsi pemberi informasi ditekankan pada para pemandu wisatanya sendiri, dalam upayanya menuju status profesional. Pengamatan lainnya dari studi Holloway akan digambarkan lebih lanjut dalam bab ini.

Penelitian Cohen Mengenai Pathfinder (pencari jejak) dan Mentor

Seorang sosiolog dan antropolog, Erik Cohen, melakukan penelitian mengenai pengembangan dari peran dan fungsi pemandu wisata. Cohen mengacu pada Perkembangan pemanduan sebagai transisi dari “Original Guide” (Pemandu wisata orisinal) menuju “Professional Guide” (Pemandu wisata Profesional). Dia berpendapat bahwa pemandu yang modern merupakan turunan dari dua hal yang berbeda, *pathfinder* dan *mentor*. *Pathfinder* adalah penunjuk arah geografis,” Seseorang yang memimpin dan menunjukkan jalan,” biasanya adalah orang asli daerah yang bersangkutan yang sangat memahami kondisi daerah tersebut tanpa harus melalui pelatihan khusus. Contoh peran *pathfinding* yang diberikan oleh Cohen adalah pemandu wisata pegunungan, pemandu wisata safari, dan pemandu wisata pemancingan.

Mentor, menurut Cohen, sedikit lebih rumit, karena memiliki peran yang heterogen, seperti misalnya seorang penasihat spiritual dalam suatu perjalanan ziarah atau seorang tutor perjalanan. Mentor ini sama dengan seorang “cicerone” atau penunjuk jalan pemimpin dalam era tur besar. Dalam pandangan Cohen, peran dari pemandu wisata modern

”merupakan kombinasi dan perluasan dari pathfinder dan mentor. Keduanya, bagaimanapun tidak perlu digabungkan secara harmonis; selain itu diantara dua komponen utama ini, lebih berada pada posisi yang bertentangan atau saling menekan.” Gambar 5-1 menunjukkan representasi Cohen tentang peran Pemandu wisata.

	Aspek Langsung-Luar	Aspek Langsung-Dalam
a. Lingkup Kepemimpinan	(1) Intrumental	(2) Sosial
b. Lingkup Mediator	(3) Interaksi	(4) Komunikasi

Gambar 5.1 Skema dari komponen utama tentang peran pemandu wisata.
Sumber : Cohen, Erik, 1985. “The Tourist Guide : The origins, Structure and Dynamics of a Role”. Annals of Tourism Research, 12:10)

Pathfinder dan mentor dipersonifikasikan sebagai lingkup *kepemimpinan* dan *mediator* dalam peran pemandu wisata. Masing-masing, menurut Cohen, memiliki aspek langsung-*inner* dan aspek langsung-*outer*, ” Empat komponen utama dari peran tersebut dapat diperdebatkan dan diuji, adapun komponen-komponen tersebut adalah: instrumental, sosial, interaksi, dan komponen komunikasi.

Cohen menyebutkan “aspek langsung-*outer* (luar)” dari lingkup kepemimpinan sebagai komponen instrumen. Sementara “pemimpin jalan” adalah dasar dari komponen ini, Cohen menggambarkan aspek lain di dalamnya, termasuk (1) arah, atau navigasi suatu kelompok, kendaraan, atau pengendara; (2) akses, yaitu kemampuan untuk mencapai jalan ke suatu tempat; dan (3) kontrol, yaitu mengendalikan suatu kelompok dan menjaga ketetapan rute, disamping memberikan kenyamanan dan keamanan.

Cohen menunjukkan aspek langsung-*inner* (dalam) dalam lingkup kepemimpinan sebagai komponen sosial, yang didefinisikan sebagai hal yang berhubungan dengan kegiatan mempererat anggota dan kerja sama pada kelompok. Komponen ini mencakup empat elemen:

1. Pengaturan atau pengendalian tensi (ketegangan) di dalam kelompok
2. Integrasi, atau menciptakan inspirasi kemampuan sosial
3. Humor dan moral
4. Animasi, atau mengajak anggota kelompok untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang ditawarkan dalam tur.

Lingkungan mediator sama dengan peran guru, yang telah dikemukakan sebelumnya, atau peran mentor. Aspek langsung-*outer* pada lingkaran ini, disebut oleh Cohen sebagai komponen interaksi. Komponen ini terdiri dari dua elemen prinsip :

1. Representasi. Pada elemen ini pemandu sebagai perantara antara daerah yang dikunjungi dengan para wisatawan,” memperkenalkan suatu daerah wisata kepada wisatawan, dan sebaliknya.
2. Organisasi, kebutuhan pramuwisata untuk bekerja dengan fasilitas dan masyarakat lokal dalam menyediakan pelayanan.

Terakhir, Cohen mengidentifikasikan, aspek langsung-*inner* dalam lingkungan mediator sebagai komponen komunikasi, yang mana dia mengelaborasi hampir semuanya. “Dinamika utama dalam transisi dari keorisinalitasan menuju profesionalitas pada peran pramuwisata adalah ... menjauhi kepemimpinan dan menuju ke arah menjadi perantara (antara turis dengan daerah wisata), dan menghilangkan aspek *outer* dan menuju lingkaran aspek langsung-*inner*, dengan komponen komunikasi menjadi inti dari peran pramuwisata profesional. “ Komponen komunikasi sering dianggap sebagai aspek yang paling prinsip dalam peran pramuwisata,” ujar Cohen, dan lanjutnya kemudian,” Komponen ini pasti diberikan pada awal pelatihan formal pramuwisata”.

Empat elemen terbentuk dalam komponen komunikasi yang dikemukakan Cohen.

1. Seleksi, suatu proses dimana para pramuwisata memilih yang mana yang akan dilihat atau didengar oleh para wisatawan.

- 2. Penyebaran informasi
- 3. Interpretasi. Cohen menggambarkan sebagai “Esensi dari peran pialang budaya (sebutan bagi pramuwisata)”, ...penterjemahan hal-hal yang asing dari budaya luar ke dalam bahasa atau istilah yang familiar dengan kebudayaan wisatawan yang bersangkutan.
- 4. Fabrikasi (kepura – puraan) atau melakukan penemuan baru atau penipuan dalam memandu. Contoh yang dikemukakan dalam hal ini meliputi cara menjual barang antik tiruan seolah – olah barang tersebut asli, dan mengajak para pengunjung “secara diam – diam ke suatu tujuan wisata yang salah, namun bersikap dengan penuh keyakinan bahwa tujuan tersebut sesuai dengan yang ada dalam program”.

Menurut Cohen,”Interpretasi tidak hanya semata-mata memberikan informasi, tetapi juga membedakan fungsi komunikasi dari pemandu wisata yang terlatih.”

Setelah mengisolasi komponen peran pemandu wisata, Cohen kemudian memfokuskan pada transisi dari Pemandu wisata orisinal (*pathfinder*) yang bertumpu pada kegiatan instrumen) ke pramuwisata profesional (dengan peran yang semakin kompleks, dimana elemen komunikasi memegang peran utama). Dinamika yang menjadi prinsip dalam proses transisi dari pemandu wisata orisinal ke pemandu wisata profesional ini adalah perubahan dari peran pemandu wisata sebagai pemimpin menjadi sebagai perantara; berpindah dari aspek *outer* menjadi aspek *inner*. (lihat gambar 5.2).

	Langsung-Outer	Langsung-Inner
a.Lingkup Kepemimpinan	(1) Panduan Orisinal (Keutamaan Instrumen)	(2) Animator (Keutamaan Sosial)
b.Lingkup Mediator	(3) Pemimpin tour (Keutamaan Interaksi)	(4) Panduan Profesional (Keutamaan Komunikasi)

Gambar 5.2 Dinamika peran pemandu wisata.

Sumber : Cohen, Erik, 1985 : “*The Tourist Guide : The Origins, Structure and Dynamics of a Role*”, *Annals of Tourism Research*, 12-17).

Sebagian pramuwisata saat ini umumnya terbentuk dari kedua paradigma yang dikemukakan oleh Cohen, yaitu paradigma pemandu orisinal dan paradigma pemandu profesional yang kemudian mengalami perkembangan lebih jauh. Tentu saja untuk kategori pemandu amatir (tidak melalui proses pendidikan) tidak tergolong dalam lingkup pemandu sebagai mediator, sedangkan untuk pemandu yang ahli harus mampu menjadi penerjemah dan menguasai cara berkomunikasi. Pemandu sekarang diharapkan untuk berfungsi di semua lingkup, baik lingkup mediator atau lingkup kepemimpinan (dalam kelompok wisata) seorang pemandu yang sangat profesional harus dapat beroperasi dengan cara “model instrumental” dengan memfasilitasi beberapa fungsi seperti menunjukkan jalan bagi sopir dan para wisatawan (dalam perjalanan), menyediakan akses ke tempat yang bukan untuk umum, dan menjaga keutuhan kelompok. Walaupun beberapa perjalanan wisata memiliki pemimpin tour yang mampu menangani masalah administrasi, tetapi sebagian besar perjalanan wisata tidak memiliki pemandu dengan kualifikasi tersebut. Kemampuan menangani masalah administratif dan hal-hal kecil lainnya berkaitan dengan tugas seorang pemandu profesional, dan seharusnya diperhatikan oleh para pemandu wisata, penyelenggara tur, dan wisatawan. Berkembangnya peran yang harus dilakukan oleh pemandu lebih dipengaruhi oleh lingkungan kelompok tour tertentu, ekspetasi dari majikan pemandu, dan kebutuhan para wisatawan, dibandingkan keprofesionalitasan seorang pemandu. Maksud dari pernyataan di atas adalah, sebagai seorang pemandu tidak hanya memenuhi apa yang telah dikemukakan Cohen, tetapi juga menyesuaikan dengan cara-cara tertentu berdasarkan situasi yang terjadi pada saat itu.

MELAYANI KEBUTUHAN PARA WISATAWAN

Bukanlah hal yang ironis bahwa bidang yang berusaha untuk mencapai profesionalitas yang lebih tinggi masih kurang sepakat mengenai peran para praktisinya, dalam hal ini pekerja pemandu. Jelasnya, terdapat gap, misalnya antara kebutuhan dan ekspektasi dari kelompok wisatawan yang besar dan berkembang dengan pengertian peran pemandu wisata. Terlebih lagi, banyak literatur yang mengemukakan, bahwa dalam banyak kasus, para pemandu tidak hanya tidak menjawab keinginan dan kebutuhan para wisatawan, tetapi mereka juga kurang jeli melihat kebutuhan para wisatawan dan kurang perhatian untuk memahami apa yang diinginkan oleh para wisatawan. Seperti yang tercatat di berbagai tempat, banyak para pemandu wisata hanya memberikan setumpuk informasi bagi para wisatawan, tetapi mengecewakan para wisatawan dengan melupakan hal yang lebih penting, yaitu memberikan kesan ramah, memberikan bantuan, dan bersikap lebih bersahabat atau pengertian.

Pemandu wisata, seperti pekerja lainnya dalam suatu industri perjalanan, harus lebih memberikan perhatian pada tujuan dan kebutuhan para wisatawan dan menyesuaikan pelayanan atau produk yang dihasilkan dengan kepentingan para wisatawan. Hal ini dapat dicapai melalui pengalaman dan komitmen untuk mempelajari lebih banyak mengenai bagaimana mengakomodasi wisatawan. Melihat perbedaan antara keinginan wisatawan dan apa yang sebenarnya mereka alami diperlukan penggalan lebih jauh dari peran pemandu wisata serta karakter dari wisatawan (lihat Bab 6, “Pendidikan”, untuk pembahasan tentang status pendidikan dan kebutuhan pemandu wisata, dan Bab 4, “Wisatawan / Pelaku Perjalanan” untuk mengetahui siapa mereka, mengapa mereka melakukan perjalanan dan apa kebutuhan dan keinginan mereka). Pertimbangan lebih lanjut mengenai wisatawan sebagai bagian dari pemandu wisata dan para perencana tur harus menjadi perhatian utama dalam membangun pemandu sebagai suatu profesi yang terhormat. Pemahaman tersebut sangat penting dalam menetapkan standar, kebijakan, kompetensi pokok, dan kurikulum.

Sama halnya dengan perkembangan individu dan masyarakat dari waktu ke waktu, profesi harus juga melalui berbagai tahap. Menurut Marcella Wells, seorang penterjemah di U.S Forest Service (Pelayanan di Bidang Kehutanan), pemanduan wisata sebagai suatu profesi tampaknya bergerak dari masa kanak-kanak menuju masa dewasa, suatu masa dimana berbagai pertanyaan mengenai identitasnya timbul. Walaupun profesi pemandu telah ada selama beberapa abad, pergerakan menuju penetapan standar yang lebih tinggi dan persyaratan profesional untuk pemandu wisata, relatif masih baru..

Tilden dan Akar dari Interpretasi

Holloway mencatat dalam tahun 1981 hanya sedikit kajian mengenai pemandu dan perjalanan wisata dan ia mengekspresikan harapannya agar kajiannya menjadi fondasi bagi kajian lainnya. Walaupun tidak banyak publikasi penelitian mengenai pemanduan komersil yang tampak sejak dilakukannya kajian Holloway, tetapi akan merupakan suatu kesalahan apabila berpendapat bahwa seorang pemandu profesional tidak memiliki nilai filosofis atau dasar empiris. Adalah hal yang tepat untuk mengetahui bahwasannya filosofi dan kerangka yang luas mengenai penelitian dan literatur tentang pemandu profesional ada, dan kadang kala termasuk dalam bidang interpretasi. Perluasan makna interpretasi yang digunakan pada tulisan ini merupakan hasil dari kajian tentang panduan dari sudut sosiologi, pendidikan, dan kebudayaan, yang dilakukan oleh para praktisi dan peneliti secara teliti dan terus menerus.

Interpretasi mempunyai keaslian yang sangat bagus. Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, konsep dan kegiatan praktis interpretasi berakar dalam misi dari US National Park Service (Pelayanan Taman Nasional di Amerika Serikat) itu sendiri. Pendiri taman ini percaya bahwa ada tempat-tempat tertentu yang sangat luar biasa dan penting sehingga harus menugaskan seseorang untuk melestarikan tempat tersebut agar dapat dinikmati. Tujuan dari interpretasi ini tidak hanya semata-mata menyediakan informasi, tetapi lebih untuk membawa pengunjung ke dalam suasana yang luar biasa di tempat-tempat tersebut, menunjukkan karunia tempat-tempat tertentu, menginspirasi

para pengunjung, dan yang paling utama meyakinkan para pengunjung agar melestarikan tanah taman-taman yang ada di Amerika. Epilogi pada bab ini merupakan motto tidak resmi dari interpretasi: “Melalui interpretasi, timbul pemahaman; melalui pemahaman, timbul apresiasi; melalui apresiasi timbul perlindungan.”

William Everhart, direktur dari program interpretasi NPS, menggambarkan proses evaluasi penggunaan istilah interpretasi dalam pariwisata: *The Good, The Bad, and The Ugly*. (yang baik, yang buruk dan yang jelek).

Kata “interpretasi” muncul secara perlahan untuk menggantikan kata “mendidik”, pada bagian ini tidak diragukan untuk menghindari berbagai saran untuk merendahkan istilah bagi pengetahuan yang kelihatannya membosankan bagi para wisatawan yang berlibur. Tetapi interpretasi juga dilihat sebagai istilah yang lebih baik untuk menggambarkan fungsi yang berhubungan dengan subtek yang bagi kebanyakan orang tidak familiar-geologi, biologi, botani. Ini hampir seperti belajar bahasa baru. Proses penerjemahan bahasa ini, bahasa dunia, digantikan dengan istilah interpretasi.

Banyak pihak memperhatikan bidang interpretasi secara resmi pada tahun 1957, dengan adanya publikasi dari tulisan Freeman Tilden yaitu *Interpreting Our Heritage* (menginterpretasikan warisan kita). Tulisan ini dianggap oleh khalayak luas sebagai filosofi klasik interpretasi. Tilden mendefinisikan interpretasi sebagai “ Suatu kegiatan mendidik yang bertujuan untuk menjelaskan maksud dan hubungan melalui pemanfaatan objek alam/asli, melalui pengalaman langsung, dan dengan media bergambar, dibandingkan hanya dengan memberitahukan informasi secara lisan.

“Objek” yang dimaksud oleh Tilden adalah lingkup dari berbagai sumber atau material yang mungkin ditemui oleh para pengunjung: Untuk pemandu museum, objek adalah barang-barang seni; untuk penjaga taman suaka, objek berupa rusa atau menjangan; untuk pemandu kota, objek wisata adalah monumen atau ornamen arsitektur.

Dengan mengabaikan jenisnya, Tilden mengemukakan bahwa interpretasi yang efektif harus berdasarkan enam prinsip:

1. Berbagai interpretasi yang tidak berhubungan dengan apa yang dipajang atau digambarkan dalam perjalanan wisatawan, dan tidak sesuai dengan kepribadian atau pengalaman wisatawan, akan dihapus.
2. Informasi bukanlah interpretasi. Interpretasi adalah pernyataan berdasarkan informasi. Tetapi keduanya sangat berbeda. Bagaimanapun, semua interpretasi mencakup informasi.
3. Interpretasi adalah suatu seni, yang menggabungkan banyak seni, apakah material yang dipresentasikan adalah ilmu pengetahuan, sejarah, atau arsitektur. Beberapa seni pada tingkat tertentu dapat diajarkan.
4. Tujuan utama dari interpretasi tidak memberikan perintah atau instruksi, tetapi provokasi.
5. Interpretasi harus disajikan menyeluruh dan tidak boleh sebagian, dan harus menunjukkan seluruh sisi, dan bukan sebagian sisi saja.
6. Interpretasi yang ditujukan kepada anak-anak (katakanlah, dibawah 12 tahun) tidak boleh sama dengan interpretasi yang ditujukan pada orang dewasa, tetapi harus dilakukan dengan pendekatan berbeda. Untuk baiknya, diadakan program yang terpisah antara anak-anak dan dewasa.

Sejumlah besar buku yang ditulis oleh Tilden mendukung enam prinsip tersebut dengan mengajukan contoh-contoh dan anekdot dari pengalamannya sendiri atau pengalaman interpretasi orang lain, sebagian besar pengalaman yang ditulis berasal dari pengalaman dalam program *National Park Service* (NPS).

Sejak publikasi dari penelitian Tilden, keenam prinsip ini telah mengalami perdebatan, mendapatkan tanggapan keras, tersebar, diterima, bahkan ditolak, tetapi prinsip ini selanjutnya dijadikan dasar pada pengembangan bidang interpretasi. Semua prinsip mengenai interpretasi dan berbagai literatur yang berhubungan dikaji lebih dalam melalui buku ini.

Apakah “Pemanduan” dan “Interpretasi” merupakan hal yang Sinonim?

Seperti yang telah dijelaskan pada bab awal, keakuratan untuk menggambarkan fungsi interpretasi tidak akan bertahan lama bila hanya mengacu pada National Park Service (NPS), bagi sejumlah organisasi swasta dan Pemerintah, mereka mengadopsi prinsip dan tehnik interpretasi ke dalam program mereka. Salah satu perbedaan besar antara pekerjaan “pemandu” dan “interpreter” (orang yang melakukan interpretasi) yaitu interpreter seringkali bekerja di tempat-tempat tertentu, misalnya taman nasional. Sedangkan pemandu, di sisi lain, lebih kepada memandu suatu perjalanan dengan sekelompok orang ke suatu kota atau daerah. Walaupun perbedaan ini tidak terlihat mencolok dalam peran sebagai interpreter atau pemandu, tetapi para pemandu terlihat lebih banyak menghabiskan waktu mereka dengan tamu yang sama dan menemani mereka ketika makan, atau di hotel, dengan demikian, para pemandu lebih memiliki tanggung jawab administratif dan sosial terhadap para wisatawan. Bagaimanapun, muncul suatu pengecualian mengenai perbedaan dari interpreter dan pemandu, dimana interpreter bekerja di tempat yang khusus, dan pemandu bekerja di tempat-tempat yang tidak khusus atau spesifik.

Mengesampingkan fakta bahwa pemanduan dan interpretasi adalah sama secara tersirat, kedua pihak ini tidak memiliki hubungan komunikasi sampai saat ini. Gap diantara keduanya telah meruncing karena kecenderungan bagi operasi sektor swasta dan Pemerintah untuk melakukan kedua kegiatan tersebut terpisah. Hal yang mengejutkan timbul karena beberapa pemandu dalam bidang pariwisata dan perjalanan sudah terbiasa dengan kegiatan interpretasi, dan banyak yang dekat dengan bidang yang saling bertentangan ini. Timbulnya dialog dan kerjasama antara interpretasi dengan pemanduan timbul pada tahun 1990 an.

Peran dari Interpreter. Satu perbedaan yang dicatat antara pemanduan dan interpretasi yang secara khusus relevan dengan pembahasan ini, adalah bahwa interpretasi dalam Park Service (pelayanan taman/suaka) telah lama digambarkan menurut target interpretasi berikut ini:

1. Untuk membantu para pengunjung dalam mengembangkan kepedulian, apresiasi dan pemahaman terhadap daerah yang dikunjungi.
2. Untuk mencapai tujuan manajemen dengan mendorong penggunaan pikiran dan perilaku yang dapat meminimalisasikan dampak pada sumber alam
3. Untuk mempromosikan pemahaman publik tentang tujuan dan sasaran agen tertentu.

Target interpretasi ini menggambarkan peran dari *interpreter* yang dimiliki oleh National park Service. Sebagai pegawai dari NPS, mereka disewa untuk membawa misi dari lembaga yang bersangkutan.

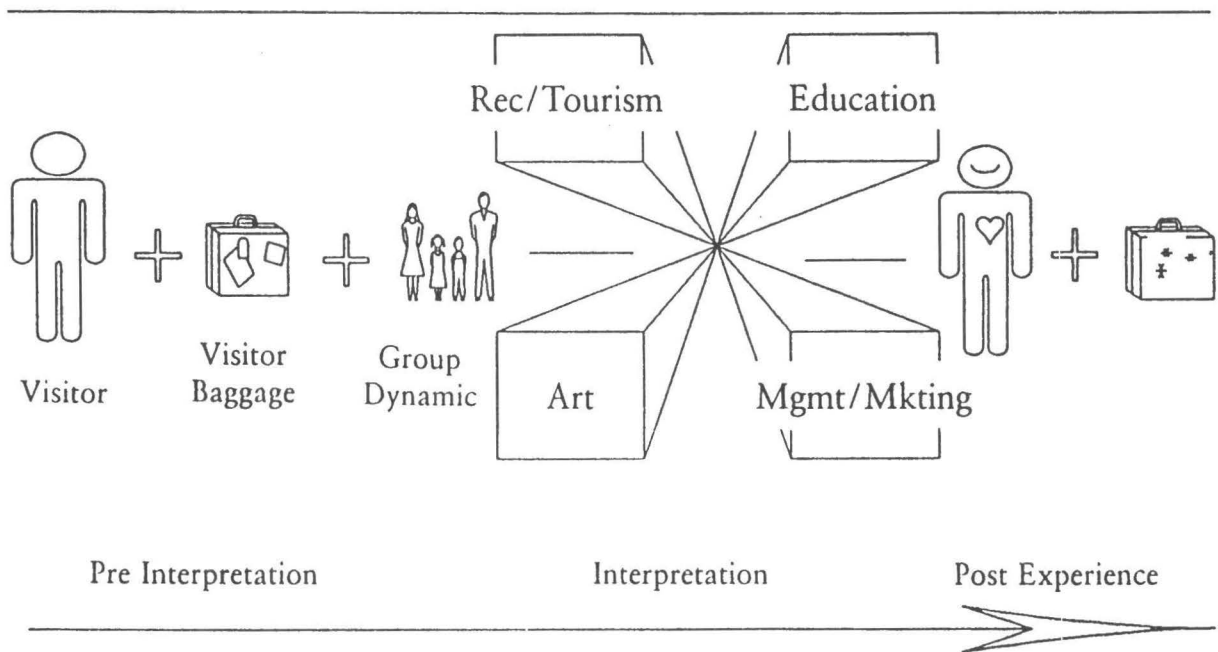
Grant Sharpe, seorang penulis mengenai *interpreter* klasik yaitu *Interpreting the Environment* (1982), melakukan pengujian atas peran dan tehnik interpreter. Dalam Esainya “*Evaluating the Role of Interpretation*”, Sharpe mengamati bahwa target pertama dari tiga target yang ditentukan oleh NPS adalah kegiatan yang paling jelas dan menyenangkan sesuai dengan tugas utama Interpreter.”Kegiatan itulah yang diinginkan oleh para interpreter,” ucapnya, “dan kegiatan yang paling baik dilakukan”.

Target kedua menurut Sharpe “Mengesalkan, seperti setiap usaha untuk mengubah perilaku manusia.” Walaupun usaha mendorong pemanfaatan pikiran dan perilaku terhadap sumber daya termasuk aspek yang penting, ia mempertanyakan apakah interpretasi dalam *Park Service* sebenarnya merupakan suatu alat dari pihak manajemen.

Untuk target ketiga, Sharpe berpendapat-mempromosikan pemahaman publik mengenai suatu agen- merupakan tantangan yang tidak dapat dicapai. Ia menyarankan, berkenaan dengan kurangnya dana NPS, maka target dari *interpreter* sederhananya adalah memberikan kesenangan bagi para pengunjung, hal ini dilakukan untuk menyesuaikan dengan biaya dan mempertahankan jalannya kegiatan di NPS. Jika usaha untuk mempertahankan NPS gagal, maka interpretasi tidak memiliki peran sama sekali.

Dalam *A Field Guide for Evaluation*, Brett Wright dan Marcella Wells (1990) menganalisa dinamika dari proses interpretasi dalam rangka mengembangkan teknik untuk

mengevaluasi interpretasi. Mereka menggambarkan apa yang terjadi di dalam proses interpretasi sebagai komponen interpretatif, digambarkan dalam gambar 5.3. Sebelum interpretasi dimulai, latar belakang yang berpengaruh kuat berdasarkan pengalaman harus ditetapkan terlebih dahulu (sasaran manajemen, legislasi, dll). Dalam pengalaman interpretatif, para pengunjung diajak menuju pengalaman yang unik atau berenergi, menduga-duga, kemampuan belajar, dan penanaman keyakinan terhadap tempat tersebut. Wright dan Wells menunjukkan bahwa keyakinan dan sikap yang dibawa oleh seseorang ke dalam pengalamannya sebagai “bagasi”, atau pemahaman awal mengenai suatu kelompok atau tempat sesuai dengan prasangka individu dan minatnya. “bagasi” (Keyakinan dan sikap) memiliki dampak terhadap pengalaman. Wright dan Wells juga mencatat bahwa dalam kasus interpretasi pribadi, para interpreter/pemandu juga membawa “bagasi” ke dalam pengalamannya.



Gambar 5.3 Komponen Interpretatif

Sumber : Wells, Marcelia, and Bret Wright, 1989. A Field Guide for Evaluation : A Tool kit for Interpreters. National Park Service

Dalam rangka mengembangkan kerangka evaluasi, hal pertama yang perlu dilakukan adalah menentukan peran yang harus dimainkan oleh para interpreter. Melihat bahwa interpretasi memiliki beragam fungsi, Wrigt dan Wells mengkaji empat perspektif atau peran dari interpretasi: pendidikan, seni, rekreasi atau pariwisata, dan manajemen atau pemasaran. Menggunakan perspektif ini, mereka mengkaji masing-masing secara metaforis dari sudut pandang interpretasi, para *interpreter*, dan para pengunjung. Dalam hal interpretasi sebagai seni, misalnya, *interpreter* adalah seorang seniman dan pengunjung adalah seorang kritikus, atau penikmat seni. Dalam hal interpretasi sebagai suatu fungsi manajemen atau pemasaran, interpreter adalah seorang manajer, administrator atau penjual, dan para pengunjung adalah klien atau konsumen. Analisa ini membantu dengan baik kegiatan untuk menyusun program evaluasi bagi *interpreter*, agar para *interpreter* dapat memfokuskan diri pada bidang mana fungsi *interpreter* tersebut berada. Sebagai tambahan, analisa ini menawarkan perspektif lain mengenai beberapa peran *interpreter*/pemandu yang dapat dimainkan, misalnya sebagai seorang guru, artis, manajer dan lain-lain. Hal ini menjadikan landasan dalam diskusi mengenai peran pemandu berikut ini.

PENGKAJIAN LIMA PERAN

Diskusi berikut ini mengkaji tugas para pemandu dan tanggung jawabnya, dalam peran yang mudah dikenali, semua peran ini mencakup berbagai tingkatan tergantung pada karakter kelompok dan situasi. Lima peran tersebut adalah (1) sebagai pemimpin, (2) pendidik, (3) representasi hubungan publik, (4) tuan rumah dan, (5) sebagai penghubung atau penghantar.

Peran yang dijelaskan di sini memiliki fungsi berbeda karena beberapa alasan. Salah satu alasan adalah mempermudah untuk mempromosikan pemahaman yang jelas tentang tanggung jawab dan fungsi pemandu wisata untuk hal yang paling esensial bagi perjalanan pemandu wisata menuju profesionalisme - selain menekankan pentingnya masing-masing peran. Alasan penting lainnya adalah masing-masing layak mendapat perhatian individu karena masing-masing membutuhkan seperangkat keahlian yang unik, dimana sebagian besarnya dapat dipelajari.

Pada waktu yang sama, hal yang penting untuk diketahui bahwa semua peran saling bergerak dan sinergis. Dalam praktiknya, mereka tidak dapat dipisahkan. Pendidik yang efektif, misalnya, adalah seorang pemimpin, seorang humas, tuan rumah, atau penghantar. Seorang pemimpin yang murni menampilkan elemen dari semua peran. Dan ketika seseorang mengaktualisasikan peran-peran ini maka ia menjadi seorang konduktor (penghantar).

Masing-masing peran digambarkan secara singkat berikut ini dan diaplikasikan secara praktis melalui penjabaran berikutnya.

Pemimpin

Peran kepemimpinan merupakan peran yang paling utama dalam semua daftar fungsi pemandu wisata. Petugas pemandu wisata sering beranggapan bahwa kepemimpinan adalah hal yang paling penting dalam aspek tanggung jawab pemandu wisata.

Kenyataannya, sejumlah penyelenggara tur lebih sering memperhatikan efektifitas seorang pemandu wisata berdasarkan orangnya dan kemampuannya memimpin kelompok daripada berdasarkan pengetahuan atau pengalaman pemandu wisata.

Apakah pemimpin itu? Bagaimana seorang pemandu wisata bertindak sebagai pemimpin? Berdasarkan Kamus Webster Edisi ketiga, pemimpin adalah "seseorang yang memimpin" atau "orang yang berada di posisi pertama," atau orang yang memiliki talenta, atau kualitas kepemimpinan yang berperan mengarahkan, memberikan perintah yang berpengaruh, atau memiliki pengikut di berbagai kegiatan."

Definisi – definisi tersebut meskipun dalam cara mereka dianggap akurat, tidak akan memuaskan pihak yang bergelut dalam bisnis, manajemen, dan sosiologi saat ini. Tidak berlebihan untuk berpendapat bahwa pada tahun 1980-an, khususnya pada akhir 1980an-definisi dari kepemimpinan dalam dunia usaha telah ditulis kembali. Sebelumnya, kepemimpinan dan manajemen dianggap sama, di mana pemimpin dilihat sebagai orang yang berada pada posisi atas dan memiliki wewenang untuk membuat keputusan terhadap pekerja yang berada di bawahnya. Penulis bisnis populer John Naisbitt dan Patricia Aburdanc, Jan Carlzon, dan Stephen Covey memahami kepemimpinan dengan cara berbeda. Mereka setuju bahwa atribut utama dari seorang pemimpin adalah memiliki visi yang kuat dan kemampuan untuk mempengaruhi orang-orang dengan visinya. Lebih pentingnya lagi, mereka merasa bahwa konsep bawahan yang ter subordinasi harus ditinjau kembali. Jan Carlzon, Direktur penerbangan Skandinavia, yakin bahwa pekerja bawahan adalah ujung tombak, pekerja adalah 'garis hidup' dari suatu bisnis, mereka adalah partisipan utama dalam usaha, karena dalam pihak pertama yang bertemu dengan konsumen atau klien adalah pekerja. Pada saat itulah, para konsumen akan menentukan opini mereka tentang perusahaan. Sehingga, posisi pekerja (terutama yang berada digaris depan) merupakan hal yang penting dalam bidang usaha.

Konsep kepemimpinan tersebut adalah relevan dengan pemanduan dalam dua hal. Pertama, konsep ini menyediakan cara untuk menentukan bagaimana pemandu wisata sebagai pemimpin, memperhatikan para wisatawan. Seseorang mungkin berkata bahwa

ukuran efektifitas seorang pemandu wisata adalah sampai sejauhmana bahwa para wisatawan merasa didengar, dan merasakan terinspirasi dan termotivasi untuk mau menanggung resiko bagi dirinya sendiri dalam mendapatkan pengalaman mengenai tempat - tempat baru. Pandangan tradisional yang melihat bahwa efektifitas pemandu wisata terletak pada kemampuan untuk mengendalikan kelompok atau meyakinkan mereka untuk mengikuti kemana mereka pergi, telah menghasilkan filosofi baru dari seorang pemimpin baru (new leader). Konsep “new leader” (pemimpin baru), tidak lagi berpijak di atas sinar kewenangannya, akan tetapi seperti yang dikatakan Carlzon, “menciptakan lingkungan yang tepat”, dimotivasi oleh kesepakatan bersama,” dan berorientasi kepada hasil daripada hubungan sosial atau kekuatan.” (Carlzon 1987, 37 – 38).

Konsep “new leader” atau pemimpin baru ini dapat diaplikasikan oleh pemandu wisata dengan cara lain. Dari perspektif penyelenggara tur dan industri perjalanan wisata, pemandu wisata adalah pekerja garis depan; mereka berpartisipasi langsung dalam pertemuan dengan konsumen atau klien dalam usaha perjalanan. Dalam menjaga interaksi dengan para konsumen atau pelaku perjalanan, para pemandu wisata, melebihi peran para penyeliannya, memiliki pemahaman murni tentang apakah mereka memenuhi atau tidak tujuan perusahaan dan memuaskan wisatawan. Dalam pandangan Carlzon, pemandu wisata merupakan elemen yang kritis dan harus dilibatkan untuk membuat keputusan dan perubahan - perubahan dalam kebijakan apabila dibutuhkan. Banyak penyelenggara tur yang menyadari “moment of truth” (pertemuan antara pemandu wisata dengan konsumen) dalam usaha mereka dan memberikan pemandu wisata dukungan atau fleksibilitas dalam membuat keputusan. Maksudnya, adalah dengan desentralisasi kepemimpinan atau “pemecahan piramida wewenang” dalam organisasi.

Kepemimpinan yang efektif mengasumsikan manajemen yang efektif. Di setiap arena, para pemimpin dan manajer harus melakukan kegiatan integral dalam suatu bisnis. “Manajemen melakukan sesuatu dengan tepat,” ujar Peter Ducker, “Kepemimpinan melakukan sesuatu yang tepat” (Covey, 1989). Sementara citra dari seorang pemandu wisata sebagai seorang pemain seruling belang lebih cepat diingat, lebih banyak akan melibatkan lingkup secara fisik dari suatu kelompok. Seseorang mengatakan bahwa tugas utama seorang pemandu wisata adalah untuk mempengaruhi para wisatawan dengan pemahaman dan apresiasi terhadap tempat yang dikunjungi.

Pada tingkat praktis, bagaimanapun, banyak tugas yang harus dihadapi oleh pemandu wisata, baik sebagai pemimpin atau sebagai manajer. Seperti yang telah dibahas pada bagian awal, dalam model Cohen lingkup kepemimpinan pemandu wisata adalah: 1) komponen instrumen, yang kegiatan-kegiatannya meliputi navigasi, menyediakan akses khusus, ruang lingkup, dan mempertahankan kontrol kelompok.; dan 2) komponen sosial, yang meliputi pengendalian ketegangan dalam kelompok, mempersatukan kelompok, menjaga suasana tetap ceria, dan menghibur anggota kelompok wisata.

Selain daripada itu, pemandu wisata sebagai pemimpin harus memiliki banyak keahlian yang dibutuhkan oleh pemimpin secara tradisional dan manajer dalam usaha, misalnya, ketulusan untuk bertanggung jawab, kemampuan mengatur dan membuat keputusan yang adil, kuat untuk menghadapi biaya atau situasi gawat, dan keahlian untuk mengkoordinasikan tugas – tugas administrasi secara serentak. Sebagian besar kegiatan kepemimpinan ditampilkan secara efektif dengan memakai cara lain, dibandingkan dengan menggunakan metode otoritas tradisional.

Cara menanamkan kepemimpinan yang kuat dan keahlian manajerial sebagai seorang pemandu wisata akan dibahas pada bab tujuh, “Kepemimpinan dan Ketrampilan Sosial”.

Pendidik

Perjalanan adalah guru yang paling berharga, dan sedikit dari beberapa kegiatan mempromosikan pertukaran pengetahuan sebagai sesuatu yang menyenangkan, mudah, menjadikan perjalanan sebagai pengalaman yang tidak terlupakan. Di bawah suasana yang kondusif, para wisatawan dapat berinteraksi dengan penduduk lokal-makan, melihat - lihat, dan hidup sebagaimana layaknya penduduk asli, dalam arti menjadi bagian dari daerah

tersebut. Tidak ada ruang kelas manapun yang dapat dibandingkan dengan pelajaran yang didapat bila wisatawan berinteraksi langsung dengan daerah atau budaya setempat.

Pada perspektif ini, wisatawan dianggap sebagai murid. Hal ini dianalogikan, bila perjalanan adalah “ruangan kelas” dan wisatawan adalah murid, maka pemandu wisata adalah pendidik. Sebagian besar pemandu wisata mendapatkan kebanggaan dari peran ini, dan menemukan penghargaan intrinsik yang tidak dapat diukur. Bahkan, seperti yang dicatat oleh Holloway, banyak pemandu wisata dalam meraih pengakuan profesional, menyadari bahwa keahlian dan kemampuan mereka untuk berbagi pengetahuan yang mereka miliki sebagai fungsi mereka yang paling utama.

Selain itu juga telah disarankan, bahwa beberapa pemandu wisata mengadopsi peran pendidik mereka dengan terlalu antusias, sehingga mereka kemudian lebih bersifat akademis. Freeman Tidely berulang kali memperingatkan agar waspada terhadap kecenderungan ini, mengutip pernyataan Emerson “Pemanduan bukanlah suatu instruksi melainkan suatu provokasi yang bisa diterima dari jiwa orang lain”. Pernyataan ini mendasari prinsip filosofis Tilden dimana ia telah dituduh mereduksi pentingnya pendidikan dalam interpretasi. Sesungguhnya, pesan yang ingin ditonjolkannya adalah bahwa provokasi lebih penting dibandingkan pemberian instruksi, dan bahwa interpreter dan pemandu wisata lebih sering memberikan informasi yang berlebihan, melupakan bahwa para wisatawan memiliki berbagai alasan dalam melakukan perjalanan selain belajar. Gabriele Cherem setuju dengan menambahkan, “Interpretasi adalah kebalikan atau lawan dari suatu kuliah.”

Banyak hal telah ditulis mengenai lemahnya keseimbangan antara memberi instruksi dan menginspirasi, tetapi apa yang dikemukakan oleh Anatole France bisa jadi adalah yang terbaik. “Jangan mencoba untuk memuaskan ego dengan mengajarkan banyak hal,” ucapnya. “Bangkitkan keingintahuan orang. Hal ini cukup untuk membuka pikiran mereka; jangan membebani mereka.” “Terlalu banyak penekanan pada informasi dan instruksi akan merusak keinginan seseorang atau kemampuan seseorang untuk menemukan hal-hal baru sendiri.”

Jika pemandu wisata adalah pendidik, apa yang mereka ajarkan? Subjek seperti sejarah, arsitektur, dan geografi merupakan hal yang tersirat di pikiran. Sehingga, para pemandu wisata harus dibekali pengetahuan mengenai banyak subjek, tergantung tempat atau daerah yang bersangkutan, majikan mereka, para wisatawan dan situasinya. Pemandu wisata di Amerika Utara, seperti Amerika barat daya dan Yukon, diharapkan untuk dapat dibekali informasi dengan baik tentang penduduk Amerika Asli. Pemandu wisata di New England harus memahami sejarah awal Amerika dan secara reguler mereka ditanyai mengenai beragam subjek seperti literatur Amerika abad sembilan belas, udang dan lobster (bagaimana cara menangkapnya, serta dimana dan bagaimana cara memakannya). Lebih jauh lagi, minat yang tumbuh dan berkembang terhadap alam menuntut pemandu wisata untuk dapat menjelaskan burung, pohon, dan bunga yang ada di daerah mereka, dan menginterpretasikan ekologi lokal.

Subjek-subjek di atas hanya sebagian dari yang harus diajarkan oleh pemandu wisata, dan terbentuk dalam ranah pembelajaran kognitif. Ranah lain yaitu ranah afektif dan psikomotorik harus terintegrasi dalam proses pembelajaran. Ranah afektif meliputi aspek sikap dan pembentukan nilai, menumbuhkan minat, emosi, perspektif khusus, dan pandangan. Satu contoh dari seorang pemandu wisata yang menjalankan ranah afektif adalah yang terjadi di Tucson, Arizona, yang memberikan inspirasi bagi para wisatawan untuk belajar mengenai penduduk Amerika Asli dan mendukung kepedulian terhadap penduduk tersebut; atau pemandu wisata di Washington D.C yang melalui interpretasinya mengenai capital negara dan sejarahnya menumbuhkan perasaan patriotisme dan kebanggaan nasional; atau pemandu wisata Alaska, yang mendidik wisatawan mengenai kehidupan liar dan pemanfaatan tanah, memberikan inspirasi kepada para wisatawan untuk menghargai alam dan minatnya terhadap konservasi. Dengan demikian, pemandu wisata memainkan peran penting dalam wisata ekologi, mendidik wisatawan mengenai kerentanan daerah mereka dan berbagai cara dimana para pengunjung dapat berperan dalam melestarikan alam.

Dalam ranah sikap terbentuk beberapa aspek seperti mengajarkan keahlian pada suatu kelompok. Partisipasi, perjalanan dengan berorientasi pada keahlian mengalami peningkatan popularitas, misalnya dicontohkan pada pemandu wisata suku Cajun di Louisiana, dimana para wisatawan diajarkan menari dan memasak makanan asal Cajun; bidang perjalanan wisata ekologi mempromosikan tur yang dapat mendidik wisatawan mengenai pelestarian lingkungan dan observasi kehidupan liar.

Di tempat wisata tertentu, pemandu wisata diharapkan untuk mendidik para wisatawan tentang peraturan dan regulasi yang berlaku di suatu daerah. Misalnya pada saat melaksanakan wisata di National Park (Taman Nasional), para wisatawan dilarang untuk mengambil atau memetik spesies yang ada di sana, seperti bunga liar, ranting, atau batu. Pemandu wisata yang memimpin tur melalui perkampungan Amish memiliki tanggung jawab moral untuk meyakinkan para wisatawan bahwa mengambil foto penduduk di perkampungan Amish berarti melanggar kepercayaan agama mereka. Pada tingkat yang lebih sulit, pemandu wisata dapat mengajarkan keahlian berpergian, termasuk pentingnya berjalan sendiri, makan yang sedikit dan sehat, dan mengemas barang dengan efisien. Wisatawan yang datang ke suatu daerah sering menanyakan pada pemandu wisata tentang norma sosial suatu daerah: pakaian daerah, lagu daerah atau tarian, makanan (dan bagaimana mempersiapkannya), serta etiket dan adat kebiasaan. Dalam hal ini, peran sebagai pendidik berkaitan dengan peran pemandu wisata lain; tuan rumah, humas, demikian pula dengan peran yang keempat. Mary Ann Thomas, guru kelas delapan dari daerah terpencil di Tennessee, meminta pemandu wisatanya untuk menceritakan kembali kepada muridnya mengenai pentingnya perilaku yang tepat, dalam turnya ke Washington D.C. Menurut Thomas:

“Sebagian besar anak-anak tidak pernah ke luar dari daerah mereka yang terpencil. Jadi untuk mereka, bagian yang paling mendidik dalam suatu perjalanan adalah tidak memberikan pendidikan mengenai sejarah Amerika atau pemerintahan, tetapi menyerap kehidupan urban, tinggal di hotel semalam-hal-hal lain yang bisa dinikmati. Saya merasa kita perlu untuk mengajarkan kepada mereka bersikap yang tepat-bagaimana bepergian di dalam kota, bagaimana berperilaku di jalan yang ramai, di sebuah katedral, di restoran, di Gedung Putih, bertemu dengan Senator ... hal-hal semacam itulah alat untuk mengembangkan kepercayaan diri dan keyakinan mereka bahwa mereka dapat kembali dan bertahan di sini-bahkan mungkin akan menjadi seorang senator!”

Pemandu wisata atau guru yang berusaha untuk meraih semua tujuan tersebut—memberikan informasi, memberikan pengaruh pada nilai dan kepercayaan murid, dan mendorong mereka untuk mempelajari berbagai ketrampilan baru—adalah pendidik yang efektif. Dan masih ada lagi, seorang pendidik tidak pernah cukup tahu terhadap dampak dari pengajaran mereka atau nilainya bagi murid.

Pada bab enam, tentang Pendidikan akan dibahas lebih rinci untuk melihat aspek - aspek edukatif dari pemanduan.

Representatif Hubungan Masyarakat

Bagi beberapa pihak, peran hubungan masyarakat dianggap sebagai aspek yang paling penting dalam kegiatan pemanduan. Hal ini juga merupakan yang paling sulit untuk digambarkan dan merupakan peran yang paling kontroversial.

Seperti yang telah dikemukakan pada bab dua, banyak negara, tempat wisata, usaha, dan organisasi lainnya mempekerjakan pemandu wisata secara spesifik untuk tujuan menunjukkan pesan khusus atau citra tertentu kepada para pengunjung. Dalam hal ini, seperti yang dinyatakan oleh Wright dan Wells, pemandu wisata juga menampilkan peran pemasaran; NPS contoh dalam hal ini. Di seluruh taman di Amerika Serikat, pengawas atau *interpreter* bertindak sebagai pembicara yang mewakili Taman.

Di beberapa tempat di dunia, pemandu wisata secara teliti dipilih oleh petugas pemerintah untuk memproyeksikan citra tertentu atau filosofi politik dan, yang lebih ekstrim, bahkan menyampaikan pesan tertentu. Sebagai karyawan pemerintah, individu – individu tersebut terikat secara resmi dengan retorika pemerintahan. Pemandu wisata bahkan dilatih untuk merespon pertanyaan yang kontroversial dengan cara tertentu. Untuk

bangsa yang demokratis dan memiliki kebebasan berpendapat, hal ini dianggap tidak umum; tapi, secara umum organisasi – organisasi yang mempekerjakan pemandu wisata dapat, dan seringkali dilakukan, memberikan kewenangan kepada pemandu wisata untuk melakukan apa yang harus atau yang tidak boleh dikatakan oleh seorang pemandu wisata.

Dalam hubungan personal yang diciptakan oleh pemandu antara tempat dan pengunjung, pemandu wisata sering disebut sebagai duta. Hal ini berdasarkan tuntutan keahlian berdiplomasi yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang pemandu wisata. Tetapi, banyak pemandu wisata yang bekerja tanpa terikat, mengambil kesempatan bekerja untuk agen yang berbeda. Sebagian besar orang, khususnya bagi orang-orang yang tinggal di negara demokratis, akan sepakat bahwa pemandu wisata mewakili dirinya sendiri. Hal ini berlaku bagi pemandu wisata yang bekerja tanpa, yang mana mereka bekerja untuk diri mereka sendiri. Ini tidak berarti bahwa pemanduan dapat atau harus digunakan oleh pemandu wisata sebagai suatu forum untuk membela atau berpihak kepada politik, agama, atau pandangan moral tertentu. Umumnya, hampir semuanya setuju bahwa pemandu wisata harus tetap bersikap seobjektif mungkin.

Jika pemandu wisata adalah para duta, siapa yang mereka wakili? Salah satu jawaban adalah bahwa pemandu wisata bertanggung jawab pada organisasi yang mempekerjakan mereka. Beberapa pihak berargumentasi bahwa kewajiban utama pemandu wisata adalah pada daerah mereka, khususnya jika maksudnya adalah melindungi dan melestarikan lingkungan atau kebudayaan. Tentu saja para pemandu wisata harus mewakili daerah mereka, walaupun tampaknya pemandu wisata biasanya menampilkan peran ini dengan lebih siap dan serius dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan oleh masyarakat lokal atau pemerintah.

Dengan kata lain, para pemandu wisata dan para pelancong seringkali memandang para pemandu wisata sebagai representatif dari suatu daerah sampai batas tertentu melebihi para penduduk setempat.

Pertanyaan penting lainnya yang masih berhubungan adalah: apakah para pemandu wisata diharapkan atau ditugaskan untuk mewakili daerah mereka dengan menggunakan cara yang sesuai/tepat? Haruskah pemandu wisata menghindar kepada para pengunjung daerah kumuh di kota mereka? Haruskah mereka menghindar untuk menjelaskan skandal atau masalah yang ada di daerah mereka? Hubungan Masyarakat mempunyai implikasi untuk memproyeksikan citra positif, dan ini menjelaskan bahwa suatu daerah tidak selalu memiliki penampilan yang disenangi.

Dalam kenyataannya para petugas pemerintah atau agen jarang melakukan pengawasan yang nyata terhadap apa yang disampaikan oleh pemandu wisata. Mereka mungkin mengasumsikan bahwa para pemandu wisata menginterpretasikan daerah mereka dengan cara yang positif, tetapi tidak selalu demikian kasusnya. Pada kenyataannya, sebagian besar pemandu wisata mempresentasikan pandangan yang sudah diedit secara natural-dari sudut pandang mereka- dari dunia dan tempat tinggal mereka, dengan menekankan atau mengabaikan hal – hal yang sesuai dengan pilihan mereka.

Pemandu wisata dapat berbuat menentang pada wisatawan, sebagian besar tidak disengaja dan sering tanpa disadari. Hubungan masyarakat yang buruk-yaitu interpretasi yang menentang para wisatawan atau melukis gambar – gambar yang kurang baik seringkali terjadi. Apakah hal tersebut dilakukan dengan sengaja atau tidak kejadian seperti itu dapat merusak dan masalah tersebut harus diberikan perhatian.

Walaupun jarang, terdapat kasus – kasus di mana pemandu wisata membawa peserta tur ke tempat yang tidak disukai. Oleh karena itu, pemandu wisata yang tidak menyukai suatu tempat biasanya tidak akan berada di tempat tersebut. Untuk waktu yang lama hal ini tidak saja untuk kota yang memiliki petugas humas sendiri, tetapi juga untuk para wisatawan dan pemandu wisatanya.

Antusiasme tidak dapat dibuat pura – pura, dan apabila hal itu dilakukan, hasilnya tidak akan memuaskan siapapun.

Pembahasan mengenai kewaspadaan dan komunikasi secara lebih dalam, dapat ditemui di bab empat, “The Traveller”, dan bab tujuh “Leaderships and Social Skills.” Aspek lainnya mengenai hubungan masyarakat dapat ditemui pada bab tiga

belas,” Professional Ethics and Etiquettes.”

Tuan Rumah

Perjalanan adalah peristiwa sosial yang paling besar, dengan demikian peran pemandu wisata melingkupi banyak aspek sosial. Tuan rumah memiliki banyak peran termasuk peran sebagai teman, mediator, pembela, pelayan, penghibur, dan lain-lain.

Mungkin kelihatannya paradoks bahwa host (tuan rumah) dan guest (tamu) berasal dari akar yang sama yaitu Indo-Eropa. *Ghosti* berarti “asing”, “tamu”, dan “tuan rumah”, atau untuk lebih jelasnya “seseorang dengan siapa yang saling memiliki kewajiban untuk menunjukkan keramahan”. Kenyataannya, seperti halnya memberi dan menerima sebagai konsep simbiotis, “host” dan “guest” tidak dapat berhasil untuk memenuhi salah satu perannya tanpa adanya pemahaman dan dukungan dari yang lainnya. Tamu yang bersemangat akan membuat tuan rumah bersemangat pula, dan sama halnya, pemandu wisata yang bersemangat, dan sukses adalah mereka yang antusias, dan peka terhadap wisatawan.

Untuk kebanyakan pemandu wisata, peran tuan rumah adalah suatu kesenangan yang bisa diperoleh tanpa usaha yang besar, seringkali hal inilah yang menjadi alasan mereka menjadi atau bertahan untuk tetap menjadi pemandu wisata. Bagi yang lainnya, akan lebih merasa nyaman dengan melakukan peran lain, menemukan aspek sosial dari pekerjaan yang paling menantang. Persepsi umum adalah bahwa semua pemandu wisata atau setidaknya pemandu wisata yang sukses- memiliki pembawaan ekstrovert. Pada kenyataannya, yang memiliki pembawaan sebaliknya yang seringkali benar. Pencipta Profil Kepribadian Myers –Briggs menunjukkan orang yang introvert menemukan pusat dukungan di dalam dirinya, sebaliknya dengan orang ekstrovert membutuhkan orang untuk mendukung dirinya. Orang-orang yang memiliki dukungan dari dalam dirinya lebih sering menjadi pemimpin atau penghibur. Tetapi, bagaimanapun juga, orang yang tertarik untuk memandu dan yang sukses memiliki kemampuan yang dapat membawakan perannya dengan nyaman dan santai.

Kualitas dari penghibur yang sukses mudah untuk dikenali dan digambarkan. Penghibur yang baik menyukai orang dan kelihatannya memiliki pembawaan yang dapat menciptakan suatu kondisi dimana orang-orang akan merasa nyaman dan senang. Penghibur yang baik tahu bagaimana cara mendatangkan hal-hal yang terbaik bagi orang-orang dan menolong dengan bersahabat bila dibutuhkan, dan memfasilitasi hubungan antar orang-orang dengan cara yang alami. Seorang penghibur yang baik adalah orang yang peka pada kebutuhan orang lain dan mengetahui dengan intuisinya kapan dan bagaimana untuk merubah percakapan atau kegiatan jika mereka merasa para wisatawan tidak nyaman. Seorang tuan rumah dalam waktu yang sama membuat orang – orang santai dan bersemangat. Seperti halnya peran pemandu wisata, syarat utama untuk memenuhi peran sebagai tuan rumah adalah membangkitkan semangat dan minat pada para wisatawan, penduduk lokal, dan pihak-pihak yang terlibat dalam pengalaman wisatanya.

Cohen, Holloway, dan lainnya menunjukkan bahwa pemandu wisata masa kini, dalam usahanya mendapat pengakuan profesional yakin bahwa peran mereka sebagai pendidik mensahkan mereka sebagai profesional, menganggap bahwa peran sosial mereka semakin kurang penting-bahkan tidak berarti saat ini. Banyak pemandu wisata yang salah mengasimilasikan peran mereka sebagai pelayan, dan merasa bahwa melayani orang merupakan pekerjaan yang rendah. Pemandu wisata seperti ini akan gagal dalam waktu yang singkat dalam perannya sebagai “host”.

Kebalikannya, banyak pemandu wisata yang menjadi pusat perhatian sosial dalam pengalamannya dengan menganggap diri mereka sebagai penghibur utama, ‘bintang pertunjukan’. Beberapa pemandu wisata memberikan petualangan mengasyikan kepada para wisatawan dengan melibatkan partisipasi dari wisatawan itu sendiri.

Walaupun orang yang melakukan perjalanan, tujuan utamanya adalah mencari kesenangan untuk mereka sendiri, pentingnya pemandu wisata sebagai penghibur harus selalu dimainkan. Banyak pemandu wisata seperti halnya komedian, mengukur kesuksesan mereka dengan banyaknya tepuk tangan atau tawa dari pihak audiens. Humor dalam

perjalanan adalah hal yang wajib, dan kemampuan untuk melakukan humor merupakan keahlian komunikasi. Hiburan dan humor tidak selalu sama dengan kegembiraan yang konstan, dan banyak pemandu wisata akan berbuat dengan sebaik – baiknya untuk mengendalikan kecenderungan menceritakan berbagai lelucon secara terus menerus, dan lebih jauh lagi, untuk para pemandu wisata yang bekerja di dalam suatu lingkungan masyarakat global yang meningkat, pemahaman atas perbedaan budaya dan nuansa humor sangatlah penting.

Peran dari seorang tuan rumah akan dibahas lebih lanjut pada Bab 7 : “Leadership of Social Skills” dan Bab 13 : “Professional Ethics and Etiquette”. Kegunaan dari suatu humor akan dibahas pada Bab 9 : “Bringing a Place to Life”.

Jadi interdependensi akan tercipta antara peran sebagai tuan rumah dengan peran – peran yang lain.

Penghantar

Peran pemandu wisata sebagai penghantar mungkin memegang peran paling penting; peran ini diyakini merupakan yang paling kuat dan bertahan lama. Dalam hal peran sebagai penghantar tidak dapat dipisahkan dengan peran lainnya, karena peran ini terintegrasi dengan semua fungsi - fungsi. Pemandu wisata pada waktu yang sama, konsep penghantar menjadi penting, dan sering kali diabaikan, sehingga perlu untuk dijelaskan secara terpisah.

Penekanan peran pemandu wisata sebagai penghantar adalah dengan menekankan pentingnya pengunjung, budaya lokal, dan pengalaman perjalanan, daripada memfokuskan pada kinerja pemandu wisata. Dalam situasi yang terbaik, pemandu wisata secara sederhana memberikan kemudahan, atau mentoleransi atau mendorong, acara-acara yang akan diselenggarakan. Mereka menjadi penengah daripada menjadi pembawa pesan.

Peran dari penghantar adalah hal yang paling sulit dipahami dan digambarkan. Dalam praktiknya, dituntut kedewasaan yang sangat besar dan keberanian, karena peran ini menuntut pemandu untuk dapat merendahkan diri mereka pada wisatawan dan pada pengalaman yang dipunyainya. Hal ini paling abstrak dan paling sulit untuk diilustrasikan dan diajarkan. Seseorang mungkin berkata, “Kamu akan tahu bila hal itu ada disana; jika engkau membutuhkan penjelasan, maka hal itu tidak pernah terjadi.” Peran ini merupakan bawaan dari seseorang, dimana ia mengetahui kapan harus diam, kapan harus mundur, kapan harus mendorong, kapan harus bergerak. Tujuan ini dapat dicapai pada orang-orang yang berjanji terhadap dirinya untuk menjadi pendidik, pemimpin, humas, dan tuan rumah yang efektif, sehingga menjadi seorang penghantar.

Ironisnya, tindakan sebagai penghantar adalah peran yang paling mudah dan paling dihargai, sedikit perhatian diberikan kepada pemandu wisata dan terhadap apa yang ia ketahui dan lebih sering ditanyakan oleh para wisatawan. Menurut Stephen Covey pengarang dari *Seven Habits of Highly Effective People*, “ketika kita tertinggal dari pengalaman kita, kita terus menerus menderita karena kekurangan data”. Orang yang benar-benar efektif, memiliki kerendahan hati dan terhormat untuk menyadari keterbatasan – keterbatasan persepsi dalam dirinya dan untuk menghargai kekayaan sumber – sumber yang tersedia melalui interaksi dengan hati dan pikiran dari manusia lain”. (Covey, 1989).

Pemandu penghantar adalah orang yang belajar paling banyak, dan memiliki ikatan yang paling dalam dengan orang - orang, dan tentu saja mendapatkan penghargaan yang paling besar dari pemanduan yang diberikannya, selama ia menciptakan pengalaman multidimensional dan sukses, hal ini akan jauh lebih besar dibandingkan dengan jumlah dari bagian lainnya. Inilah esensi dari sinergi.

Teknik untuk mengembangkan peran sebagai penghantar akan dibahas lebih lanjut pada bab lain, khususnya bab sembilan. “Bringing a Place to Life”.

Sintesa dan Aplikasi Peran

Pemanduan bukanlah ilmu pasti, dan seseorang tidak perlu berusaha untuk mencantumkan interpretasi ke dalam suatu resep pemanduan merupakan suatu seni kreatif yang membutuhkan ketrampilan individu yang tinggi, perpaduan gaya dan kepribadian.

Seorang pemandu wisata mungkin bisa berjaya sebagai tuan rumah, yang lainnya dapat mendidik pengunjung mengenai nilai-nilai, dan kedua peran tersebut mungkin dikenal sebagai *interpreter*.

Para peneliti mengamati bahwa terdapat berbagai tekanan dan konflik dalam peran – peran pemandu wisata. Seperti yang dicatat, beberapa pemandu wisata tidak menyukai peran tertentu, beranggapan bahwa mereka di luar atau di bawah kapasitas mereka. Cohen menyarankan bahwa berbagai peran yang diharapkan dapat dipenuhi oleh para pemandu wisata, dan kenyataan bahwa mereka dibutuhkan untuk memberikan pelayanan dalam kapasitas yang berbeda, akan mengurangi kesempatan bagi seseorang untuk dapat melakukan peran tersebut secara keseluruhan. Peneliti lain menunjukkan banyak ekspektasi yang berbeda dimanifestasikan oleh pemandu wisata, wisatawan, majikan, dan pihak industri lainnya, yang akan mengakibatkan ketidakpuasan yang lebih dalam bagi pemandu wisata secara keseluruhan. Jelasnya, peran – peran pemandu wisata dan tingkatan pemandu menempatkan status mereka sebagai jaminan yang harus diperhatikan.

Setelah membahas berbagai peran dari pemandu wisata, suatu gambaran yang lebih jelas timbul berkenaan dengan kualitas yang diinginkan dari pemandu wisata dan berbagai pelatihan pendidikan yang harus diikutinya. Tentu saja, seperti yang dinyatakan oleh Holloway, Tilden, dan lainnya, berbagai tugas yang harus dipenuhi oleh pemandu wisata secara terus menerus adalah cukup menantang. Untuk sebagian pemandu wisata, kemampuan untuk menyiapkan hal-hal detail dan berbagai peran secara bersamaan merupakan bawaan; yang bagi pemandu wisata lainnya, dirasakan sangat sulit. Bagaimanapun, pengalaman telah menunjukkan bahwa banyak ketrampilan yang dibutuhkan dalam pekerjaan seorang pemandu wisata dan dapat diajarkan.

Perlu dicatat bahwa ke lima peran yang dijabarkan di sini adalah peran – peran yang membangun citra dari pemandu wisata; yaitu, peran pemandu wisata profesional seperti yang dilihat dan diharapkan oleh wisatawan dan pelaku industri. Semuanya merupakan peran yang dapat diamati, dan sampai batas tertentu dapat diajarkan, dipelajari dan diukur. Peran-peran tersebut menuntut para pemandu wisata agar dapat bekerja untuk membangun identitas mereka sebagai murid, peneliti, tamu, atau wisatawan, pelaku bisnis, dan petugas pemasaran sebagai dasar untuk berbagai peran masyarakat yang digambarkan. Setiap pendidik pertama kali belajar menjadi murid, sebagai tuan rumah terlebih dahulu harus belajar menjadi tamu. Sebagai representatif humas seseorang mampu memberikan kritik terhadap apa yang ia lihat, dengar, dan baca. Gabriel Cherem mengatakan, "Citra adalah apa yang kau lihat dan rasakan dari orang lain; identitas adalah apa yang ada didirimu."

KESIMPULAN

Pengalaman pemanduan merupakan sesuatu yang rumit, menuntut seorang pemandu wisata untuk melakukan berbagai macam peran secara simultan. Peran pemandu yang dijabarkan dalam bab ini-pendidik, pemimpin, humas, tuan rumah, dan penghantar-merupakan manifestasi dari apa yang diharapkan oleh wisatawan. Peran – peran tersebut menyajikan ilustrasi suatu model dan kemudian lebih jauh mengembangkan kurikulum dan standar untuk dijadikan aspirasi bagi para pemandu wisata agar memperoleh pengakuan profesional.

BAB VI

PENDIDIKAN

INTERPRETASI SEBAGAI PENDIDIKAN

Kata-kata Aristotle mengandung arti khusus dan menawarkan banyak tantangan hari ini, karena efektifitas sistem pendidikan kita dipertanyakan dan, secara simultan, jumlah waktu luang telah meningkat ke level yang belum pernah terjadi. Tidak diragukan kalau Aristotle menyukai kecenderungan ini mengingat waktu luang yang ada dihabiskan untuk melakukan perjalanan dan menggunakannya sebagai sarana untuk mendidik.

Perjalanan adalah, tentu saja, seorang guru alami dan jembatan yang penuh kekuatan di antara orang - orang. Memiliki pengalaman pertama untuk hal - hal yang rutin, rumah, lingkungan alamiah, iklim, makanan, hiburan, dan aspek kebudayaan alami lain yang menawarkan penemuan dan penglihatan yang tidak mungkin ada dalam buku atau televisi.

Pada tahun - tahun belakangan ini, konsep perjalanan sebagai sarana untuk pendidikan menjadi salah satu trend yang paling utama di bidang pariwisata. Mengenali kesenangan dari suatu perjalanan dan kekuatan dari perjalanan untuk mengajar, para pelanggan mencari berbagai kesempatan untuk melakukan perjalanan lebih sering daripada hanya untuk sekedar hiburan. Para perencana perjalanan menanggapi kecenderungan ini dengan merancang berbagai tur yang memiliki nilai tersendiri di luar perjalanannya itu sendiri.

Perjalanan lebih dari sekedar kesenangan dalam menghabiskan waktu luang; kenyataannya, bahkan banyak yang setuju kalau tur bisa menjadi alat untuk menyelamatkan diri dalam dunia yang terus berubah dewasa ini. Pada pertengahan abad ke 20 terakhir, perubahan teknologi, kebudayaan, dan ekonomi telah terjadi dengan sangat cepat dan banyak hal yang telah dipelajari di sekolah menjadi tidak berguna lagi pada saat mereka meninggalkan sekolah. Menurut Malcolm Knowles, salah satu ahli terkemuka pada pembelajaran dan pelatihan orang dewasa, “pada saat kita selesai sekolah, setengah dari apa yang kita pelajari tidak bisa digunakan, dan sebagian besarnya akan tidak berfungsi pada saat kita berusia 30 tahun” (Knowles 1984)

Pada tahun 1972, Badan Pendidikan, Pengetahuan, dan Kebudayaan PBB (UNESCO) menerbitkan “Learning to be”, dimana Knowles menyebutnya “sebagai satu hal yang mungkin menjadi satu-satunya dokumen pendidikan terpenting di abad ini”. Menurut Knowles, tesis intinya mengemukakan bahwa kita telah memasuki “era peradaban yang berbeda-baik dalam hal jenis maupun tingkatan-dari era sebelumnya dalam sejarah, dan untuk mem-fungsikannya pada era baru ini harus terus belajar sepanjang hidupnya” (Knowles 1984). Kerja Knowles lebih banyak ditujukan untuk menyiapkan para pelajar muda untuk belajar seumur hidup. Tentu saja, perjalanan adalah sarana yang efektif dan populer untuk pembelajaran seumur hidup.

Potensi pendidikan dan dampak dari perjalanan tidak dapat dilebih - lebihkan. Perjalanan telah dipercaya dengan beberapa langkah terbaru dalam reformasi demokratis, akhir dari perang dingin, dan perkembangan yang cepat dalam kemajuan teknologi. Tentu saja karena orang di seluruh dunia melakukan perjalanan lebih sering dan mudah, kesalahpahaman, prasangka dan rintangan yang pernah ada, menjadi hilang. Pelancong bujangan Mark Twain menyarankan ekskursi tahunan bagi siapa saja yang dapat mengikutinya. “Perjalanan akan menjadi fatal bagi siapa yang memiliki prasangka, fanatik dan pemikiran sempit”, katanya, dan “banyak orang yang sangat membutuhkannya dalam hal ini”. Pandangan yang lebih luas, menyeluruh dan murah hati terhadap manusia dan benda tidak akan dapat diperoleh dengan hidup menyendiri di salah satu pojok dunia untuk seumur hidupnya.

Satu contoh nilai pendidikan dari suatu perjalanan dibuktikan dalam bidang “Ecotourism” yang sedang berkembang. Dengan menunjukkan secara langsung kepada para pengunjung tentang dampak dari kehancuran dunia untuk manusia, perjalanan menjadi

sarana yang memiliki kekuatan untuk mendidik dan memotivasi orang – orang agar berbuat apa yang bisa mereka lakukan untuk melestarikan habitat yang terancam. “Ecotourism” mengingatkan kita kepada seruan dari para “interpreter” : melalui interpretasi timbul pemahaman, melalui pemahaman timbul apresiasi, melalui apresiasi timbul perlindungan”.

Contoh – contoh lain dari perjalanan yang dirancang untuk mendidik adalah Elderhostel (suatu program yang menyediakan berbagai kursus yang tersebar di seluruh dunia dan ditujukan untuk orang dewasa), program pertukaran pelajar yang sudah merupakan tradisi yang populer, dan tur ke desa – desa leluhur atau nenek moyang seseorang untuk mempelajari lebih banyak tentang asal – usulnya (kadang – kadang disebut “ethnic tourism” atau pariwisata etnik).

Peranan Unik Pemandu Wisata

Semakin banyak perjalanan menawarkan wadah untuk belajar bagi orang – orang dari semua umur dan latar belakang, pemandu wisata memainkan peranan mulia dan kuat dalam proses belajar seumur hidup. Sebagaimana yang sudah dijelaskan dalam bab 5, peranan pemandu wisata bersifat multi bidang. Misi pemandu wisata serta tuntutan kemampuannya sangat beragam, dan harus dipertimbangkan sesuai dengan daerah, sifat kelompok, sifat ekskursi, jumlah waktu yang tersedia serta faktor – faktor lainnya yang tidak terduga.

Disamping adanya kemiripan antara pemandu wisata dan guru, ada juga perbedaan yang menyolok dalam tujuan dan keadaan kerjanya. Perbedaan ini pantas untuk disebutkan apabila pemandu wisata memberikan gambaran yang jelas dari tempat mereka sebagai pendidik dan menetapkan satu jalur profesional yang tepat dan relevan. Guru di sekolah berbeda dengan pemandu wisata dalam beberapa hal:

1. Guru secara formal diberi kepercayaan dalam salah satu peranan terpenting di masyarakat, dimana setiap guru memberikan layanan sebagai roda penggerak dalam rencana pendidikan bagi masyarakat. Kalau kemajuan seorang murid diperoleh melalui jenjang pendidikan formal – sekolah dasar, sekolah lanjutan dan sekolah menengah umum, maka setiap guru dituntut untuk mampu memperlihatkan pengetahuan, ketrampilan dan nilai – nilai inti kepada masyarakat. Walaupun pemandu wisata dapat mempengaruhi pandangan dan hidup pengunjung, mereka secara umum dan mandiri mengajar kurikulum akademik dalam irisan waktu yang sempit, sehingga memiliki sedikit tanggung jawab dan lebih fleksibel dalam penyajiannya.
2. Guru sekolah berhubungan dengan kelompok dari usia tertentu, dari mulai anak-anak, lalu remaja, dan menjelang dewasa. Pemandu wisata, disisi lain, secara rutin berhubungan dengan orang – orang dari berbagai usia, dan yang paling sering bekerja dengan orang dewasa
3. Kelas dari guru sekolah biasanya lebih homogen dibanding kelompok dari pemandu wisata. Kelas - kelas tersebut tidak hanya dipisahkan menurut usia atau kadang - kadang menurut kemampuan, akan tetapi, menurut sifat geografinya, para siswa hidup dalam satu daerah dan seringkali memiliki berbagai kesamaan dalam gaya hidup, latar belakang, nilai-nilai dan tingkatan sosial ekonomi. Sebaliknya, pemandu wisata dari kelompok perjalanan seringkali tidak jelas, dan dalam kasus kelompok yang diatur sebelumnya seperti pemesanan borongan, sering kali akan mencakup beragam umur, persepsi, kesukaan, pekerjaan, dan pengalaman hidup.
4. Bahkan dalam situasi di mana siswa memiliki aneka ragam nilai-nilai, latar belakang, dan kemampuan, mereka umumnya ditempatkan dengan kelompok yang sama selama periode atau tahun sekolah tertentu. Ini memungkinkan guru memiliki waktu yang cukup untuk mengamati dan menguji kelebihan dan kekurangan siswa dalam belajar, karakter emosi, dan pandangan pribadi, memudahkan mereka untuk menggunakan pendekatan individual kepada setiap siswa. Pemandu wisata, berbeda dengan guru, tidak didasarkan pada catatan pendidikan, ujian atau informasi lainnya, dan tidak juga memiliki waktu atau kesempatan untuk memanfaatkan informasi tersebut. Ini menuntut pemandu wisata untuk harus melakukan “pembelajaran secara cepat”.

5. Kalau peran utama seorang guru adalah sebagai pendidik, peran pemandu wisata lebih tepat sebagai pemimpin kelompok, perjalanan yang disewa untuk memenuhi banyak fungsi.
6. Tidak seperti kebanyakan siswa, dimana dituntut untuk datang ke sekolah, pemandu perjalanan, tidak perlu untuk tetap bertahan bahkan bebas untuk pergi kapan saja.
7. Guru, sebenarnya, melayani masyarakat. Secara formal, guru sekolah umum dipekerjakan oleh pemerintah lokal. Secara umum diasumsikan bahwa dewan sekolah dan para guru mengetahui dengan baik bagaimana memenuhi kebutuhan siswanya serta menyiapkan mereka untuk bermasyarakat, hidup produktif, serta memutuskan kursus dan metode pendidikan siswa. Dilain pihak, pemandu wisata disewa oleh pengunjung baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai pelanggan, pengunjung adalah pengamat mutlak dari pengalamannya dan dapat menentukan masa depan pemandu wisata, dengan cara meninggalkan tur dengan mudah atau bahkan memecat pemandu wisata kalau mereka tidak puas.

Perbedaan antara guru dan pemandu wisata ini berpendapat bahwa teori pendidikan dan pelatihan tradisional saja belumlah cukup bagi pemandu wisata. Pemandu wisata harus memfokuskan pada perbedaan pendengarnya (kelompok orang dewasa, heterogen, dan multi kebudayaan, dll) dan pada kenyataannya (pimpinan, tuan rumah, humas, penghantar).

Kenyataannya, teori kontemporer menyarankan bahwa, dalam perubahan dunia yang sangat cepat, peranan sebagai penghantar atau fasilitator seharusnya menjadi tujuan yang paling utama bagi para pendidik. Carl Roger, seorang ahli jiwa dan peneliti pendidikan, bahkan menyarankan lebih jauh lagi dengan mengatakan bahwa “memberikan kemudahan untuk belajar” merupakan satu – satunya tujuan.

Mengajar telah dinilai secara berlebihan sebagai suatu kegiatan yang sangat mulia. Terlalu banyak orang – orang yang telah ditunjuk, dibimbing dan diarahkan. Kita, dalam pandangan saya, menghadapi situasi yang sepenuhnya baru, di mana tujuan dari pendidikan, kalau kita ingin tetap bertahan, adalah memberikan kemudahan dalam perubahan dan pembelajaran. Lebih mengandalkan pada proses daripada pengetahuan yang statis, merupakan satu – satunya cara agar tujuan pendidikan dalam dunia yang modern bisa tercapai. Manakala saya mampu mengubah suatu kelompok – dalam hal ini adalah setiap anggota kelompoknya, termasuk saya – menjadi suatu komunitas pembelajar, maka akan merupakan suatu kesenangan yang sulit dipercaya. Untuk memberikan kebebasan atas rasa keingintahuan, mengizinkan para individu mengarah pada hal – hal yang memberikan daya tarik kepada mereka, melepaskan rasa untuk memperoleh jawaban atas sesuatu, memberikan kesempatan untuk bertanya dan menemukan sesuatu serta untuk mengenal bahwa segala sesuatu sedang berada dalam suatu proses perubahan...

Hal ini, menurut Roger, sangatlah ideal (Roger 1983). Pengakuan Roger tentang pendidikan dan proses pembelajaran sangat relevan dan dapat diaplikasikan dalam pemanduan, karena sesuai dengan deskripsi kualitas dari seorang fasilitator. Dia percaya bahwa individu yang menyandang atribut sebagai seorang fasilitator dan cukup berani untuk bertindak adalah mereka yang menjadi revolusioner pendidikan.

Roger Heimstra, Profesor Pendidikan Orang Dewasa di Universitas Syracuse dan penulis *Guiding the Older Learner*, memberikan gambaran untuk para instruktur orang dewasa: “Instruktur orang dewasa sedikitnya harus memakai empat topik: programmer (mengatur kondisi untuk memberikan fasilitas belajar), pemandu (membantu seseorang dalam pendidikan pribadinya); narasumber (ahli dalam satu atau dua bidang pelajaran); representatif institusi (melaksanakan tugas sebagai anggota dari suatu institusi).

Proses Pembelajaran

Tidak ada satu jalan pintaspun untuk teori dan spekulasi dalam proses pembelajaran. Melewati abad terakhir, ribuan pengajar dan peneliti mencurahkan karier mereka untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik dari dinamika pembelajaran. Penelitian ini menghasilkan prinsip – prinsip dan metode pembelajaran yang lebih luas. Sampai saat ini, bagaimanapun, teori pendidikan ditujukan pada anak-anak dan remaja dalam susunan kelas tradisional. Malcol Knowles menyebut siswa dewasa sebagai “spesies yang diabaikan”

mengingat orang dewasa seringkali diajar seperti anak-anak karena semua metode belajar didasarkan pada pembelajaran anak-anak. Dalam bidang pariwisata, orang dewasa merupakan mayoritas dari pengunjung, dan statistik menunjukkan jumlah tersebut naik secara tetap. Kenyataannya, pemandu wisata jarang menyelenggarakan tur yang tidak memasukkan orang dewasa; bahkan ketika bekerja dengan kelompok siswa, orang dewasa juga hadir. Tentu saja diskusi tentang aspek pendidikan dari perjalanan harus ditujukan bagi orang dewasa.

Dengan berbagai macam pengunjung dan tur serta bermacam opini tentang pembelajaran dan metode pengajaran yang efektif, sangatlah sulit, dan mungkin tak berarti, untuk berusaha menampilkan suatu metode atau teori yang terbaik dalam menyampaikan pengalaman pemanduan. Mungkin akan lebih realistis dan membantu untuk mengenal kepercayaan yang sudah lazim tentang bagaimana seseorang mengerti dan belajar ketika mereka melakukan perjalanan.

Banyak sekali teori - teori tentang bagaimana orang mengerti dan belajar. Daripada mengulang seluruh temuan – temuan penelitian yang dihimpun dari teori – teori tersebut, berikut ini adalah daftar dari konsep – konsep pembelajaran yang relevan dengan pembelajaran dari suatu perjalanan. Ide ini didapat dari teori klasik pendidikan, interpretasi penelitian, teori bisnis, dan studi tentang motivasi, kepemimpinan, serta dinamika dari perjalanan. Sebagian besar, dapat diaplikasikan pada proses pembelajaran untuk semua umur. Sangat penting untuk dicatat bahwa hal ini hanya merupakan generalisasi dan tidak dapat diaplikasikan pada semua orang dan dalam semua suasana. Kesemuanya itu, bagaimanapun, bisa diterapkan pada sebagian orang dan sangat berguna bagi pemandu wisata dalam mengembangkan interpretasi yang lebih mengikat. Sebagian dari konsep ini sangat sederhana dan bahkan terlihat tidak penting. Namun, justru konsep inilah yang seringkali sangat penting dan sering terlupakan dalam interpretasi dari pemandu wisata.

1. Orang memahami peristiwa dan memproses informasi dengan cara yang berbeda-beda.
2. Orang yang berbeda-beda mungkin memahami suatu pengalaman yang sama dalam kesempatan yang berbeda.
3. Semua cara dalam memahami, memproses dan belajar adalah valid.
4. Belajar dipengaruhi oleh motivasi; umumnya orang akan termotivasi untuk mempelajari hal – hal tertentu yang berhubungan dengan mereka secara individu atau dimana mereka merasa bersemangat atau dicintai. Motivasi adalah akar dari nilai pribadi.
5. Belajar dipengaruhi lingkungan; sampai sejauh mana lingkungan mampu memberikan kesan, mendorong, atau menyenangkan siswa akan memberikan dampak terhadap proses pembelajaran.
6. Rasa kenyamanan seseorang dan keamanannya memiliki dampak pada kapasitas belajarnya.
7. Tingkatan sampai sejauh mana siswa akan peduli, percaya atau mengingat apa yang diberitahukan kepada mereka akan dipengaruhi oleh apa yang mereka rasakan tentang gurunya.
8. Orang cenderung untuk mengingat apa yang mereka lakukan, namun sedikit yang mengingat apa yang mereka lihat atau baca, apalagi untuk mengingat apa yang mereka dengar.
9. Orang akan belajar lebih mudah apabila berkaitan dengan banyak hal – hal yang masuk akal.
10. Beragam pendekatan pada subyek yang akan diajarkan akan meningkatkan proses pembelajaran dan meningkatkan ketertarikan siswa pada subjek tersebut.
11. Pembelajaran yang paling efektif akan diperoleh apabila siswa secara aktif terlibat dalam pembicaraan.
12. Proses penemuan sendiri, atau suatu keadaan dimana siswa menemukan sesuatu seorang diri, secara kuat akan berdampak pada motivasi untuk belajar dan menikmati pembelajaran.

13. Pembelajaran dipengaruhi secara kuat oleh pengalaman dan pengetahuan sebelumnya, dan secara umum, orang akan lebih tertarik dan mampu untuk mengerti subyek yang mereka kenal.
14. Instruksi yang sudah terorganisasi (secara kronologis dan tematis) akan memudahkan banyak orang untuk belajar.
15. Orang berfikir dan mengerti dan oleh karena itu, pembelajaran yang lebih efektif dikomunikasikan dalam tiga cara : visual, pendengaran atau sentuhan. (konsep ini merupakan dasar dari program bahasa syaraf).
16. Teknik pembelajaran yang menampilkan seluruh ranah pembelajaran – kognitif, afektif, dan motorik – lebih efektif dan memudahkan pembelajaran.
17. Pengulangan seringkali memudahkan pembelajaran.

Penerapan Teori Pembelajaran Pada Pemanduan

Beberapa konsep yang dikemukakan di atas (teori John Grinder, ahli bahasa, dan Richard Bandler, ahli matematika, serta Gestalt, ahli terapi) mewujudkan fondasi khusus untuk teori pembelajaran atau metoda mengajar, bahkan banyak yang telah sukses digunakan oleh pemandu wisata atau *interpreter*. Sebagai contoh, konsep ke 15 (di atas), dimana orang mengerti dengan berkomunikasi secara visual, pendengaran, atau sentuhan, adalah dasar dari suatu teori yang sudah sangat dikenal yaitu yang disebut program bahasa syaraf atau neuro – linguistic programming (NLP). NLP adalah suatu studi tentang penelitian bagaimana bahasa verbal dan nonverbal berpengaruh pada sistem syaraf kita. Pengguna NLP berpendapat bahwa semua orang mengartikan sesuatu melalui salah satu dari tiga cara ini, dan oleh karena itu, cara yang paling efektif untuk berkomunikasi dengan orang lain adalah dengan menyesuaikan tingkah laku persepsinya. Sebagai contoh, kalau seseorang menerima sesuatu secara visual, dia juga akan merespon melalui visual, gambaran atau tulisan, dan bahasa “visual” – kata seperti “melihat”, dan “memandang”, dan ungkapan seperti “Gambaran ini...” atau “Saya melihat apa yang kamu maksudkan”. Program bahasa syaraf (inti) digunakan untuk menumbuhkan hubungan yang erat dalam situasi sosial, dalam manajemen dan kepemimpinan, dalam penjualan, dan dalam pendidikan. Samuel Vaughn, pakar interpretasi di Denver Service Centre of The National Park Service, menerapkan NLP dalam interpretasinya dan juga dalam melatih interpreter lain. “Fondasi dari teori untuk NLP ini sangatlah mendasar”, katanya, “karena banyak praktisi yang lebih tertarik dengan penemuan apa yang bisa diterapkan daripada dengan suatu sistem teori. Ketika kita merespon lingkungan, kita merespon gambaran, interpretasi, konsep-konsep, dan asumsi diri kita sendiri tentang lingkungan kita,” dia melanjutkan. “Kita tidak bereaksi terhadap dunia secara langsung; melainkan kita merespon dengan cara bagaimana kita melihatnya, mendengarnya, merasakannya, menciumnya dan mencobanya, berfikir tentangnya dan mengingatnya. Kita merespon pada peta dunia, peta yang kita ciptakan sendiri lalu kita modifikasi” (Holmass dan Vaughn 1988). (Program Bahasa Syaraf juga dibicarakan di bab 7, “Leadership dan Social Skill.”)

Konsep ketujuh, yang menekankan pada pentingnya hubungan antara siswa dan fasilitator, adalah dasar dari kerja Carl Roger. Roger berpendapat bahwa salah satu kondisi terpenting untuk belajar adalah sikap dari fasilitator, sebagaimana hal itu menciptakan lingkungan yang memadai dalam belajar. Roger menyebutkan tiga faktor penting pada lingkungan belajar: (1) keotentikan; (2) perhatian, rasa hormat, dan penghargaan pada pembelajar; (3) dan kepekaan, empati dalam mendengar, yang akan menciptakan “suasana bebas” bagi pembelajar. Roger yakin bahwa sikap ini bisa digunakan oleh para guru (atau fasilitator, istilah yang lebih disenanginya). Dalam pandangannya, apabila sikap-sikap ini ada, maka, lingkungan pembelajaran secara alami akan tumbuh dengan subur.

Melewati abad terakhir, para peneliti dan praktisi dalam pendidikan, psikologi, bisnis, dan bidang lain telah menciptakan teori dan metode belajar lain yang tak terhitung atau lingkungan yang memfasilitasi. Dengan mengetahui dan memahami makna dari persepsi dan pembelajaran, para pemandu wisata dapat menggunakan metode baru atau tradisional atau bahkan menciptakan metode baru yang diciptakannya secara sukses. Kunci bagi para guru atau fasilitator pendidikan – dan khususnya bagi pemandu wisata,

yang bekerja dalam suatu lingkungan yang penuh tantangan serta heterogen – akan sangat peka terhadap orang lain dan terhadap kemauan untuk merubah sistem sesuai dengan tuntutan keadaan. Perbedaan atau cerita yang mungkin menarik bagi satu kelompok, bisa jadi membosankan bagi kelompok lain. Pemahaman atas respon tersebut harus menjadi satu tanda bagi para pemandu wisata untuk melanjutkan interpretasinya mungkin dengan cara yang baru dan dengan pendekatan yang baru. Dengan beragamnya kepribadian dan keadaan yang harus dihadapi para pemandu wisata, dan tugas – tugas mendasar yang harus dilakukan oleh para pemandu wisata bagi para pelanggannya, maka kelenturan dalam kinerjanya menjadi hal yang sangat penting.

Panduan Untuk Memfasilitasikan Pembelajaran

Berikut ini adalah garis-garis untuk menciptakan lingkungan pembelajaran yang positif. (Konsep ini juga digunakan oleh para pemandu wisata).

1. Wawasan pengetahuan yang luas tentang satu daerah merupakan hal yang sangat mutlak. Banyak pemandu wisata yang menggeluti profesi ini untuk pertama kalinya merasa heran dengan pemanduan yang berbau sekolah. Ahli sejarah yang amatir atau profesional, tertarik pada pemanduan sebagai suatu cara untuk berbagi dan menyampaikan pengetahuannya tentang sejarah, akan belajar dengan cepat bahwa pengunjung akan tertarik pada beberapa peristiwa yang terjadi, seni, arsitektur, politik lokal, ekonomi dan industri, serta ilmu hewan dan tumbuhan dari satu daerah. Juga, pemandu wisata akan menemukan diri mereka sendiri telah menggunakan banyak sumber untuk membagi pengetahuannya tentang berbagai subyek. Idealnya, pemandu wisata seharusnya memiliki pemahaman akan berbagai subyek (diakumulasikan selama bertahun – tahun tentang kehidupan di suatu daerah) digabungkan dengan perspektif yang diperoleh dari kehidupan di tempat atau daerah lain.
2. Pemandu wisata harus memiliki komitmen atas belajar seumur hidup. Sebagaimana halnya pada profesi lain, informasi umumnya membentang luas, dan pengunjung akan tergantung kepada pemandu wisata untuk menjadikannya bermanfaat. Pemandu dengan pembawaan yang menarik dan penuh rasa keingintahuan, yang selalu menyingkap informasi, ide dan berbagai perspektif, memberikan interpretasi yang paling segar dan spontan.
3. Semangat yang menggelora, yang timbul dari kecintaan murni, adalah satu – satunya aspek penting bagi seorang interpreter murni. Tanpa keinginan yang nyata, pengetahuan pemandu wisata tidak berarti apa-apa. Keyakinan dari pemandu wisata harus memiliki dua arti: kecintaan akan orang, dan kecintaan akan subjeknya. Tidak ada yang dapat menggantikan gelora semangat yang murni. Kebanyakan pengunjung akan memaafkan kesalahan pemandu wisata yang menyangkut pengetahuan atau memorinya apabila mereka mendapat perhatian yang murni, namun tidak akan ada yang dapat memaafkan mereka apabila mereka menjadi pemandu wisata yang masa bodoh dan tidak bersemangat.
4. Empati dan kepekaan pada orang lain – kebutuhan mereka, kepercayaan mereka, dan perasaan mereka, perbedaan mereka, kesukaan mereka – sangat penting untuk kesuksesan lingkungan belajar. Kepekaan timbul dari perhatian dan penghargaan akan orang lain, bersifat tidak nyata dan tidak bisa digambarkan atau diajarkan dengan mudah. Inilah yang dimaksudkan oleh Carl Roger sebagai “Menghargai Siswa”.
5. Kemampuan untuk menginterpretasikan dengan melukiskan gambaran mental, lebih dari hanya sekedar menyebarkan informasi memberikan kepada seseorang untuk belajar. Pemandu wisata telah mewarisi – mendapatkan penghasilan dari, banyak yang mungkin berkata – reputasi untuk banyak bicara dan pamer. Semua pemandu wisata harus mengerti dan terus mengingatkan dirinya akan prinsip Freeman Tilden: “Tujuan utama dari interpretasi bukanlah suatu instruksi, melainkan provokasi.”
6. Fleksibilitas – kemampuan dan kemauan untuk menerapkan prinsip dan metode yang beragam, dan merubah arah dari perjalanan – akan menjadi penting apabila pemandu wisata dan pengunjung sama – sama menikmati (atau mampu bertahan) dalam pengalamannya.

7. Kebanggaan dalam melayani yang lain adalah kualitas yang bersifat tidak nyata lainnya dan seringkali diremehkan. Kualitas ini memungkinkan pemandu wisata untuk meluangkan waktu dan energi mereka secara penuh dan murni bagi pengunjungnya. Pemandu wisata yang sukses dan puas adalah mereka yang secara murni percaya bahwa untuk menjadi seorang pemandu wisata yang memperkenalkan pengunjung pada daerah mereka, untuk memfasilitasikan lingkungan belajar dan pertukaran, dan siap memberikan pelayanan kepada para pengunjung – adalah satu keuntungan dan kesenangan.

MENDIDIK PEMANDU

Mungkin satu – satunya faktor terpenting dalam evolusi dari setiap profesi adalah komitmennya terhadap pendidikan dengan standar yang tinggi. Karena profesi pemanduan berkembang, maka harus menjadi perhatian baik dalam identitas maupun citranya. Identitas adalah susunan kolektif karakteristik dari seseorang atau sesuatu, termasuk standarisasi dan nilai-nilainya; citra adalah pandangan orang lain terhadap hal tersebut. Banyak orang dan institusi yang mencurahkan perhatian yang lebih untuk membangun citra, karena membangun identitas merupakan tugas yang lebih sulit dan lebih berpengaruh. Kenyataannya, citra masyarakat yang positif akan dihasilkan secara alami dari identitas yang solid. Sejumlah pembelajaran dan latihan yang dituntut untuk suatu bidang, umumnya berhubungan dengan gaji, keuntungan, moral profesi, dan martabat.

Sebagaimana dijelaskan dalam bab 2, kualifikasi dan standar pendidikan untuk pemanduan beragam secara substansi di seluruh dunia. Pengunjung, pemandu wisata, dan para profesional berbagai industri, umumnya mengakui bahwa standar pemanduan negara – negara Eropa lebih tinggi daripada di Amerika Utara. Sebagai contoh, adalah merupakan hal yang sudah umum bagi seorang pemandu wisata di negara – negara Eropa untuk berbicara dalam beberapa bahasa, berpergian secara luas serta memiliki tingkat pendidikan yang tinggi. Ini tidak mengherankan, karena baik persyaratan maupun pelatihan dengan standar yang tinggi telah lama dijalankan diseluruh wilayah di Eropa. Sedangkan pembicaraan mengenai program pendidikan dan tingginya standar baru-baru ini dikemukakan di Amerika Utara. Hanya sebagai perbandingan, lahirnya suatu perintisan untuk menjadi pemandu di Washington DC, dan Vienna, Austria, menjadi sangat kontras dengan pengamatan yang teliti pada persyaratan – persyaratan di Inggris, Caribia, dan Canada.

Lisensi dan Sertifikasi

Washington D.C. Untuk memperoleh suatu lisensi di Washington DC, langkah pertama adalah mengajukan permohonan kepada Departement of Consumen and Regulatory Affairs, agen kota yang mengeluarkan lisensi untuk pengemudi taxi, penjual di jalanan, dan pemandu wisata. Setelah memenuhi banyak persyaratan birokrasi – termasuk mengisi formulir, sidik jari, lulus dalam tes kesehatan, dan menyerahkan surat rekomendasi – calon pemandu wisata akan diberikan waktu tes. Tes dilakukan secara tertulis, terdiri dari 100 pertanyaan jenis esai yang ringkas, identifikasi foto, atau jenis pertanyaan benar salah. Apabila memperoleh nilai 70 % atau lebih tinggi, maka pelamar akan menjadi pemandu wisata Washington DC. Untuk mempertahankan lisensinya, pemandu wisata harus memperbaharui setiap tahun dengan biaya \$ 28. Selain tes kesehatan yang harus dilaksanakan setiap tahun, tidak ada lagi tes yang harus dijalani kecuali apabila lisensi sudah tidak berlaku, dengan kata lain pemandu wisata harus mengulangi proses.

Harus dicatat bahwa Wasington DC, adalah salah satu kota dari tiga kota di Amerika Serikat yang mensyaratkan lisensi (dua kota lainnya adalah New York dan New Orleans, dimana prosedurnya pun mirip) dan, dampaknya, memiliki standar pemanduan tertinggi di negara tersebut. (Meskipun kota San Fransisco tidak mensyaratkan adanya lisensi, Serikat kerja Pemandu wisata di San Fransisco memberikan sertifikat kepada pemandu wisata berpengalaman – melalui tes wawancara dan tulisan).

Vienna, Austria Proses sertifikasi di Vienna sedikit berbeda. Di sini calon yang berminat akan menghubungi kamar dagang (Chamber of Commerce), yang mensponsori suatu lembaga untuk promosi industri dan perdagangan. Interview dan pembicaraan awal memperkenalkan pelamar dengan sistem pemanduan untuk mengesahkan kemampuan mereka sesuai dengan persyaratan dasar, minimal fasih dalam dua bahasa, memiliki pengetahuan dasar tentang kota, dan memiliki kesehatan yang baik. Pada tahap ini pelamar dapat secara langsung diterima atau ditolak. Pada tahun-tahun terakhir, 85 dari 150 yang diwawancarai, dan diterima. Kelas – kelas dari berbagai disiplin ilmu diajarkan oleh suatu tim yang terdiri dari para ahli dan peserta yang diterima diikuti sertakan dalam program. Diantara kelas tersebut ada sejarah Vienna, Eropa, dan dunia; arsitektur, sejarah musik, seni, musik dan drama; sejarah kesusastaan Austria, politik, ilmu pengetahuan dan industri; geografi; dan teknik berbicara. Kelas berjalan dilakukan selama tiga jam setiap hari Senin, Rabu dan Jum'at sore. Tiap akhir bulan di pekan terakhir diadakan darmawisata. Institusi tersebut kemudian meningkatkan kurikulum pemandunya dari dua tahun menjadi tiga tahun.

Setiap 6 bulan pemandu wisata harus lulus dari ujian – biasanya wawancara – agar bisa melanjutkan program. Pemandu wisata harus hadir sebelum dewan penguji, di mana termasuk para ahli wilayah, dan pemandu wisata senior. Ujian biasanya juga dilakukan dalam bahasa asing, dan ujian tambahan untuk bahasa lain yang akan digunakan pemandu wisata dalam melakukan pemanduannya, juga diperlukan.

Inggris, Kualifikasi pendidikan di negara – negara Eropa umumnya mencerminkan tingginya standarisasi dari Austria. Inggris, contohnya, memiliki salah satu sistem untuk para pemandu wisata yang tertua, paling keras, dan paling terhormat di dunia. Di seluruh wilayah Inggris, “pemandu wisata” dituntut secara resmi untuk memakai tanda “Blue - Badge” yang sangat dihormati, sebagai bukti bahwa mereka adalah anggota dari The Guild of Guide Lecturers dan secara sah diberi wewenang untuk menyelenggarakan tur oleh Badan Pariwisata Daerah. Untuk mendapatkan “Blue – Badge” harus melewati latihan yang cukup sulit, serta beragam cakupan dan lamanya diseluruh kepulauan Inggris. Di London, contohnya, pemandu wisata harus melengkapi rata-rata 320 jam, atau 28 minggu, waktu latihan. Semua pemandu wisata harus melengkapi kerja akademiknya dengan sukses dan lulus ujian oral maupun tertulis sebagai upaya untuk memperoleh “Blue – Badge”.

Karibia, Pada beberapa tahun terakhir, negara – negara di Amerika tengah dan selatan mencurahkan perhatiannya untuk tugas dalam mendidik dan menghasilkan pemandu wisata yang berkualitas. Pada tahun 1983, sebagai permintaan kepulauan Karibia Saint Vincent dan The Grenadines, Bahama dan Saint Lucia, Departemen of Regional Development of the Organization of American States (OAS) mengembangkan sebuah manual tentang “how – to” atau untuk program pelatihan pemandu wisata, yang mencakup beberapa topik seperti peran pemandu wisata, komunikasi, dan ketrampilan sosial, serta latihan suara.

Kanada, juga memiliki komitmen dan langkah yang mengagumkan dalam meningkatkan standar dalam seluruh aspek kepariwisataannya, baik pada tingkat nasional maupun provinsi. The Pacific Rim Institute of Tourism (PRIT), yang dibiayai oleh Kementrian Pariwisata Kanada, menyediakan program pendidikan, publikasi, dan informasi tentang semua aspek kepariwisataan. Sebagai anggota dari Tourism Industry Standards dan Certification Committee (disponsori oleh Pariwisata Kanada). PRIT bekerja untuk mengembangkan pendekatan nasional untuk standar kerja dan sertifikasi bidang pariwisata. The Alberta Tourism Education Council mengembangkan sistem sertifikasi tingkat provinsi untuk para pemandu wisata yang secara aktif bekerja mengimplementasikan sertifikasi dan standarisasi yang tinggi pada pelatihan di provinsi tersebut.

Bekerja Menuju Perubahan

Walaupun Amerika Serikat diketahui tertinggal dibanding negara lain dalam mengembangkan dan mengikuti standarisasi yang tinggi, program pendidikan dan latihan, dan sertifikasi, dalam beberapa dekade terakhir, pemandu wisata telah bersatu baik secara lokal dan nasional untuk mengawali perubahan di seluruh daerah. The Professional Guides

Association of America (PGAA), yang dibentuk tahun 1987, bekerja dengan aktif. PGAA telah menciptakan Professional Development Committee untuk mengembangkan rancangan nasional pertama untuk pemandu wisata profesional, the Certified Professional Guide (CPG). Kekhususan tentang program CPG dan gambaran program sertifikasi pemanduan lainnya secara garis besar ditampilkan pada lampiran B.

Jelasnya, sebagai satu cara bagi pemandu wisata untuk melangkah lebih jauh dan menjadi profesi yang bersatu dan dihargai, komunikasi antar bangsa sangatlah diperlukan. The world Federation of Tourist Guide Lecturers Association, yang dibentuk tahun 1983 dan berpusat di Vienna, memberikan komitmennya untuk mencapai tujuan ini. Melalui pertemuan dua tahunannya dan publikasi, federasi ini secara berkelanjutan melakukan evaluasi dan berupaya untuk memperbaiki pelatihan, profesionalisme, dan kualitas umum pemanduan wisata di seluruh dunia.

Tentu saja, realisasi semua tugas ini merupakan tujuan yang monumental, dan tidak mudah untuk dicapai, apapun komitmennya. Penilaian dan kerja demikian biasanya sangat sulit mengingat kebanyakan pemandu wisata bekerja mandiri dan tidak memiliki kebijakan untuk diikuti atau cara yang terpusat untuk mengkomunikasikan kebutuhan dan tujuan mereka. Lebih jauh lagi, bagaimanapun, asosiasi pemandu wisata harus memberikan perhatian secukupnya untuk mendukung industri perjalanan dan pemerintahan lokal dan nasional. Hanya dengan dukungan tersebut standar tinggi dan kualitas program pendidikan bisa dicapai.

Rintangan Untuk Perubahan

Sangat penting untuk mencatat, bahwa profesi pemanduan ini tidak seutuhnya dipersatukan melalui upaya ini. Walaupun pelatihan yang luas dan standar yang sangat keras telah diperoleh para pemandu wisata di negara – negara melalui Eropa selama beberapa dekade terakhir, banyak pemandu wisata, apalagi di Amerika Serikat, menolak untuk mengimplementasikan pendidikan tinggi dan standar profesionalisme, aturan, dan sertifikasi untuk berbagai macam alasan. Dalam survey informal di Amerika Serikat ditanyakan opini mereka tentang sertifikasi, pelatihan, dan berbagai macam isu lagi yang berhubungan. Kira-kira 25% pemandu wisata menyatakan tidak setuju dengan sertifikasi.

Satu alasan mengapa pemandu wisata bersikap skeptis dengan sertifikasi dan pelatihan adalah karena kepercayaan bahwa kualitas yang dibutuhkan untuk seorang pemandu wisata efektif, tidak dapat diajarkan, sehingga menghadiri pelatihan akan menjadi sia-sia. Para pemandu wisata yang percaya dengan hal ini adalah mereka yang telah sukses bekerja sebagai pemandu wisata selama bertahun-tahun. “Anda memilikinya atau tidak,” kata veteran pemandu yang telah berpengalaman selama 12 tahun. “Bagaimana anda dapat mengajarkan seseorang untuk peka pada kebutuhan grup, menghiburnya?”

Alasan kedua atas kurangnya dukungan untuk mendapat standar tinggi atau sertifikasi adalah mengingat sulit untuk menerapkannya. “Sifatnya terlalu umum untuk diterapkan secara kedaerahan yang efektif”, seorang pemandu menegaskan tentang sertifikasi. Yang lain menyatakan keberatannya dengan mengatakan : “Prinsipnya, saya mengagumi ide tersebut. Dalam prakteknya saya bertanya- tanya bagaimana ujian tersebut bisa berlaku dalam hal keistimewaan interpretasi secara khusus. Dengan dasar apa anda menguji atau memberikan sertifikat pada pemandu?”

Keberatan ketiga adalah dalam hal pandangan, sudah tentu akan berlaku, bahwa kecenderungan demikian akan menjadi terikat pada tugas administratif dan laporan lainnya, yang pada saat sekarang hal ini tidak mungkin terjadi. Beberapa bahkan merasakan bahwa aturan demikian akan menurunkan pentingnya kerja pemandu wisata. Beberapa bahkan mengatakan kalau hal ini akan mencegah atau mengurangi orang-orang yang berkualitas untuk bergabung atau bertahan dalam bidang ini. Seorang pemandu, ketika ditanya tentang nilai sertifikat pemanduan, bertanya balik, “Siapa yang akan membayar hal tersebut? Berapa banyak dana yang keluar dari pemandu wisata secara pribadi ? Dan dalam profesi yang sudah memiliki bayaran murah dengan kesulitan untuk menjadi mapan, siapa yang punya waktu atau kesiapan lain untuk melakukan persiapan – persiapan lainnya?”

Beberapa pemandu mengekspresikan keprihatinannya tentang sertifikasi dan program pendidikan yang akan menarik banyak perhatian dan kompetisi yang tidak diharapkan pada lapangan yang memang telah memiliki tingkat persaingan sendiri, bidang yang bersifat musiman. Tentunya, pemandu wisata dapat mengikatkan dirinya dengan lapangan ini dan kepada interpretasi yang efektif, namun tetap masih banyak pemandu wisata yang menolak sertifikasi tersebut.

Keberatan lain diantara mereka yang menentang akan ide memiliki standar yang tinggi ini adalah kekhawatiran bahwa, dalam bisnis yang kompetitif, tes dan evaluasi mungkin akan merupakan hal yang mutlak. Salah seorang veteran yang menolak sertifikasi mengatakan, "Apa yang saya lakukan berjalan dengan baik, dan hal ini telah berjalan selama bertahun – tahun. Saya tidak merasa bahwa saya harus di evaluasi". Yang lain menanyakan, "Siapa yang akan menguji saya – seseorang yang setengah umur saya, dengan setengah pengalaman saya, siapa yang mengambil kursus untuk menguji pemandu wisata?"

Sangat penting untuk dicatat bahwa penolakan pada kebijakan baru atau standar baru kelihatannya seperti bagian yang alami pada awal perubahan dalam kebanyakan profesi. Orang yang telah bekerja selama beberapa tahun dalam bidang tertentu yang mensyaratkan sedikit atau bahkan tanpa pelatihan formal, percaya bahwa "latihan dalam bekerja" mereka lebih dari cukup, bahkan sering merasa terhina atas saran bahwa mereka harus mengikuti pelatihan formal. Sedangkan pihak yang mendukung usulan ini berpendapat bahwa perubahan – perubahan seperti itu dalam lapangan dirancang untuk praktisi masa depan dan akan menghasilkan rasa profesionalisme yang kuat, moral yang lebih baik, dan gaji yang tinggi.

Pemanduan bukan hanya satu-satunya bidang yang terkait dengan pertanyaan ini. Jeff McHugh, Kepala Sekolah Fairfield Middle di Fairfield, Connecticut, dan pelatih guru, memperlihatkan komentar yang sama dalam menyikapi persyaratan pendidikan lanjutan. "Dalam seminar saya mengajar disiplin Lee Canter's Assertive", dia berkata. "Kita bicara tentang kebutuhan untuk pindah dari level fungsi insting ke level profesional dalam pengoperasian."

Walau banyak pemandu wisata yang bersemangat akan sertifikasi, namun ada juga yang keberatan karena merasa sudah sangat berpengalaman. Keberatan tersebut harus diperhatikan, mengingat kebanyakan kritik datang dari pemandu wisata senior. Untuk standar dan program baru yang dapat diterima dan diimplementasikan secara efektif, penting untuk didengar dalam proses perencanaan; sehingga akan menghasilkan program yang lebih baik.

Penting juga untuk dicatat bahwa interpretasi yang gemilang dapat dan terjadi tanpa adanya aturan. Di seluruh Kepulauan Hawaii, contohnya, pemandu wisata dan para penduduk lain terlihat bekerja sama dalam hal kebanggaan akan daerahnya dengan jiwa "aloha"-nya. Ada banyak penjelasan yang memungkinkan untuk ini. Salah satunya, karena secara umum alam Hawaii dan penduduknya lebih santai dan sederhana daripada tempat – tempat lainnya. Lebih jauh, karena kepariwisataan telah lama menjadi industri penting bagi kepulauan Hawaii, penduduk Hawaii lebih menghargai para pengunjungnya. Pandangan yang baik terhadap pariwisata ini terbukti dari adanya komitmen yang sungguh-sungguh yang diberikan oleh negara bagian tersebut. Hal lain yang bisa dicatat adalah kesuksesan program *Interpret* Hawaii di kampus Kapiolani Community di Honolulu. Kurikulumnya menyediakan pelatihan interpretasi untuk semua industri pariwisata dalam programnya.

Perkembangan pariwisata yang luar biasa juga terjadi di negara bagian. Serikat kerja dan asosiasi di San Fransisco, Washington DC, dan New York menyediakan berbagai program, publikasi dan informasi kepada para pemandu wisata yang menjadi anggotanya. Di negara bagian Louisiana Cajun, penduduk lokal, pelaku bisnis, dan pemerintah bekerja sama untuk menawarkan pelayanan yang luar biasa secara konsisten di seluruh daerahnya. Kecenderungan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bisa ditandai dengan rasa bangga yang tinggi dan timbulnya ketertarikan tentang penduduk Cajun dan kebudayaannya. Di Chicago, di mana lisensi tidak diharuskan bagi pemandu wisata,

seseorang masih dapat dijamin untuk memiliki tur yang tak terlupakan, oleh seorang ahli sejarah arsitektur yang sangat terpelajar dari satu organisasi seperti Architours.

Kalau sertifikasi adalah untuk memperoleh pengakuan yang luas antar pemandu wisata, industri, dan pengunjung, maka hal tersebut harus berada pada posisi yang siap untuk dikritik. Pertanyaan berikut ini harus dipertimbangkan dalam penyusunan program yang diperlukan: Apakah pemandu wisata yang bersertifikat akan memiliki kualitas yang lebih baik dilihat dari berbagai pengukuran? Apakah kualifikasi untuk sertifikasi relevan dengan pemanduan yang efektif? Apakah kualifikasi tersebut cukup menantang, sehingga sertifikasi tersebut diperoleh secara murni, atau dirancang untuk diperoleh secara mudah dengan membayar? Di sisi lain, apakah standar tersebut cukup eksklusif seperti yang diduga, atau sangat sulit untuk diperoleh untuk membatasi siapa yang berhak melakukan pekerjaan ini? Ini adalah pertanyaan penting untuk diperhatikan dalam perkembangan proses sertifikasi.

Sejalan dengan berbagai keberatan dan pertanyaan tentang bagaimana standar dan sertifikasi baru dapat diterapkan atau diajukan, tidak diragukan lagi bahwa pergerakan menuju sertifikasi dan standar yang telah ditetapkan mulai berkembang dalam bidang ini dengan dukungan yang cukup antusias dari banyak pemandu wisata. Sebagai tambahan, industri dalam jumlah besar semakin sadar akan hal ini dan secara nyata atau tidak, mendukung kecenderungan tersebut. Gelombang telah datang, dan sepertinya tahun 1990-an ditandai dengan makin banyaknya program pendidikan dan dukungan yang lebih besar untuk sertifikasi.

Pelatihan dan Sertifikasi Pemandu Wisata

Banyak pembicaraan yang dipusatkan pada sertifikasi sehingga penting untuk memperjelas perbedaan antara sertifikasi dan pendidikan. Apabila sertifikasi merupakan simbol keberhasilan pencapaian dengan pengukuran dari luar, maka dasar yang paling penting dari sertifikasi adalah pendidikan. Pemandu wisata harus lebih percaya pada pentingnya pembelajaran dan peningkatan keahlian mereka daripada mendapatkan berbagai inisial untuk resumennya. Sertifikasi akan meningkatkan citra para pemandu wisata, namun pendidikan akan membentuk identitas mereka. Oleh karena itu, disarankan bahwa para pemandu wisata, yang mempunyai keinginan untuk meningkatkan citra mereka, agar lebih memfokuskan energi mereka dalam sertifikasi daripada dalam pendidikan. Kecenderungan demikian hanya akan menghilangkan dampak dari sertifikasi, sehingga tanpa adanya komitmen yang solid untuk pendidikan, sertifikasi akan menjadi sia-sia.

Sebagai upaya untuk menyusun garis besar materi dan kurikulum pendidikan yang tepat untuk pemandu wisata, beberapa hal penting harus diperhatikan. Seperti halnya dalam pengajaran, pendidikan untuk pemandu wisata harus mencakup dua hal : pelatihan dalam beberapa subjek yang diajarkan, dan pelatihan dalam ketrampilan – ketrampilan mendasar untuk melaksanakan pekerjaan mereka. Sebagai pekerja profesional, seorang pemandu wisata harus memiliki pemahaman yang baik atas bidangnya; tugas – tugas dan tanggung jawabnya, bagaimana dan di mana untuk memperoleh tenaga kerjanya, bagaimana mengimplementasikan suatu rencana pemasaran, kecenderungan dan perkembangan bidang tersebut, dan perangkat – perangkat yang diperlukan. Untuk pemandu wisata, perangkat tersebut meliputi cara berbicara, bahasa, penelitian serta keterampilan interpretasi dan sosial. Sebagai tenaga profesional di bidang usaha perjalanan, seorang pemandu wisata harus memiliki pemahaman yang menyeluruh dari usaha dan bisnis yang digelutinya dan keberadaan mereka di dalam bisnis tersebut. Seluruh keterampilan – keterampilan dan topik – topik tersebut bisa dipandang sebagai kompetensi intinya.

Akhirnya, sebagai seorang pendidik, fasilitator, dan wakil dari suatu daerah, pemandu wisata harus belajar tentang banyak hal yang spesifik dari daerahnya: lingkungan alam, geografi, sejarah, politik dan kebudayaan, termasuk seni, arsitektur, kesusastaan, dan banyak lagi. Tentu saja sejauhmana seorang pemandu wisata mencurahkan diri mereka pada topik – topik tersebut, akan tergantung pada dirinya sendiri dan daerahnya. Sebagai contoh, para pemandu wisata dari Ottawa, Mexico City, dan Washington DC, bisa diharapkan untuk mampu menyesuaikan dengan jadwal yang ketat, kebijakan, kepribadian,

dan nuansa pemerintahan nasional; pemandu wisata di Alaska dan Hawaii seharusnya dapat menawarkan paling tidak penjelasan umum dari geologi negara bagian tersebut; dan pemandu wisata yang menyelenggarakan tur di New England akan senang ditanya tentang perbedaan topik Perang Revolusi Amerika, kesusastaan abad ke-19, dan alasan kenapa daun berubah warna pada musim semi. Karena tiap daerah dan tempat adalah unik dan memberikan tuntutan berbeda bagi tiap pemandu wisata, isi kurikulum pemandu wisata – dan para instruktur untuk kurikulum tersebut – harus secara tegas ditetapkan secara regional, dan apabila memungkinkan, pada setiap tempat.

Gabriel Cherem, profesor bidang interpretasi di Eastern Michigan University berpendapat bahwa interpretasi hanya berbeda pada topiknya, dan setiap individu di lapangan harus menempatkan dirinya pertama kali sebagai *interpreter*, dan sebagai spesialis pada tempat kedua. Selanjutnya dia mengatakan bahwa semua *interpreter* harus memiliki pelatihan sebaik mungkin, yang bisa diperoleh “melalui profesionalisme, kurikulum yang tegas, melalui kursus singkat, dan melalui pelatihan in-service dalam interpretation”, Cherem menyarankan tugas latihan dengan metode interpretasi, lapangan belajar, rencana dan manajemen penyajian, dan teori dan penelitian penyajian. “Sebagai tambahan, latihan dalam berkomunikasi, drama, penulisan kreatif, seni, fotografi, administrasi negara, arsitek lanskap, serta rancangan industri merupakan bidang – bidang yang mampu mendukung dengan kuat bagi seorang interpreter yang handal” (Cherem 1977). Lebih jauh, Cherem menegaskan contoh khusus untuk latihan yang tepat dalam mempelajari interpreter yang khusus, seperti sejarah alam, ekologi, dan isu – isu lingkungan bagi interpreter naturalis, antropologi, studi etnologi dan agama bagi *interpreter* budaya, serta sejarah lokal, wilayah, nasional dan dunia sebagai hal penting bagi *interpreter* sejarah.

Apakah Kurikulum Nasional adalah sesuatu yang Mungkin – atau Bisa Disarankan ?

Tentu saja sangat penting dan membantu bagi pelatihan pemanduan untuk berorientasi kepada subyek maupun daerahnya. Beberapa pemandu wisata di Amerika Serikat, Canada, dan Mexico sekarang membicarakan penyiapan kurikulum inti nasional untuk pemandu wisata, serta menyarankan agar kurikulum tersebut “mungkin” dan “menguntungkan”. Konsep yang mirip telah digunakan di Inggris, dimana The National Tourist Board telah menetapkan kurikulum inti untuk pemandu wisata di seluruh daerah di negara tersebut, di mana badan turis lokal menambahkan pelajaran – pelajaran kedaerahan. Program yang sama dilaksanakan juga di Eropa dan Jepang.

Di luar profesi pemanduan, diskusi tentang topik kurikulum inti nasional telah banyak diperdebatkan. Dua buku diantaranya yang banyak terjual pada tahun 1987, berjudul *Cultural Literacy: What Every American Needs to Know* ditulis oleh E.D. Hirsch, Jr., dan *The Closing of the American Mind* oleh Allan Bloom – menjelaskan survey dan statistik tentang “buta kebudayaan” yang terjadi di Amerika dan sistem pendidikan Amerika yang gagal menemukan kebutuhan warga negaranya. Buku – buku ini dan banyak aliran mereka, mengusulkan bahwa pembaharuan utama harus ditempatkan pada pendidikan, khususnya, dan menyarankan topik khusus untuk belajar.

The National Endowment for the Humanities juga percaya pada isu ini. Publikasi terbaru termasuk *Tyrannical Machines: A Report on Educational Practices gone Wrong and Our Best Hopes for Setting Them Right* (Cheney 1990), dan *50 Hours* (Cheney 1989), sebuah kurikulum inti yang disarankan untuk pendidikan kampus.

Tentu saja Amerika Serikat tidak sendirian dalam perhatiannya pada pendidikan bagi warganya, untuk semua negara akan bertaruh untuk masyarakat yang terinformasi dan produktif. Kecenderungan menuju kesadaran melek budaya dan kesusastaan memiliki relevansi dengan pemandu wisata. Banyak yang merasa kalau mereka, juga seharusnya mencoba untuk menetapkan kurikulum inti yang cukup menantang dan menyerap perbedaan yang dapat diterima semua pemandu. Tentu saja pemandu, sebagai pendidik, tuan rumah, dan wakil daerah dan nasional, harus melek budaya.

Bagaimanapun, kecenderungan untuk melek budaya bukanlah datang tanpa kritik. Banyak yang merasa bahwa model Hirsch’s; sebagai contoh terlalu bergaya Eropa dan secara budaya menjadi bias, dan bahwa terlalu menekankan pada hal khusus (Cultural

Literacy mencatat 5.000 nama, ungkapan, tanggal, dan konsep penting) hanya merupakan pendekatan yang sulit dalam pendidikan. Kurikulum yang diusulkan oleh NEH juga mendapatkan kritik yang sama. Lebih jauh, banyak yang merasa kurikulum yang terlalu menekankan pada sastra klasik, secara sederhana terlalu idealis dalam masa di mana komputer dan teknologi lain mendominasinya.

Diskusi ini memuat pernyataan Carl Roger, bahwa tujuan utama dari para pendidik saat ini bukanlah untuk mengajar sebanyak-banyaknya sebagai fasilitas pendidikan, untuk mengembangkan individu di mana siswa sedang dalam proses.... menjadi individu yang dapat hidup dalam ketercukupan, melainkan perubahan keseimbangan antara apa yang saat ini diketahui dan masalah – masalah yang terus mengalir, bergerak, dan berubah serta fakta dimasa depan”. Sangat benar, kata Hirsch, Bloom, dan yang lainnya, namun tentu saja kita dapat – dan harus – mengharapkan bahwa setiap orang berpendidikan seharusnya mengerti pengetahuan-pengetahuan yang mendasar.

Perdebatan panas tentang keadaan pemikiran abad ke-20 terus berjalan. Sementara itu, penting untuk melanjutkan tuntutan untuk mendidik pemandu wisata sebaik mungkin, dan mencoba untuk menciptakan kerangka kurikulum nasional bagi pemandu wisata untuk beberapa alasan.

1. Di negara – negara seperti Amerika Serikat, kurikulum demikian terlihat lebih baik daripada yang tersedia saat ini, yaitu tidak ada.
2. Bahkan kalau dipertimbangkan terlihat terlalu luas dan terlalu menuntut bagi pemandu wisata, hal tersebut setidaknya memberikan pemandu wisata dan pendidik dari daerah tertentu, suatu susunan yang bisa menciptakan kurikulum yang memadai.
3. Hal tersebut menyediakan landasan di mana pemandu wisata dan pendidik dapat berdebat dan memperbaikinya.

Lampiran C menampilkan contoh – contoh dari kurikulum utama. Bagi pemandu wisata di Amerika Serikat ada dua bagian: kurikulum inti universal (yaitu, topik alat perdagangan di mana setiap pemandu wisata harus menguasai) dan subyek serta topik di mana pemandu wisata di berbagai daerah di Amerika Serikat seharusnya sudah terbiasa dengan hal tersebut.

Mengajar Pengetahuan dan Ketrampilan

Meskipun sebagian orang akan berpendapat bahwa subjek seperti sejarah, geografi, arsitektur dan seni dapat dengan mudah diajarkan dan dipelajari, banyak yang percaya kalau aspek – aspek penting dari pemanduan yang efektif merupakan sifat bawaan yang tidak dapat diajarkan, dan bahwa kualitas pribadi seperti sensitif, jenaka, dan akal sehat tidak dapat diperoleh melalui instruksi dalam kelas. Bahkan beberapa pemandu wisata dan guru menyetujuinya. Gerald Wolfe, pemandu wisata berpengalaman, profesor sejarah kota, dan pelatih dari banyak pemandu wisata di kota New York, mengatakan, “Sampai batas tertentu, seseorang memilikinya atau tidak”.

Di sisi lain, Freeman Tilden mengatakan, “interpretasi adalah seni, dan seni sampai batas tertentu dapat diajarkan.” Seseorang dapat berpendapat bahwa dalam proses observasi dan evaluasi, masalah seperti salah informasi, tata bahasa yang salah dan teknik berbicara yang kurang efektif dapat terucap dan melekat dalam interpretasi. Perangai – perangai yang terlihat seperti tidak nyata dan tidak bisa diajarkan, mungkin bisa didorong pada siswa yang mengamati instruktur yang efektif dengan atribut – atribut tersebut.

Pendapat terakhir dari pendidikan dan pelatihan pemandu wisata adalah alternatif pilihannya : tidak melakukan apa-apa. Dengan tidak mengejar pendidikan dan pelatihan, profesi tersebut tentu saja tidak akan maju. Pada awalnya, sertifikasi bagi pemandu wisata merupakan pilihan sukarela. Penentu akhir untuk keberhasilan profesi pemanduan tersebut sepertinya adalah industri perjalanan dan pengunjung itu sendiri. Pada saatnya, profesi ini mungkin akan menerima atau bahkan menguasai proses sertifikasi. Untuk saat ini, langkah pertama dan yang paling penting, di mana kebanyakan orang setuju, adalah mendidik pemandu wisata dengan lebih baik.

Oleh karena tidak adanya suatu rencana nasional atau industri secara luas, keragaman program pelatihan dan sertifikasi bagi pemandu wisata bermunculan di Amerika

Serikat. Universitas Chicago State dan Universitas Central Florida memiliki suatu lembaga kursus pemanduan dalam kurikulumnya. Sekolah – sekolah masyarakat seperti Miami Dade, Northern Virginia, dan Los Angeles juga telah mengembangkan program sertifikat. Dan beberapa sekolah kepemilikan, diantaranya International Guide Academy di Denver dan International Tour Management Institute (ITMI) di San Fransisco, menawarkan pelatihan bagi pemandu wisata dan penyelenggara perjalanan. The National Park Service memiliki dua pusat latihan di mana program berlanjut dalam interpretasi dan subyek lainnya yang diberikan. (Lampiran A memuat daftar institusi terkenal yang menawarkan seminar, kursus, sertifikat, atau kesarjaan dalam pemanduan dan interpretasi).

KESIMPULAN

Mendidik para pengunjung sudah barang tentu merupakan salah satu peran yang paling penting dan menuntut dari seorang pemandu wisata. Dengan semakin besarnya jumlah orang yang melakukan perjalanan, dan pengetahuan, kerumitan dan harapan dari para pengunjung juga berkembang, tuntutan bagi para pemandu wisata untuk berperan sebagai pendidik yang efektif serta untuk berpendidikan lebih baik akan semakin intensif. Pendidikan menjadi sangat vital dalam menciptakan identitas pemandu wisata (secara internal atau persepsi pribadi), dan juga citra (secara eksternal atau persepsi masyarakat).

Sebagian orang akan tidak setuju dengan pernyataan – pernyataan tersebut, namun bagaimanapun, perdebatan akan lebih banyak terjadi pada masalah tingkat pelatihan dan pengujian yang dibutuhkan, isi dari pelajaran dan lamanya proses pelatihan. Meskipun terjadi perbedaan pendapat di antara profesi ini terhadap isu – isu tersebut, tekanan yang paling besar untuk penentuan standar yang lebih tinggi telah dikemukakan oleh para pemandu wisatanya sendiri, yang bekerja untuk mengimplementasikan sertifikasi dan program – program pendidikan yang lebih konsisten.

BAB VII

KEPEMIMPINAN DAN KETERAMPILAN SOSIAL

“Terlalu banyak pemandu wisata yang melupakan prinsip dasar yang paling penting dan paling jelas, bahwa orang-orang berada di sini untuk membuat diri mereka senang”

**Jhon Stein pemilik
Washington insider tour**

Memperhitungkan kekecewaan yang pernah di alami oleh Mark Twain dari seorang pemandu wisata Italia yang asik sendiri bercerita tentang setumpuk informasi kepada pengunjung yang sudah lelah dan jenuh. (seperti yang di jelaskan pada bab 1), celakanya tidak terbatas pada Italia atau pada abad ke-19. Sikap suka mencampuri terlihat mejadi suatu kecenderungan yang sangat kuat dari para pemandu wisata pada setiap zaman. Para pengunjung sepanjang sejarah telah mencatat para pemandu wisata yang bermaksud baik dan berpengetahuan, secara terburu-buru menjelaskan keasliannya dari setiap objek yang terlihat dan menyampaikan kepada pengunjung semua yang mereka janjikan, dengan melupakan bahwa orang yang akan dibuat tenang dalam keadaan lelah, tidak peduli dan bahkan tidak nyaman. Dalam tuntunannya mengenai kredabilitas dan profesionalisme, banyak para pemandu wisata yang mengambil peran mereka sebagai pemberi informasi dengan serius dan sering kali melupakan kegembiraan para pengunjung. Bagi sebagian pemandu wisata, memberikan perhatian kepada orang lain adalah sifat bawaan, aspek yang paling menyenangkan dari pekerjaan mereka, dan alasan utama untuk menjadi atau tetap menjadi pemandu wisata. Bagi sebagian lainnya keterampilan sosial sangat sulit untuk di pelajari dan untuk di persatukan kedalam pengalaman pemandu wisata.

KEPRIBADIAN PEMANDU

Kebanyakan orang memiliki citra yang didefinisikan dengan cukup baik dari seorang pemandu wisata yang ideal: terbuka, ramah, jelas dan antusias. Tentu saja pemandu wisata terbaik adalah gabungan dari perangai kepribadian positif ini. Sebagaimana dijelaskan pada Bab II, bagaimanapun, para pemandu wisata, penyelenggara tur, dan pengunjung biasanya memiliki banyak perbedaan persepsi tentang kualitas terpenting dari pemandu wisata.

Gabriel cherem, seorang profesor di Eastern Michigan University mengemukakan bahwa setiap suka berteman dan mudah bergaul lebih penting dari pada pelatihan formal, citra yang ideal tentang seorang *interpreter* katanya adalah pribadi yang berwawasan luas, fasih dan berwibawa, yang mampu mengikat imajinasi dan emosi dari pendengarannya. Penampilan kepribadian dari seseorang *interpreter* haruslah cukup kuat sehingga mampu membangkitkan respon dari para pengunjung. Saya ingin mendekati dan memiliki pribadi tersebut. (cherem, 1977)

Beberapa sifat bawaan khusus di anggap sangat penting dan sangat di harapkan untuk seorang pemandu wisata yang efektif . yang lainnya adalah keterampilan-keterampilan yang harus di kerjakan, atau paling tidak dijelaskan atau di demonstrasikan. Beberapa sifat lainnya dianggap bersifat tidak nyata sehingga sangat sulit untuk di definisikan dan di ukur.

Beberapa sikap yang paling di harapkan akan dijabarkan di bawah ini :

- Semangat yang besar atau antusiasme

Mungkin satu-satunya ciri yang paling penting dari seorang pemandu wisata yang efektif adalah kecintaan yang besar, baik pada subyek maupun pada pengunjungnya. Semangat yang besar ini tidak hanya akan membuat pengalaman para pengunjung menjadi lebih wajib, tetapi akan mendukung pemandu wisata maupun pengunjung melalui pengalaman mental dan fisik yang diterimanya.

Semangat yang besar umumnya akan mendampingi dengan keramah-tamahan dan kemurahan hati. Apabila pemandu wisata bersemangat tentang subyek ataupun daerahnya, mereka biasanya cenderung akan menjadi lebih berwawasan tentang hal tersebut, dan oleh karenanya merasa lebih percaya diri dalam mempersentasikannya.

Semangat besar tidak bisa dengan mudah untuk dibuat-buat, dan sampai batas tertentu, seorang pemandu wisata akan memilikinya atau tidak. Sudah barang tentu semangat yang besar tidaklah di ajarkan atau dipelajari dalam cara tradisional, akan tetapi banyak yang percaya bahwa hal tersebut bisa diperoleh pada kenyataannya, banyak pemandu wisata merasa bahwa mempelajari suatu daerah dan memandu suatu tour di daerah tersebut bahkan telah memperdalam semangat mereka untuk daerah tersebut.

Peggy wood, seorang pemandu wisata washington DC sejak 1980, berkata “waktu saya pindah ke suatu tempat, saya tidak menyukainya sama sekali. Seorang teman menyarankan bahwa saya akan lebih menyukainya jika saya lebih mempelajarinya, lalu saya mendaftarkan diri dalam satu kursus pemandu wisata. Dan dia benar, sekarang saya sangat suka berada di tempat ini”.

- **Sifat yang terbuka dan ramah-tamah**

Karena pemandu wisata berada dalam suatu bisnis untuk bertemu, menyambut dan bekerja untuk orang asing, sangatlah penting bahwa mereka harus mudah untuk didekati, terbuka, dan nyaman dalam berbagai situasi dan dalam berbagai ragam kepribadian. Meskipun prospek tersebut cukup menakutkan bagi sebagian orang, banyak pemandu wisata menganggapnya sebagai aspek yang paling menarik dari pekerjaan mereka.

- **Rasa Percaya Diri**

Mengembangkan rasa percaya diri dalam suatu karir membutuhkan rasa hormat pada diri sendiri yang di kombinasikan dengan pengalaman rasa percaya diri yang memungkinkan para pemandu wisata untuk melaksanakan pekerjaannya dengan benar dan efektif, membuat orang-orang merasa nyaman, dan membantu menciptakan pengalaman yang menyenangkan.

- **Sikap Proaktif**

Salah satu sahnya seorang pemimpin yang sejati adalah kepercayaan pada kemampuan yang dimiliki seseorang untuk mempengaruhi perubahan dan kemauan menerima tanggung jawab untuk memulai perubahan.

Kepercayaan tersebut biasanya diikuti dengan suatu komitmen kepada berbagai solusi imajinatif dan dan suatu pikiran yang timbul dari rasa optimis. Sikap produktif ini – kebalikan dari reaktif – sangatlah penting untuk keberhasilan seorang pemandu wisata secara teratur di dorong kedalam situasi-situasi yang tidak bisa diduga serta menantang dimana mereka harus menemukan solusinya dengan cepat.

- **Kepekaan**

Sangat penting, istilah “Kepekaan” di sini digunakan untuk memasukkan berbagai pemahaman kemanusiaan yang dibutuhkan bagi seorang pemandu wisata yang berhasil, selain harus menyenangkan orang, pemandu wisata yang berhasil bersifat belas kasih, berwibawa, berakal dan penuh kewaspadaan. Mereka akan peka terhadap kebutuhan orang lain dan menghormati pendapat orang lain. Pemandu wisata harus peka terhadap berbagai kejadian, seperti kecelakaan, penyakit ketidakmampuan serta friksi yang terjadi diantara para pengunjung. Pemandu wisata dan pengarang dari new orleans, Joan Garvey berkata “Orang akan memaafkan kekurangan dari seorang pemandu wisata, bahkan kurang tahunya tentang suatu daerah, tapi mereka tidak akan memaafkan pemandu wisata yang tidak peduli dengan mereka.

- **Fleksibilitas**

Dalam ranah perjalanan, bahkan di mana rencana perjalanan yang sudah dipersiapkan dengan baik meleset, fleksibilitas dan kesabaran adalah vital. Hal ini termasuk kemampuan untuk meyakinkan orang lain untuk tetap fleksibel dan juga sabar.

- **Otentik**

Sedikit sifat yang menentang akan mengasingkan orang lebih cepat dibandingkan dengan ketidakjujuran. Banyak orang akan tertarik dan percaya kepada orang lain yang tulus dan memiliki kejujuran, seperti pancaran yang terbuka tentang mereka.

- **Penampilan yang profesional dan menyenangkan**

Seringkali dikatakan bahwa orang memutuskan menyukai seseorang atau tidak pada detik pertama mereka bertemu. Kesan pertama seringkali tak terlupakan dan seringkali didasarkan pada penampilan fisiknya. Banyak orang mungkin berpikiran bahwa orang yang bersih, berpenampilan baik, dan memperhatikan penampilan adalah hal utama dihubungkan dengan kerjanya. Lebih dari itu, orang membuat asumsi tentang orang lain, bisa akurat maupun tidak, didasarkan aspek lain dari penampilan, seperti postur, berat, dan gaya.

- **Humoris**

Rasa humor yang baik bisa mendekatkan mereka, menentramkan dan membantu menumbuhkan keceriaan selama perjalanan menjadi sangat menghibur, daripada stress atau tidak menyenangkan. Karena kebanyakan orang senang tertawa, mereka akan menghargai pemandu wisata yang memberi humor selama perjalanan. Menggunakan humor, secara tepat bagaimanapun, membutuhkan kepekaan, lelucon yang membuat orang tertawa terkadang akan membuat orang lain merasa terhina.

- **Pengetahuan**

Pengetahuan yang berwawasan luas dari berbagai topik merupakan hal yang mendasar. Subjek yang harus dipahami oleh pemandu wisata akan berbeda di setiap wilayah, sehingga akan sangat bijak apabila pemandu wisata melakukan penelitian terlebih dahulu tentang program pendidikan di daerah tersebut. Dewasa ini banyak sekali program-program pendidikan di seluruh dunia tentang subjek yang relevan seperti industri perjalanan, pemahaman lintas budaya, teknik berbicara, dan pemasaran.

- **Keterampilan berkomunikasi yang baik**

Orang yang berpengetahuan dan peka tidak akan sukses sebagai pemandu wisata tanpa kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik. Keterampilan berkomunikasi yang baik mencakup pengejaan, kontak mata, gerak tubuh alami, dan suara yang bersih, jelas dan menyenangkan. Oleh karena itu, kurangnya salah satu dari hal tersebut akan menimbulkan kesulitan bagi pemandu wisata. Bunyi sengau, logat yang kental, infleksi yang mengganggu, atau gerak tubuh yang gugup, contohnya, bisa saja mengalihkan bahkan mengurangi sifat positif lainnya yang dimiliki pemandu wisata. (keterampilan berkomunikasi dibicarakan secara rinci pada Bab 8, “Keterampilan Menyajikan dan Berbicara” serta pada Bab 9 “Menunjukkan Tempat pada kehidupan”).

- **Organisasi**

Keterampilan mengatur waktu dan mengorganisasikan seringkali dianggap remeh, padahal merupakan keterampilan yang sangat penting. Mengikuti jadwal, meskipun seringkali terjadi keterlambatan, menepati berbagai janji, dan mengajak pengunjung tanpa merasa terpaksa adalah satu tindakan kesinambungan yang harus dilakukan pemandu wisata. Dibalik layar dari suatu perjalanan, terdapat berbagai pekerjaan administrasi yang harus dikerjakan: intruksi, peta, janji pertemuan, surat konfirmasi, informasi untuk penumpangan, dan tugas-tugas pembukuan. Diluar tugas-tugas yang sangat menuntut yaitu mengorganisasikan dan interaksi dengan para penumpang, pemandu wisata seringkali dituntut untuk menulis dan mencatat berbagai tagihan, melakukan konfirmasi reservasi, mengkoordinasikan rute perjalanan dengan para supir, dan memberitahukan agen perjalanannya tentang keberadaan dan status perjalanannya, tentang keberadaan dan status perjalanannya. Seperti halnya pada profesi lainnya, ukuran yang paling baik dari keberhasilan seorang pemandu wisata adalah membuat seluruh tugas-tugas tersebut terlaksana dengan enteng dan bahkan tanpa terlihat oleh mereka. Mengkoordinasikan seluruh tugas-tugas membutuhkan perencanaan yang konsisten, pengaturan waktu secara seksama dan memperlihatkan hal-hal yang rinci dengan seksama dan teliti.

Tugas yang terakhir seorang pemandu wisata harus berpengetahuan dan memiliki cukup kepercayaan diri untuk membuat keputusan dengan cepat-keputusan yang kadang kala tidak populer atau merugikan. Kadang-kadang, perjalanan darurat menuntut, keputusan yang sulit dan cepat, yang melibatkan penggunaan uang perusahaan atau merubah jadwal perjalanan. Pemandu wisata kadang menganggap bahwa akan lebih menguntungkan untuk membuat keputusan atas nama kelompok daripada menggunakan cara demokratis, sebagaimana pengumpulan suara yang akan menyisihkan kelompok minoritas.

- **Kesehatan yang bagus.** Banyak calon pemandu wisata memandang remeh kekerasan dalam memandu. Unsur-unsur seperti berjalan, waktu yang lama dan panjang, diet yang berbeda dan jadwal makan, dan rasa tertekan karena terus menerus berada dalam panas, menuntut energi dan daya tahan.
- **Integritas pribadi.** Sebagaimana halnya untuk semua profesional, perasaan kuat pada etika sangat krusial agar berhasil. Pemandu wisata memiliki tanggungjawab moral akan diri mereka masing-masing, majikannya, rekan, pengunjung, bahkan daerahnya. (Lihat bab 13, "Etika dan Etiket Profesional").
- **Karisma.** Karisma didefinisikan sebagai daya pikat pribadi dari kepemimpinan yang menimbulkan kesetiaan yang populer atau antusiasme. Karisma adalah kesatuan dari sifat-sifat di atas yang membangkitkan respon yang digambarkan oleh Cherem sebagai "Saya ingin dekat dengan individu itu" (Cherem 1977). Sementara tidak semua pemandu wisata yang memiliki sifat tersebut, beberapa tingkatan karisma terlihat kebanyakan pemandu wisata yang sukses. Beberapa sifat yang digambarkan tersebut dapat dipelajari, beberapa membutuhkan waktu untuk berkembang, beberapa lainnya seseorang akan memilikinya atau tidak sama sekali. Walaupun "pemandu wisata ideal" dapat mewujudkan semua sifat ini, memiliki atau mendapatkan sifat ini dan belajar untuk menggunakannya, dalam pengalaman pemandu wisata yang berbeda dan tidak bisa diduga, sangatlah sulit. Tentu saja, sebagaimana yang ditegaskan Cherem, "pencapaian tingkat kehandalan interpretasi seperti ini adalah proses yang sangat lama. Sejurnya *interpreter* harus mempersiapkan kemampuan diri dan profesionalnya seumur hidup – penantian seumur hidup" (Cherem, 1977)

SAAT KEBENARAN

Sampai sejauh mana pemandu wisata melakukan berbagai perannya sebagai tuan rumah, pendidik, pemimpin, perwakilan humas, dan penghantar akan berbeda dengan kepribadian si pemandu wisata, kondisi perjalanan dan komposisi dari kelompok perjalanan. Dan setelah itu, kesuksesan atau kegagalan dalam memandu (sebagaimana dalam industri jasa) tergantung pada apa yang sekarang biasa disebut sebagai "saat kebenaran", sebuah istilah yang dilontarkan oleh Jan Carlzon, Presiden Penerbangan Scandinavia (SAS). Carlzon mendefinisikan "saat kebenaran" sebagai "ketepatan segera ketika pelanggan datang dan berhubungan dengan aspek bisnis anda, dan dengan dasar kontak tersebut, membentuk satu opini tentang kualitas pelayanan anda, dan secara potensial, kualitas dari produk anda" (Charlzon, 1987). Sebagai presiden SAS, Carlzon mewarisi perusahaan dengan moral rendah dan penjualan yang semakin kecil. Dia menemukan bahwa saat kebenaran yang kritis untuk pelanggan dari perusahaan penerbangannya telah terjadi, tidak pada para eksekutif dari perusahaan SAS, melainkan pada para agen penjual tiket, pelayan penerbangan dan para pegawai lain yang berada di garis depan. Carlzon mengadopsi filosofi baru untuk perusahaannya dan mempertimbangkan adanya revolusi. Karena pegawai baris depan tersebut ambil bagian pada kritisnya "saat kebenaran" pada SAS, Carlzon beralasan, mereka harus diberikan kewenangan untuk membuat keputusan perusahaan pada saat melayani pelanggan. Jadi, beberapa hambatan yang mengganggu dan mengikuti ditemukan pada industri jasa – seperti jawaban "Itu bukan tugas saya", "Saya tidak membuat peraturan, saya hanya melaksanakannya," atau "Saya tidak bisa menangani itu; saya akan membawamu pada atasan saya" – dihilangkan. Menurut Carlzon, filosofi ini menempatkan penekanan dan prioritas pada tempat yang seharusnya dan menyampaikan alasan mendasar: yang paling utama "Apakah pelanggan puas dengan pelayanannya?" dan "Apakah pelanggan

utama “Apakah pelanggan puas dengan pelayanannya?” dan “Apakah pelanggan menikmatinya?” hasil dari filosofi tersebut di SAS, dalam hal tanggapan pelanggan, penjualan, dan semangat pegawai, sangatlah positif.

Konsep “saat kebenaran” telah memperlihatkan dampak yang sangat luas pada industri jasa. Karl Albrecht, salah seorang pemuka pada pelatihan dari industri jasa, menyebut saat kebenaran tersebut sebagai “lagu kebangsaan untuk manajemen pelayanan.” Dalam ekonomi global yang berorientasi pada pelayanan, “saat kebenaran” akan menentukan eksistensi dari berbagai bidang usaha.

Tujuh Kesalahan Pelayanan Albrecht

Sering kali lebih mudah dan lebih instruktif untuk menyebutkan pelayanan yang memprihatinkan daripada pelayanan yang cukup memadai. Pelanggan merasa diserbu secara teratur dengan apa yang disebut Karl Albrecht dengan “Tujuh Kesalahan Pelayanan.” Tujuh Kesalahan, sebagaimana bisa diterapkan dalam pemandu wisata adalah:

1. **Memperlakukan pelanggan dengan sikap masa bodoh.** Bukanlah suatu kebetulan bila Albrecht menyebutkan hal ini sebagai kesalahan pertama. Sebagaimana dikemukakan sebelumnya, pengunjung akan memaafkan kesalahan pada saat pemandu wisata, namun ketidakpedulian bukanlah salah satunya. Sebagaimana halnya pada setiap profesi yang berorientasi pada pelayanan pemandu wisata yang memiliki sifat masa bodoh yang sudah kronis, seharusnya mencari pekerjaan yang baru, baik untuk sementara atau bahkan selamanya.
2. **Menyepelkan pelanggan.** Sebagai akibat dari sikap masa bodoh, adalah menyepelkan pelanggan – pemandu wisata memberikan kesan bahwa dia seharusnya berada di lain tempat – asingkan secepatnya. Ini merupakan tantangan khusus bagi banyak pemandu wisata, karena tidak seperti banyak profesi lainnya, pemandu wisata bukan profesi yang memiliki kewajiban dari jam 9 sampai jam 5.. Sering kali kenyataan pemandu wisata bertugas dari pagi hingga larut malam, dan tantangannya adalah menetapkan untuk menyingkirkan dari kelompok tanpa memberikan kesan menyepelkan mereka.
3. **Bersikap dingin pada pelanggan.** Sikap-sikap yang telah dijabarkan diatas, kegagalan untuk bersikap tulus dan ramah, dan ketidak mampuan atau tidak adanya keinginan untuk berbagi dengan orang lain menggambarkan sikap dingin pada pelanggan. Banyak pelanggan yang mengatakan “bertemu orang lain” sebagai motivasi utama dalam perjalanan: dan bagi mereka, memiliki pemandu wisata yang dingin dan menjaga jarak akan menghilangkan keuntungan dari usaha mereka.
4. **Memperlakukan pelanggan dengan sikap merendahkan.** Walaupun sikap merendahkan dari pemandu wisata merupakan keluhan yang paling umum dari pengunjung, banyak pemandu wisata yang melakukan kesalahan tidak menyadari hal tersebut. Seorang pemandu wisata yang berbicara kepada murid kelas 10 dengan volume suara yang sama sebagaimana dia berbicara kepada murid kelas 4, atau pemandu wisata yang menduga bahwa para manula memiliki kekurangan dalam mendengar dan menderita penyakit Alzheimer, tanpa disadari sudah menghina tamunya. Ketika pemandu wisata mungkin sedang berfikir, “Saya akan membuat hal ini lebih sederhana, mereka pasti akan mengerti,” pesan yang diartikan kelompok adalah “Saya rasa kamu tidak akan mengerti kecuali saya menyampaikannya dengan sangat mendasar”. Dengan kata lain, pemandu wisata sudah menunjukan kepada pendengar bahwa dia diluar jangkauan mereka. Apakah berbicara pada orang-orang muda, usia pertengahan atau orang tua, terlalu menyederhanakan dalam penyampaian pada umumnya akan kurang dihargai. Interpreter yang handal memiliki berbagai cara untuk menentukan tingkat pemahaman kelompok, termasuk cara mengajukan pertanyaan, cara mendengar, dan mendorong partisipasi mereka.
5. **Bekerja seperti robot.** Sikap “Saya bisa melakukan ini dengan mata tertutup” disampaikan dengan lebih siap daripada yang disadari mereka. Selama bertahun-tahun, pemanduan celaknya menghasilkan robot. Menyanyikan lagu-lagu gembira, sudah

menjadi hal biasa dimana pengunjung mengharapkannya. Sikap keras ini karena adanya indikasi kelesuan dan kebosanan dan waktunya untuk mengistirahatkan diri untuk pendengar sebagaimana juga untuk pembicara.

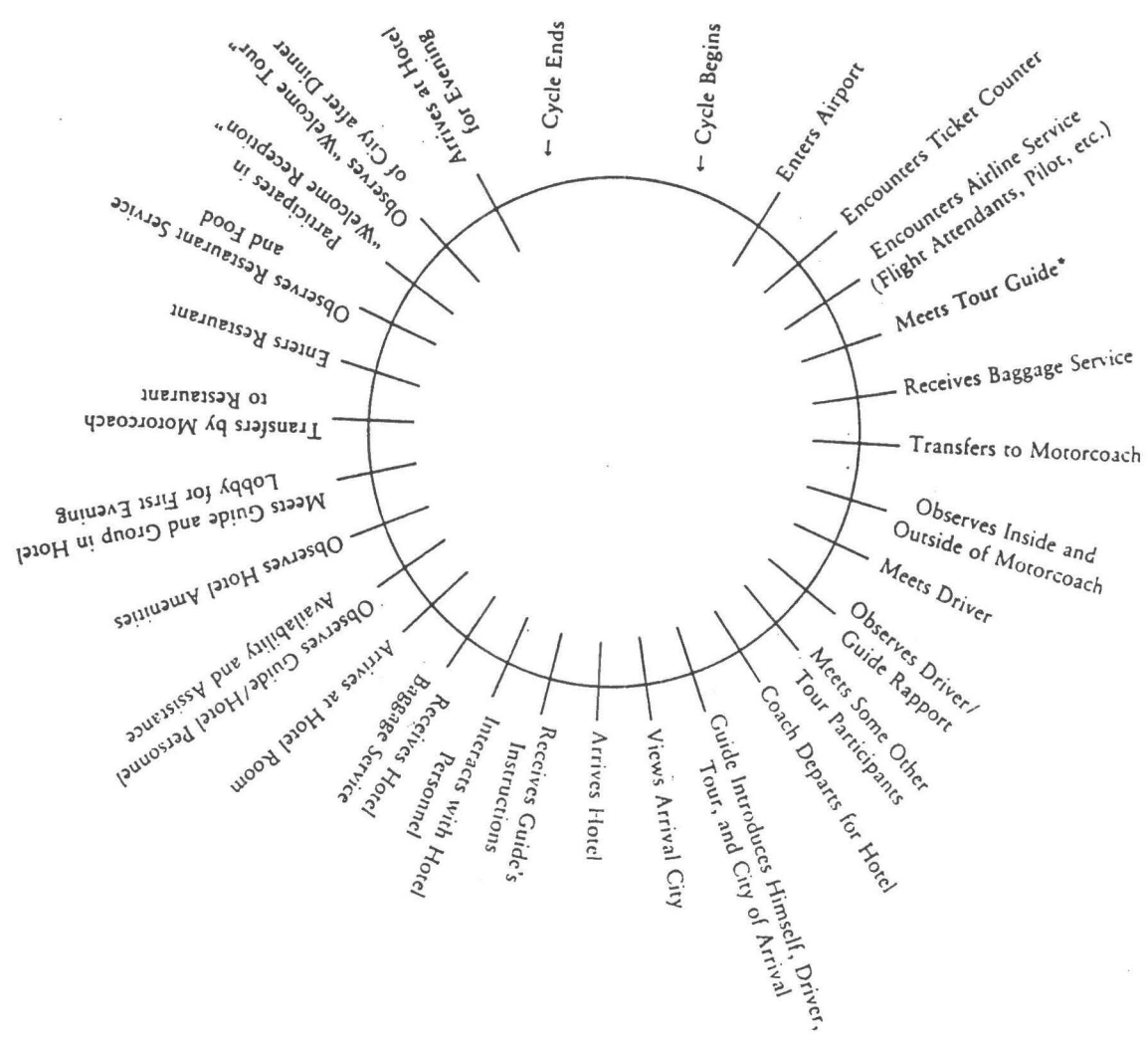
6. **Terlalu berpatokan pada aturan buku.** Albrecht, Carlzon, dan masih banyak lagi yang menganjurkan bahwa petugas pelayanan, sebelum mengatakan, “Maaf, kebijakan kami adalah...”, menganalisa keadaan terlebih dahulu untuk melihat apakah menyimpang dari peraturan buku akan merugikan orang lain. Seringkali, bahkan sebaliknya malah melanggar atau membelokan peraturan menghasilkan solusi yang terbaik untuk setiap orang yang terlibat. Ketika sebuah jadwal perjalanan mempunyai berbagai manfaat bagi pemandu wisata dan pengunjung, mereka sangat jarang mengikuti seperti yang tertulis, atau harus mengikutinya. Kenyataannya, kebanyakan perusahaan yang menyiapkan jadwal perjalanan bagi pengunjungnya hanya menghindari pencatat waktu untuk menghindari penumpang atau bahkan pemandu wisatanya terlalu tergantung pada mereka.
7. **Terlalu bertele-tele.** Banyak pemandu wisata yang melihat peran mereka secara spesifik sebagai pendidik merasa terhina dengan apa yang mereka sebut sebagai kebutuhan-keutuhan pengunjung yang lebih bersifat duniawi, atau kebutuhan-kebutuhan di luar tugas-tugas mereka yang membutuhkan suasana luar di luar pekerjaan mereka. Komentar seperti, “concierge anda bisa merekomendasikan restoran terbaik di sekitar hotel,” atau “Pelayan kamar yang tidak perlu, karena mereka pasti bisa menolong anda”, mungkin merupakan ungkapan, yang dibutuhkan pengunjung adalah, contohnya, rekomendasi sederhana dari pemandu wisatanya. Bahkan dalam kasus yang terjadi di luar tanggung jawab atau keahlian pemandu wisata, cara pemandu wisata mengatasi keadaan bisa membedakan antara pengunjung yang merasa dibantu dengan perasaan bahwa dia diperlakukan terlalu bertele-tele. Contohnya, pemandu wisata menyarankan pengunjung untuk datang ke bagian front desk, masalahnya dan menyuruhnya mandangi concierge, yang kemudian di ketahui sedang beristirahat dalam keadaan kesal, pengunjung lalu kembali ke kamarnya tanpa memperoleh jawaban terhadap permintaannya. Pengunjung menganggap hal ini sebagai suatu yang bertele-tele, yang bermula dari pemandu wisata. Kalau pemandu wisata, disisi lain, menyisihkan beberapa menit dan energinya dengan berjalan bersama pengunjung ketempat concierge dan menemukan bahwa concierge sedang tidak bertugas lalu, mencari solusi lain, hasilnya adalah pelayanan yang terbaik dan kepuasan pelayanan. Dalam industri jasa yang penuh penuh persaingan, sikap tubuh seperti ini sangat penting bagi pemandu wisata.

Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, pemandu wisata selalu lebih khawatir tentang bagaimana pengetahuan mereka daripada bagaimana keefektifan mereka dalam bekerja. Kebanyakan pengunjung akan memperhitungkan pengetahuan pemandu wisata secara kurang kritis daripada tujuh kesalahan pelayan lainnya.

Siklus Pelayanan

Untuk menilai apakah saat kebutuhan bagi pelanggan sudah tercapai atau tidak, Albrecht menyarankan sebuah perusahaan atau seseorang untuk mengidentifikasi saat kebutuhan pelanggannya, atau pihak-pihak dimana pelanggan berhubungan langsung dengan pelayanan yang dapat menghasilkan opini. Albrecht menganggap sangat penting bahwa siklus pelayanan ini diinformasikan dari sudut pandang pelanggan dan bukan dari pegawai atau pebisnis.

Siklus pelayanan pengunjung (Gambar 7.1) didaptasi dari modul yang dibuat Albrecht, menonjolkan “saat kebenaran” untuk para pengunjung pada hari pertama perjalanan; kelompok yang berangkat untuk sebuah perjalanan, sampai di suatu kota, bertemu dengan pemandu wisata, dan diperkenalkan ke daerah tersebut. Sebagaimana diilustrasikan, “saat kebenaran” bagi pelanggan bermula dengan baik ketika dia bertemu dengan pemandu wisata. Begitu si pengunjung sampai ketempat tujuan, bagaimanapun, pemandu wisata secara langsung atau tidak langsung bertanggungjawab untuk berbagai hal yang tidak diperhitungkan dalam “waktu kebenaran”.



Gambar 7.1 The Traveler's Cycle of Service: the first day of tour
(Adapted from Karl Albrecht's "cycle of service," Service America)

Model siklus pelayanan ini menggambarkan permintaan yang ditempatkan pada pemandu wisata selain kebutuhan pemandu wisata untuk bekerja secara kooperatif dengan pengunjung dan semua pihak yang terkait di dalam siklus, termasuk penyelenggara perjalanan, pegawai hotel dan restoran, pegawai museum, dan sebagainya. Pemandu wisata adalah teman tetap pengunjung. Karena mereka mempunyai hubungan dengan kota, daerah, atau area subyek, para pemandu sendiri adalah “saat kebenaran” yang sesungguhnya bagi industri wisata. (lihat Bab 10. “The Nuts and Bolts of Conducting a Tour”, menjelajahi bidang logistik yang melibatkan kelompok perjalanan.)

BEKERJA DENGAN KELOMPOK DARI BERBAGAI USIA

Pelajar

Kebanyakan kota dan tempat di seluruh dunia , merupakan lingkungan tempat belajar ideal bagi semua umur, jumlah perjalanan para siswa meningkat secara dramatis. Banyak sekolah dan guru mencoba memasukkan perjalanan kedalam kurikulum mereka, menyewa pemandu wisata yang diharapkan bakal membuat mereka mengerti.

Untuk sebagian pemandu wisata, kelompok pelajar usia muda adalah kelompok yang paling sulit dipandu. Mereka mengambil sikap menantang pada kedisiplinan, motivasi, dan tingkat keingintahuan. Sebagai tambahan, perjalanan wisata pelajar yang dirancang untuk waktu yang lebih lama, karena untuk menghindari kekacauan di hotel. Pelajar harus terus dilibatkan dan dimotivasi. Untuk menyelesaikan hal ini, pemandu wisata harus mahir dalam mengajukan pertanyaan dan menggunakan berbagai tehnik yang kreatif

untuk mengajak siswa larut dalam satu pengalaman perjalanan. (Beberapa dari teknik tersebut digambarkan pada Bab IX, "Bringing a Place to Live"). Bagaimanapun, teknik yang bisa diterapkan di satu daerah atau sebagian kelompok usia tertentu, mungkin akan gagal untuk kelompok usia pelajar. contohnya, tekanan teman sebaya dapat membuat situasi tanya jawab untuk siswa usia menengah ke atas mungkin akan terasa mengejek atau membuat malu. Jadi, pemandu wisata yang bertanya seringkali dianggap remeh oleh para siswa. Pemandu wisata yang tidak memiliki kepekaan dengan kesukaan anak muda akan sulit untuk menyentuh mereka, atau memberikan tur yang efektif pada mereka

Sangat jarang para siswa melakukan perjalanan tanpa wali. Walau pemandu wisata memiliki peluang atau tanggung jawab untuk menciptakan suasana pada tur, banyak pemandu wisata lebih senang apabila wali siswa memonitor perilaku muridnya. Ada beberapa alasan yang baik untuk ini. Pertama, sang wali biasanya guru atau orang tua lebih akrab dengan siswa, oleh karena itu, memiliki pemahaman yang lebih tentang kemampuan dan perilaku mereka. Wali juga harus bertanggung jawab atau para siswanya. Sebagai akibatnya siswa harus mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh walinya. Pada kasus-kasus umumnya, ini bukanlah tanggungjawab dari pemandu wisata untuk mengubahnya. Sampai sejauh mana pemandu wisata diminta untuk mendisiplinkan kelompok siswanya, tergantung pada kesepakatan yang dibuat oleh pemandu wisata dan wali. Seringkali guru yang menemani siswanya meminta mereka untuk diam ketika pemandu wisata atau orang lain berbicara kepada mereka dan meminta pemandu wisata untuk berbuat sama. Kebijakan seperti ini menjadi pengalaman yang menyenangkan untuk pemandu wisata umumnya. Sebagian wali, khususnya mereka yang merasa tur adalah liburan bagi siswanya, tidak akan menuntut hal yang sama kepada mereka. Akibat yang tidak menyenangkan pada masalah ini adalah tugas mendisiplinkan siswa berada di pundak pemandu wisata, dan kalau wali tidak mendukung, akan timbul kekacauan. Walau banyak pemandu wisata yang merasa nyaman (dan efektif) dengan tanggung jawab kedisiplinan, ada juga yang tidak, bahkan tersinggung dengan apa yang dirasakan sebagai sikap ketidakpedulian dari sebagian wali. Sebuah praktek yang sudah lazim diantara beberapa penyelenggara tur untuk pelajar yang dipasarkan langsung pada para guru yaitu dengan menampilkan pemandu wisata sebagai wali. Sebagian dari perusahaan ini menjual tur sebagai liburan bagi para guru bahkan mendorong mereka untuk merencanakan satu hari atau semalam menjauh dari siswa untuk menikmati pemandangan. Perjalanan seperti ini walau bagaimanapun kelihatannya cukup meringankan.

Untunglah, banyak pihak sekolah yang mengambil pendekatan proaktif atas perilaku siswa pada tur sekolah. Menurut Jeff McHugh, kepala sekolah Fairfield Wood Middle, di Fairfield, Connecticut.

Staf FWMS mengadopsi modul Pertanyaan Kedisiplinan Kelas Canter untuk semua kegiatan kelas, termasuk liburan tahunan sekolah. Peraturan ini dibicarakan sejak awal dengan siswa sebelum perjalanan. Siswa juga tahu konsekwensi apa yang akan mereka hadapi kalau mereka melanggarnya dan selain itu ada hadiah untuk perjalanan yang berjalan dengan baik. Peraturan umum tersebut adalah : (1) Ikuti aturan yang diberikan pertama, (2)Selalu tepat waktu, (3) Jaga barang masing-masing, (4) Jangan membuang sampah sembarangan, (5) Dilarang membawa obat-obatan, rokok, alkohol, mencuri atau merusak. Peraturan dibatasi sampai lima. Adalah juga sangat baik untuk membuat peraturan di bus atau ketika pemandu wisata sedang menjelaskan sesuatu.

Konsekuensi pelanggaran aturan adalah (1) pemanduan (di bus yang paling akhir), (2)Kehilangan waktu perjalanan, (3) pernyataan kepada wali, (4) telepon orang tua, (5)dikeluarkan dari tur dan dikembalikan ke orang tua.

Penting untuk membuat mereka tahu kalau sikap mereka dihargai. Konsekuensi dari sikap yang baik termasuk ekstra waktu luang di hotel (tetap diawasi oleh orang dewasa), dan menambahkan acara khusus yang bisa dimasukkan dalam jadwal.

Peraturan, standar – standar dan harapan-harapan yang konsisten pada orang dewasa sebenarnya membangun lingkungan kerja sama diantara mereka, sebagaimana siswa selalu tahu apa yang bisa diharapkan dari mereka. Idealnya, kebijakan semacam itu timbul dari sekolah atau wali, sebagaimana yang mereka miliki sebagai contoh. Ketika tidak ada

standar – standar tersebut, pemandu wisata bisa menawarkan pendekatan yang sama, khususnya tur yang berlangsung lebih dari sehari.

Usia lanjut

Kalau pemandu wisata disuruh memilih kelompok usia favorit, umumnya akan memilih tanpa ragu kelompok usia lanjut/manula. Kenyataan bahwa orang tua bersifat pemarah, penuntut, atau sulit di atur, seara umum tidak dapat diakui. Walaupun kenyataan bahwa sebagian anggota kelompok yang mempunyai masalah dengan pendengaran atau sulit berjalan semakin banyak karena bertambahnya usia, kelompok usia lanjut umumnya lebih menghargai, suka pengalaman baru, penuh keingintahuan, menarik perhatian, dan mau berbagi pengalaman. Lebih jauh, lamanya waktu perjalanan bagi usia lanjut umumnya tidak terlalu dituntut.

Sangat penting untuk menyadari beragamnya dari kemampuan dan perhatian orang yang berlabel usia lanjut atau lebih tepat manula. Mereka umumnya berusia di atas 60 tahun (atau lebih muda menurut definisi lain). Dengan mempertimbangkan kecenderungan kehidupan yang lebih lama dan sulit untuk menggeneralisasi para manula. Manula lari maraton, memulai bisnis yang sukses, dan seringkali memiliki kehidupan yang lebih penuh dan lebih sibuk daripada ketika mereka berumur tiga puluh tahunan.

Namun demikian, ada fakta penting untuk diingat ketika bekerja dengan para manula ini. Semua indera akan menurun seiring dengan proses bertambahnya umur. Seringkali kehilangan daya ingat seseorang akan terjadi secara halus, dan bahkan memakan waktu yang lama, sehingga tidak seorangpun menyadari akan hal itu. Sebagian lainnya, memiliki kesadaran diri tentang kekurangan mereka, dan berusaha untuk menyembunyikannya. ketulian, sebagai contoh, adalah hal yang lumrah dan seringkali terlupakan. Seorang pengunjung yang memiliki kekurangan dalam hal pendengaran mungkin akan kehilangan banyak informasi selama perjalanan tanpa pemandu wisata menyadarinya.

Rosalind Hutchinson, Ketua dosen Guild of Guide di London, mengingatkan para pemandu wisata untuk secara naluriah menyadari kapan mereka perlu memberikan perawatan lebih, perhatian, dan pengamatan. Dia juga mengingatkan para pemandu wisata untuk tetap mengingat beberapa hal usia lanjut :

- Berikan ekstra waktu dimana banyak aktivitas yang dilakukan dalam waktu yang lebih lama, seperti pada saat naik mobil, makan atau berjalan – jalan.
- Sering-sering berhenti beberapa saat untuk istirahat pada saat tur sedang berjalan.
- Berikanlah perhatian yang khusus pada peserta yang mengalami kepenatan atau tanda adanya tekanan atau sakit. Apabila peserta merasa ketakutan atau sulit bernafas berikan waktu untuk beristirahat beberapa saat. (lihat lampiran D untuk mengulang dasar-dasar keselamatan dan pertolongan pertama).
- Berikan perhatian masalah kesehatan atau kesulitan yang khusus dan berikan perhatian khusus tetapi tidak mencolok untuk status mereka.
- Karena masalah kurang pendengaran dan pikun adalah hal yang lumrah untuk orang seusia mereka, selalu ulangi instruksi, terutama untuk waktu berkumpul.

Walaupun langkah ini atau langkah lainnya sangat penting dalam memperbaiki kualitas tur untuk para lanjut usia, Hutchinson juga memperingatkan pemandu wisata untuk tidak menganggap rendah para manula. “Selain itu,” katanya, “tur ini, memiliki perjuangan yang sangat tinggi. Kebanyakan dari para usia lanjut ini sangat bijak, dan kita dapat belajar dari mereka”.

BEKERJA DENGAN ORANG-ORANG YANG SULIT

Cerita-cerita yang penuh lelucon dan keterlaluan dari mereka yang secara teratur bekerja dengan masyarakat sangatlah banyak. Seseorang baru-baru ini menerbitkan satu buku tentang “orang-orang sulit” menawarkan “ratusan strategi dan tehnik yang telah dibuktikan untuk mendapatkan respek dan kerja sama dari orang lalim, berkomplot, bermulut kotor dan orang-orang yang sulit lainnya dimana kamu harus bekeja sama dengan

mereka tiap hari. Dengan yang tak terucapkan adalah bahwa mereka adalah orang-orang yang sulit. (Selanjutnya akan diikuti bahwa orang lain adalah yang “mudah.”)

Ketika hampir setiap orang mengakui adanya saat-saat ketidak sabaran, lambat, atau sikap yang tidak terhormat, hanya beberapa yang pernah menginginkan situasi tersebut. Serupa dengan hal tersebut, mencap orang sebagai “orang sibuk”, “lalim” atau dengan ungkapan sifat “sulit” lain beranggapan lebih disebabkan oleh mereka sendiri daripada yang biasa dikenal atau produktif untuk dipercayai. Pandangan yang lebih umum dan produktif untuk seseorang yang biasa bekerja dengan masyarakat umum adalah orang yang kadang mempertunjukkan sikap yang sulit bekerja sama. Pemandu San Fransisco dan menejer tur Janice Holliday mengatakan, “kami telah belajar untuk melihat banyak sikap dan ke pribadian yang sulit, dan berurusan dengan mereka.”

Perbedaan antara dua kasus ini – orang yang sulit dengan sikap yang sulit – kadang tidak terlihat, tapi kenyataannya – sulit untuk di jangkau baik oleh pemandu wisata ataupun pengunjung. Sebagai contoh, seorang penumpang mungkin mendatangi pemandu wisata pada hari pertama dalam sebuah tur untuk melaporkan sesuatu yang dia tidak sukai. Menganggap bahwa si pengunjung adalah tipe “pengeluh”, pemandu wisata, tanpa sadar telah mengambil sikap bertahan (“Ini dia.. Saya ingin dia tahu saya tidak akan kalah dengan keluhan serupa”) tanpa memberikan pengunjung kesempatan untuk menyuarakan keinginannya. Jadi, pemandu wisata memulai perjalanan dengan frustrasi dan dengan penumpang yang mengganggu, dan penumpang memulai perjalanan dengan persepsi bahwa si pemandu wisata bersikap dingin, cepat marah, dan tidak peduli pada penumpang.

Jadi, biar bagaimanapun, pemandu wisata bekerja dari kepercayaan bahwa orang ini beralasan dan kebetulan pada saat tertentu sedang tidak bahagia, pertemuan diawali bersama dengan catatan yang berbeda. Penumpang memandang dan menghargai perhatian pemandu wisata, dan merasa bersyukur atas dukungannya. Jadi, jiwa kerja sama ditumbuhkan mulai sebelum tur berjalan.

Ini bukan untuk mengatakan bahwa sebagian orang tidak akan berusaha untuk mengulangi sikap yang sulit. Pemandu wisata, sebagaimana orang yang bekerja dengan orang lain, menghadapi mereka yang mengeluh, mereka yang terlambat, atau mereka yang berusaha untuk mendominasi yang lain. Insiden dari sikap yang sulit, bagaimanapun, relatif sangat jarang. Lebih dari itu, sikap yang jelek ditangani dengan penuh rasa iba dan diharapkan bisa mengubah sikap. Sangat jarang terjadi bahwa pemandu wisata yang memiliki materi secara konsisten dengan kelompok yang bersikap baik sedangkan yang lain, akan mengulang masalahnya dengan keterlambatan, kurang sopan, dan bahkan dengan pemberontakan.

Untuk semua cerita yang menakutkan dan menghibur bagaimana pemandu wisata berbagi tentang penumpang dan kelompok yang sulit, pemandu wisatalah yang secara luas bertanggung jawab untuk sikap mereka selama tur. Menciptakan suasana yang harmonis dan saling mempercayai adalah tugas pertama yang harus diperhatikan pemandu wisata dalam pertemuannya dengan kelompok. Pada waktu awal pertemuan, pengunjung akan menatap pemandu wisata sebagai isyarat dari sikapnya, kepribadiannya, kapabilitasya dan indikasi lainnya tentang berbagai pengalaman yang akan mereka peroleh. Kalau cara penelitian seperti ini terlihat menakutkan, data di bawah ini :

1. Orang mengikuti tur terutama bertujuan untuk menyenangkan dirinya sendiri. Sebagaimana penyelenggara tur mengatakan, “Ini bukan operasi otak, rileks dan senangkan diri anda dan tentu saja kelompok anda juga.”
2. Banyak orang ingin melihat kesuksesan pemandu wisata
3. Tidak ada yang mengharapkan kesempurnaan. kenyataannya, banyak penganut kesempurnaan meletakkan orang lain di pinggir. Sebagaimana pemain piano Vladimir Horowitz satu kali berkata, “selalu terjadi kesalahan kecil disana – sini dan saya ada untuk itu. Orang yang tidak pernah melakukan kesalahan adalah dingin bagai es.”

Tetap teguh memegang prinsip ini dalam pikiran dan terus bersikap optimis, sikap produktif dapat membantu pemandu wisata dalam menciptakan hubungan, mengembangkannya dan menjaga kesatuan diantara sesama kelompok, dan berhubungan dengan berbagai situasi yang menantang yang akan selalu muncul.

Membangun hubungan dan kebersamaan

Hubungan – rasa saling ketergantungan dan saling percaya – adalah subyek yang populer dalam kepustakaan psikologi dewasa ini . Banyak ahli jiwa dan hubungan antar manusia memperkenalkan tehnik-tehnik belajar untuk mengembangkan hubungan. Diantara banyak tehnik belajar yang terkenal adalah neuro-linguistic programing (NLP) yang didasarkan atas pemikiran bahwa orang mengspesifikasikan suatu hal melalui tiga cara – penglihatan, pendengaran, dan gerak. Mereka yang menggunakan NLP percaya bahwa komunikasi aktif yang efektif dan hubungan bisa dipelajari. Dengan mengenal mana diantara 3 cara tersebut, orang memandang, pemandu wisata lebih baik melengkapi diri dengan berbagai kepribadian. Contohnya, kalau seseorang mempunyai persepsi melalui pandangan visual, mereka akan merespon sikap rangsangan visual serta bahasa yang berorientasi pada pandangan (kata seperti melihat, menampilkan, memandang, tampak, menguji). Mereka yang termasuk tipe “mendengar” akan merespon suara dan bahasa suara, termasuk kata-kata seperti bicara, mendengar, berteriak, dan artikulasi. Tipe “gerak” merespon untuk rangsangan sensor seperti sentuhan, merasakan, memeluk, meraba, dan tekanan. Para praktisi NLP menyarankan bahwa mereka yang bekerja dengan sekelompok orang, yang secara sadar memanfaatkan ketiga model, akan meningkatkan kemampuannya berhubungan dengan setiap orang. Banyak para praktisi NLP yang suka menggabungkan model komunikasi dengan cara berbicara dalam bahasa yang sama.

Menciptakan hubungan dan, lingkungan yang harmonis dan menyatu, kebalikan dari mengontrol kelompok– adalah tujuan utama dari pimpinan dan pemandu wisata. Di bawah ini adalah tips yang dapat membantu pemandu wisata membangun suatu hubungan yang dapat menghasilkan keterpaduan.

1. Bersiaplah. Penting mengetahui subyek dari seseorang dan tidak bisa di lebih-lebihkan. Terlihat bahwa seorang pemandu wisata merasa nyaman dan fasih dalam perannya dan daerah dengan memberikan rasa hormat, dan kenyamanan di antara penumpang.
2. Mengambil sikap kesetiakawanan dan pengharapan yang positif, dan mengambil tanggungjawab untuk menciptakan dan menjaga keharmonisan.
3. Biarkan pengunjung tahu bahwa kenyamanan mereka adalah tujuan utama.
4. Hargai orang lain dan jadilah pendengar yang hati-hati dan penuh perhatian. Menumbuhkan lingkungan dimana setiap orang merasakan bebas untuk memberikan kontribusi adalah lebih menarik dan menguntungkan bagi setiap orang. Dalam hal ini, orang akan senang untuk datang pada pemandu wisata dengan pertanyaan atau isu-isu kecil sebelum menjadi masalah besar.
5. Berikan instruksi yang jelas. Mengatakan , “Kita akan pergi sekitar sepuluh menit lagi” dalam praktiknya menjadi jaminan bahwa biasanya terjadi keterlambatan pemberangkatan. Dengan pendekatan yang lebih jelas dan lebih efektif, harus di katakan : “Kita akan berangkat pukul sebelas tepat. Menurut jam saya, sekarang sudah menunjukkan pukul 10.40”.
6. Jangan pernah memberikan ultimatum yang tidak dapat dijalankan. Contoh untuk kasus ini adalah mengatakan pada khalayak kalau mereka akan di tinggalkan apabila mereka terlambat. Akankah demikian? Walaupun meniggalkan orang-orang yang bersifat selalu terlambat adalah hal yang sangat menggoda(seperti juga sudah terkenal di antara peserta tur), jangan pernah dilakukan tanpa peringatan dan perhatian.
7. Lakukan sesuai yang dijanjikan. Adalah sangat baik untuk bersikap konsertatif dengan janji dan tidak menyebutkan tempat dan peristiwa yang mana penumpang tidak dapat melihatnya.
8. Hindari adanya pilih kasih, berusaha untuk tetap memperlakukan setiap orang dengan sama. Hal ini bisa saja menyulitkan, karena pemandu wisata, seperti halnya kebanyakan orang, memiliki kecenderungan untuk berinteraksi lebih banyak dengan mereka yang memiliki kesamaan kesukaan. Beberapa orang tertentu cenderung memang mudah untuk di abaikan dan sulit untuk bergabung dalam satu kelompok. Biasanya penumpang yang lebih menantang cenderung untuk menguasai waktu

pemandu wisata dan para penumpang yang manja akan lebih banyak mengeluhkan dan bermasalah, sehingga pemandu wisata memiliki waktu yang tidak cukup untuk memperhatikan anggota kelompok lainnya.

9. Berikanlah teladan dengan sikap yang baik. Dengan datang lebih cepat pada setiap pembelanjaan, hindari bergosip, jangan menceritakan atau menertawakan lelucon yang menyakitkan, jangan bicara ketika orang lain bicara, dan sikap lain yang sesuai dengan model penumpang, pemandu wisata akan memberikan satu paradigma yang konstruktif. Pemandu wisata seharusnya menolak setiap dorongan untuk terlalu mempercayai pada penumpang selama perjalanan.

Bagaimana jika...? Bekerja dalam keadaan yang sulit

Kesenangan (dan ketakutan) bagi pemandu wisata terletak pada ketidak mampuan untuk di ramalkan. Tidak ada dua manusia, kelompok, atau tur yang persis sama, dan kisaran situasi, dari humoris sampai menantang, akan cukup mengejutkan bagi seorang pemandu wisata yang baru.

Hal yang paling serius adalah mereka yang terlibat dengan keselamatan, seperti darurat kesehatan atau kecelakaan mobil. (Hal ini dibicarakan lebih mendetail pada bab XI) "Pengunjung dengan kebutuhan khusus", dan lampiran D "dasar-dasar keselamatan dan pertolongan pertama". Kebanyakan permasalahan, bagaimanapun, berpusat pada seputar kepribadian. Mungkin, situasi yang paling umum yang dihadapi pemandu wisata adalah keluhan tentang beberapa aspek dalam tur: kamar hotel terlalu sempit atau terlalu dekat dengan mesin pembuat es atau tangga berjalan, makanan tidak cukup, atau jadwal yang terburu-buru. Menangani keluhan membutuhkan kesabaran dan diplomasi dimana kadang pemandu wisata di tempatkan pada posisi yang sulit dan halus yaitu berhadapan dengan tamu kenyataannya memperoleh lebih sedikit daripada yang mereka beli. Karena pemandu wisata umumnya disewakan oleh dan sekaligus menjadi perwakilan dari penyelenggara turnya, mereka harus berbicara atas nama perusahaan. Karena kebanyakan perusahaan setuju, setidaknya secara nominal, seperti pepatah "pelanggan selalu benar", itu adalah dualisme pemandu wisata (dan kadang berlawanan) tugas untuk memisahkan keharuan dan kesadaran murni pada tamu ketika mempertahankan perusahaan.

Walaupun penyelenggara tur selalu menyediakan berbagai cara untuk para pemandu wisata agar bisa selalu berhubungan dengan mereka (ketika di kantor bekerja, dan dengan perwakilan perusahaan diwaktu yang lain), pemandu wisata diharapkan melakukan penyelesaian masalah dan selalu menghubungi penyelenggara tur tidak selalu merupakan hal terbaik untuk di lakukan pada tahap pertama.

Apabila ada pelanggan yang mengeluh, pemandu wisata harus mempertanyakan hal ini pada diri mereka sendiri :

1. Apa sebenarnya yang dikeluhkan itu? Kadang dengan menyimak cerita tamu sudah cukup untuk, menyenangkan mereka. Dengan mendengar, pemandu wisata mungkin menemukan bahwa keluhan hanya merupakan kumulasi dari berbagai masalah yang layak untuk di perhatikan pada setiap kasus, setiap orang berhak untuk didengar.
2. Apakah keluhan tamu benar? Ketika di beri kamar dekat dengan tangga jalan adalah jauh dari ideal, keluhan seperti ini bukanlah merupakan jaminan untuk memperoleh imbalan atau di beri kamar suite, tidak juga merupakan suatu hal yang perlu diketahui perusahaan. Di sisi lain, atap yang bocor tidak dapat diterima, dan pemandu wisata harus menekan pihak hotel untuk menyediakan ruangan lain secepatnya.
3. Bisakah masalah diselesaikan dengan mudah? Kalau bisa, bagaimana? Seringkali keluhan bisa diselesaikan secepatnya tanpa adanya biaya dari perusahaan atau peserta. Di waktu lain, suatu masalah dapat melibatkan banyak perundingan antara pemandu wisata sebagai pihak yang mewakili perusahaan dengan pihak pengunjung. Kalau memungkinkan, sering merupakan langkah terbaik kalau pemandu wisata bisa bertemu secara pribadi dengan perwakilan industri lain, sehingga kedua belah pihak merasa bebas untuk mendiskusikan berbagai hal dan mencari solusi yang memungkinkan. Kalau keluhan tersebut tidak dapat diselesaikan oleh pemandu wisata selama ketika

perjalanan, seperti dalam kasus penghinaan dan pembayaran kembali— tidak perlu pemandu wisata dan peserta menghabiskan waktu dan tenaga dengan sia-sia selama tur berjalan mencoba menyelesaikan masalahnya. Dengan memberitahukan kepada pengunjung bahwa dia mendokumentasikan perjalanan untuk di serahkan kepada penyelenggara perjalanan dan menyediakan peserta dengan nama dan jumlah orang yang dapat menolongnya setelah tur, pemandu wisata telah menyelesaikan tugasnya.

Akhirnya, dalam semua kasus dari masalah peserta atau keluhan, pemandu wisata seharusnya menyimpan dokumentasi dari situasi dan melaporkannya kepada perusahaan perjalanan.

Menangani Peserta yang Terlambat Kronis

Peserta yang memiliki sikap terlambat kronis merupakan sebab utama pertengkaran antara pemandu wisata dan peserta tur. Ada beberapa saran yang berguna untuk di catat. Keterlambatan, pada dasarnya adalah karena kurangnya kesopan santunan, dan ketika jadwal dari orang banyak dipertaruhkan, sangat penting bagi pemandu wisata untuk memberikan ketegasan pada kebijakan ketepatan. Ini akan menghadirkan rasa hormat pada mereka untuk selalu tepat waktu, bagi mereka yang ceroboh tentang ketepatan waktu setidaknya akan menghormati kebijakan tersebut.

Sebagaimana disebutkan di atas, memberikan waktu yang tegas sangatlah penting, sehingga jam 09:00 tidak akan diartikan seperti jam 09:09. Walaupun meninggalkan orang yang terlambat adalah strategi yang lemah, kadang hal tersebut cukup beralasan dan dapat dimengerti. Kalau satu kelompok bermalam di satu tempat atau kota yang sama, pemandu wisata mungkin harus meminta waktu untuk berhenti dan dengan jelas menetapkan waktu untuk melapor, sekaligus menambahkan, "Kalau anda tidak berada di sini pada pukul 03:00, kami menganggap bahwa anda memang menginginkan untuk tetap tinggal di sini dan ingin kembali ke hotel sendiri". Dengan cara ini pemandu wisata memberikan pilihan yang jelas, dan membicarakan hal ini dengan kelompok ("Kami") menjadikan hal ini kebijakan kolektif, melibatkan pendengar untuk membantu menyelesaikan masalah ketika saat untuk memperhitungkan datang. Bahkan pemandu wisata bisa membuat hal ini lebih kuat dengan menegaskan, "Kalau anda memang menginginkan pulang sendiri, cara terbaik adalah dengan menggunakan taxi. Ingat bahwa waktu makan malam kita pada pukul 06:30". Pada kasus ini, pemandu wisata bukan saja memberikan porsi yang tepat, tetapi juga memberikan rencana yang mudah.

Akhirnya, ada catatan tentang melakukan dorongan untuk orang "sulit". Tingkatan kepribadian dan masalah yang harus dihadapi pemandu wisata sangat cepat dan mengagumkan. Seperti halnya orang yang sulit, situasi yang sulit adalah tentang pendapat dan sikap, dan mereka yang membuka sendiri dikenal sebagai pemonopoli dan pengeluh atau mereka yang merupakan seorang yang terlambat kronis sebenarnya hanya menempati presentase yang sedikit. Orang "sulit" membuat diri mereka sendiri dikenal dalam kelompok, banyak pemandu wisata menganggap bahwa mereka tidak membutuhkan penanganan yang berat dengan peserta tersebut, karena peserta lainnya juga akan mengambil alih masalah tersebut dan memberikan peringatan diantara mereka.

Menangani Pertanyaan "Sulit"

Secara keseluruhan, semakin berpengalaman seorang pemandu wisata, semakin terbuka untuk menerima pertanyaan yang dihadapi, bahkan (khususnya) yang cukup menantang. Di antara mereka yang masih baru pada pemanduan bahkan takut dengan pertanyaan atau terjebak dengan pertanyaan tersebut. Apakah suatu pertanyaan sulit atau tidak tergantung kepada individu pemandu wisatanya, namun beberapa pertanyaan selalu dianggap sulit untuk dihadapi si pemandu wisata termasuk kedalamnya :

1. Pertanyaan di mana si pemandu wisata tidak mempunyai jawabannya. Untuk kebanyakan pemandu wisata, khususnya pemandu wisata baru, situasi menakutkan adalah waktu mendapatkan pertanyaan yang tidak dapat dijawab. Banyak pemandu wisata mengukur kesuksesan mereka dengan seberapa banyak informasi yang mereka

dapat, dan tidak mengetahui jawaban atas suatu pertanyaan akan mengurangi peningkatan kepercayaan diri dan profesionalisme mereka. Sebagaimana setiap pemandu wisata pada akhirnya belajar, akan selalu ada pertanyaan baru, atau pertanyaan dimana seseorang tidak siap untuk menjawabnya. (kalau tidak, mungkin karena setiap materi sudah dianggap biasa disajikan, dan karena pemandu wisata sudah tidak perlu lagi belajar, dimana stagnasi pada kasus atau kelupaan tidak akan tertinggal). Apabila seorang pemandu wisata merasa aman dengan pengetahuannya, pertanyaan seperti ini tidak akan pernah ada dalam kamusnya (atau orang lain) sebagai bukti kalau dia tidak sempurna. Banyak dari para interpretasi dan pemandu wisata yang cukup berhasil menerima pertanyaan yang tidak dapat dijawab sebagai dorongan untuk belajar hal baru. Tentunya jawaban yang paling cocok untuk pertanyaan ini dimana pemandu wisata tidak punya jawabannya adalah “Saya tidak tahu”. Secara bertentangan, hal tersebut dapat membangun kredibilitas seseorang, karena orang akan menilai kejujuran dan yakin bahwa mereka dapat mempercayai informasi faktual dimana pemandu wisata dapat menyediakannya.

Pada beberapa kasus, bagaimanapun jawaban sederhana “Saya tidak tahu” tidaklah cukup. Terkaan yang berpendidikan kadang-kadang bisa diterima, memberikan pemandu wisata pendapat lain yang akan membuat peserta mengira kalau pemandu wisata menyediakan jawabannya dengan mengada-ada, namun demikian kata “Saya tidak tahu, tapi saya akan mencoba mencari tahu” akan jauh lebih baik. Pemandu wisata lalu bisa menggunakan beberapa waktu untuk mencari jawaban atau mengkonsultasikannya dengan orang lain. Solusi lain adalah dengan mengatakan, “Saya tidak tahu. Apakah ada diantara anda yang tahu?” Sebagai tambahan, menyediakan jawaban cepat dari satu pertanyaan, hal ini berguna untuk membuat orang lain terlibat.

2. Pertanyaan yang jawabannya kontroversial. Yang termasuk kategori ini pertanyaan tentang politik, agama, skandal lokal, atau kasus kriminal yang belum tuntas. Pemandu secara berkelanjutan dihadapkan dengan jenis pertanyaan ini, karena pengunjung sering memandang pemandu wisata sebagai orang dalam dan akan menilai pandangannya. Cara menghindari topik yang mengarah pada seks, politik dan agama memang dianjurkan kepada para pemandu wisata, karena seseorang tidak pernah yakin akan pandangan politik atau afiliasi dari setiap orang dalam kelompok. Diwaktu yang sama, ada kalangan menengah antara penghindaran absolut dengan berbagi beberapa pandangan pribadinya, yang akan membangkitkan kepribadian pemandu wisata. Pada masyarakat demokrasi, setiap orang berhak atas pendapat masing-masing, dan dengan alasan, pemandu wisata bisa membagikan pandangannya, menyediakan pernyataan yang berbobot sebagai pendapat pribadi mereka, dan tetap terbuka dengan pendapat orang lain. Peserta biasanya akan lebih menghormati keterbukaan pemandu wisata.

Jawaban yang tepat untuk pertanyaan kontroversial ini meliputi : “Sekarang memang sedang ramai dibicarakan. Beberapa orang merasa... dan sebagian lagi percaya ...” Taktik lain adalah mengembalikan pertanyaan: “Menurut anda bagaimana?” Sering kali hal ini akan mengakhiri pembicaraan. Kalau tidak, hal ini akan mengundang pendapat lain, dan umumnya orang senang memberikan pendapatnya. Kadang kala, khususnya ketika skandal lokal menjadi berita nasional, seseorang atau kelompok tanpa belas kasihan akan terus menekan untuk mendapatkan pandangan pribadi pemandu wisata. Pada kasus ini, sebutkan selanjutnya, “Tentu saja, Saya tidak mendiskusikan pandangan politik saya, ...” menjadi jalan keluar yang mudah dari perbincangan. Pemandu tidak diwajibkan untuk menjawab pertanyaan atau menjadi bunglon, dengan mengambil pandangan orang lain menjadi pandangannya.

3. Pertanyaan yang menurut pandangan pemandu wisata, terlalu pribadi. Jelasnya ada pertanyaan yang tidak dapat dipertanyakan siapapun dan tidak seorangpun berhak untuk mewajibkan seseorang untuk menjawabnya. Pertanyaan seperti, “Berapa banyak gaji anda ?” atau “Kenapa kamu tidak punya anak ?” termasuk dalam kategori ini. Kadang pertanyaan pribadi secara alamiah membuat pemandu wisata terjebak lupa bahwa dia tidak perlu menjawabnya. Mendingkan akan menjadi alasan yang menyenangkan.

Kadang-kadang pertanyaan yang dianggap pemandu wisata yang terlalu pribadi mungkin dimaksudkan sebagai sikap dari perhatian atau persahabatan. Anak-anak, contohnya, sering mengajukan pertanyaan yang sangat pribadi atau bahkan tidak layak dan pertanyaan tertentu biasanya dinyatakan terlalu pribadi dalam satu kebudayaan dan hal-hal biasa di tempat lain.

Kadang dengan menghindar secara halus dari pertanyaan tersebut, penanya yang sensitif akan merasa bahwa mereka melampaui batasan. Solusi lain, adalah menjawabnya dengan jawaban yang bersifat umum. Contohnya, pertanyaan yang berhubungan dengan gaji atau kondisi kerja, kemungkinan pertanyaan ini secara murni ditanyakan karena tertarik dengan pemanduan sebagai karier. Pada kasus ini jawaban yang aman adalah, “kisaran penggajian di USA adalah dari x ke y, dan di kota besar atau tempat besar dengan tuntutan yang lebih besar dan biaya hidup yang tinggi, skalanya menjadi lebih meningkat lagi”.

Seorang pemandu wisata menyarankan untuk menjawab pertanyaan yang kurang layak dengan pandangan tidak percaya dan “maaf” Pada kasus ini, dengan hanya mengulangi pertanyaan kepada orang yang jelas-jelas terkejut akan membuat penanya menelan pertanyaannya kembali dengan mengatakan, “Tidak jadi”. Atau paling tidak, sedikitnya pemandu wisata telah menciptakan waktu ekstra untuk menetapkan jawabannya.

4. Pertanyaan yang mengarah pada penjelasan yang kurang menyenangkan untuk pemandu wisata atau pertanyaan lain tentang beberapa aspek dari suatu daerah. Sering orang menanyakan pertanyaan ini secara retorik, hanya untuk melihat bagaimana si pemandu wisata menjawabnya. Pemandu biasanya tidak diberikan kewenangan secara langsung atas komitmen mereka kepada peran mereka sebagai perwakilan dari daerah. Secara keseluruhan, pemerintah daerah dan pelaku bisnis akan sangat senang untuk melihat bagaimana pemandu wisata mempertahankan daerahnya dan melakukannya dengan cara yang menyenangkan pula.

Kevin Delany melatih orang sebelum media untuk The Executive Television Workshop, Inc. muncul. Kliennya-CEOs, wartawan, Politikus dan orang-orang dengan kepribadian dan terkenal lainnya diberikan pertanyaan sulit sebelum berhadapan dengan pendengar yang lebih luas. Delany menyarankan pada mereka, “Jangan mengenyampingkan pertanyaan. Pelajari itu, dan secepat mungkin bangunlah suatu jembatan untuk menjadikannya sebagai suatu hal yang positif atau nilai positif yang ingin kamu tekankan. Kemudian renungkanlah nilai positif tadi.

“Sebagai contoh, ketika ditanyakan bagaimana mengatasi kelembaban Louisiana, beberapa pemandu wisata memberikan penekanan pada kesuburan rumput, lingkungan yang hijau, dan menambahkan bahwa, dan mereka tidak ingin tinggal ditempat yang lain. Pemandu wisata New Orleans Joan Garvey, ketika ditanya tentang sampah di kota, mengatakan, “Kami menerima banyak sekali tamu di kota ini, sehingga kami tidak selalu punya waktu untuk membersihkannya”.

Kunci penting untuk menjawab pertanyaan seperti itu adalah dengan mengulang jawaban bertahan. Humor kadang sangat menolong. Mantan wali kota di Kota New York, John Lindsay, ketika ditanyakan bagaimana anda bisa bernafas di udara yang seperti ini, menjawab, “Saya tidak pernah percaya pada udara yang tidak dapat saya lihat”.

Pada kasus pertanyaan yang sulit dijawab, atau pertanyaan yang tidak menarik bagi orang lain, kadang akan lebih baik untuk mengalihkan pertanyaan ke lain waktu (“Mungkin kita sisihkan waktu khusus untuk membicarakan tentang hal itu”).

Untuk merangkumnya, taktik di bawah ini akan sangat membantu dalam merespon pertanyaan tersebut:

1. Menyambut dengan baik pertanyaan yang diajukan.
2. Bersikap ramah meskipun pertanyaan tersebut sulit untuk dijawab.
3. Jangan mengecilkan pertanyaan sebagai sesuatu yang bodoh atau tidak berarti.
4. Jangan pernah merasa wajib untuk menjawab pertanyaan yang bersifat pribadi.
5. Pahami pertanyaan yang kontroversial, lalu berpusatlah pada sisi positifnya saja.
6. Gunakan humor bila diperlukan.

PEMAHAMAN ATAS LINTAS-BUDAYA

Di tengah pertumbuhan masyarakat global, pemandu wisata diuntut untuk lebih sering memandu tur bagi orang-orang dari budaya yang berbeda. Tentu saja, semua pengajaran mendasar dari hubungan manusia yang positif yang dibicarakan dimana-mana bisa berlaku untuk siapapun. Dan juga, untuk mengerti orang lain dengan seutuhnya memerlukan cara pandang yang lebih luas terhadap nilai atau pandangan orang lain yang harus dimiliki seseorang. Kenyataannya, sebagaimana disebutkan oleh Karl Albecht bersikap baik dan perhatian tidaklah cukup. Perlakukan orang lain sebagaimana engkau ingin orang lain melakukannya untuk mu” menganggap kalau semua orang lebih memilih untuk diperlakukan sama. George Bernard Shaw percaya bahwa kunci untuk memiliki hubungan yang baik adalah “perlakuan sebagaimana mereka mau memperlakukan diri mereka sendiri.”

Berikut ini adalah pedoman yang mungkin dapat menolong orang-orang dalam industri jasa untuk mengembangkan pandangan multi budaya:

1. Pelajari tentang orang dan budayanya dari seluruh dunia. Bukanlah hal yang mudah untuk mempelajari tentang dunia. Melalui media, bacaan, sekolah, dan pertemuan dengan tetangga dan pengunjung internasional, seseorang dapat belajar banyak tentang nilai-nilai, kebiasaan, dan kesukaan orang lain.
2. Perjalanan. Tidak ada cara yang lebih baik dapat ditawarkan untuk memahami sepenuhnya tentang budaya lain kecuali dengan perjalanan. Dengan memakan makanan mereka, berjalan di jalan mereka, mendengarkan musik mereka dan merasakan kebiasaan mereka, pengunjung menjadi lebih mengerti orang lain dibanding dengan hanya membaca saja.
3. Pelajari bahasanya. Belajar dan menggunakan bahasa orang lain adalah dasar yang paling penting dan syarat yang efektif untuk memperoleh pengalaman positif lintas budaya ketika melakukan perjalanan di negara asing atau bertemu dengan tamu di negara seseorang, mempelajari bahasa orang lain dan berusaha untuk berbicara dengan bahasa tersebut dalam kesopan santunan dan ekspresi atas perhatian untuk mempelajari budaya orang lain. Tentu saja mempelajari bahasa asing adalah satu komitmen yang memerlukan waktu lama. Bahkan untuk mempelajari ekspresi mendasar, seperti “Selamat datang”, “silahkan”, “Terima kasih”, atau “Apakah saya dapat membantumu dengan hal itu?” dalam bahasa pengunjung akan memiliki perbedaan yang besar.
4. Bergabung dalam satu pelatihan khusus pertukaran kebudayaan. Bacaan tentang pelatihan pertukaran kebudayaan, kursus-kursus dan seminar saat ini digelar secara luas untuk menolong mereka yang hidup dan bekerja di lapangan yang bersifat multi kebudayaan, berkaitan dengan hubungan lintas budaya secara umum, secara khusus dengan kebudayaan tertentu pelatihan seperti ini sangat penting untuk pemandu wisata, karena dapat meningkatkan pengalaman perjalanan mereka dan akan membentuk harga diri mereka.

Penasehat pertukaran kebudayaan merekomendasikan pedoman dasar berikut ini untuk bisa bekerja dengan budaya atau bahasa yang berbeda :

1. Bicara pelan dan jelas-setidaknya sampai tingkat pemahaman tercapai-dan sewaktu-waktu tanyakan pada pendengar untuk menguji pemahaman mereka.
2. Perhatikan volume suara. Sering pembicara memiliki kecenderungan untuk berbicara dengan keras kepada orang lain yang tidak memahami mereka.
3. Tumbuhkan semangat pendengar untuk bertanya apa yang tidak mereka mengerti, atau tanyakan apabila mereka membutuhkan sesuatu untuk diulangi. Mulailah dengan menggunakan bahasa yang mudah atau kalimat yang pendek. Pada waktu yang sama, ingatlah pemahaman orang lain atas bahasa tersebut. Apabila mereka memiliki kemampuan untuk memahami bahasa dengan jelas, menyederhanakan bahasa secara berlebihan mungkin akan terlihat merendahkan atau melecehkan.
4. Tumbuhkan semangat dan keyakinan pengunjung untuk menggunakan bahasa.
5. Bersikap sabar dan jangan membantu mereka untuk menggunakan bahasa asing kalau mereka tidak memintanya.

6. Bicaralah dari sudut pandang yang positif daripada negatif. Sebagai contoh, katakan pada kelompok apa yang diharapkan, dan hindari untuk mengatakan apa yang semestinya tidak boleh mereka lakukan.
7. Ketika *interpreter* hadir, bicaralah pada pendengar dan bukan pada interpretasi.

KESIMPULAN

Baik sebagai pemimpin maupun sebagai tuan rumah, pemandu wisata mendapat tantangan untuk menciptakan suasana yang harmonis, dan terpadu di mana orang akan merasa nyaman, belajar, dan menikmati dirinya sendiri. Hal ini membutuhkan pemahaman mendasar tentang sifat manusia dan sikap penuh hormat, optimis dan ketulusan untuk melayani, serta perhatian yang besar akan orang lain dan daerah dari seseorang.

BAB VIII

KEAHLIAN PRESENTASI DAN BICARA

Sebetulnya penyelidikan yang diambil selalu memiliki kelemahan,” berbicara di depan kelompok” dianggap sebagai hal yang biasa terjadi. Di bawah itu, hal yang dapat lebih mudah diramalkan adalah kematian, ular dan api. Dari hal ini seseorang dapat menduga lebih baik menghadapi ular, api bahkan kematian, daripada harus berbicara di depan orang banyak

Bicara di depan umum tidak harus formil, sebenarnya, kebanyakan orang dalam satu kelompok akan setuju bahwa pembicaraan umum bisa sangat mengambil banyak tenaga dan kepuasan. Lebih dari itu, macam panduan berbicara di depan khalayak ramai menghadirkan tidak saja menakutkan sebagai perkuliahan di podium atau di auditorium, sebagai contoh. Lebih dalam lagi, kalau seorang pemandu wisata menjelaskan suatu daerah dengan benar, pengunjung dan orang lain di sekitarnya menunjukkan hal yang terbaik dan pemandu wisata merangkai mereka di dalamnya. Pemanduan yang dilakukan dengan intimidasi kadang baik untuk mengingatkan mereka bahwa ketika mereka berbagi hal lain dengan hal lain dengan Grand Canyon atau The Golden Gate Bridge, pengunjung lebih suka diarahkan oleh pemandu wisata.

Waktunya berbicara di depan orang banyak adalah penting untuk pemandu wisata. Tidak hanya mungkin terjadi tetapi juga bentuk penghargaan dari pemandu wisata, di mana banyak pemandu wisata memiliki catatan dalam menyembuhkan diri mereka dalam ketakutan besar ini.

APA YANG MEMBUAT PEMBICARA SUKSES ?

Apa yang membuat seseorang terasa menyenangkan, bahkan memukau, untuk didengarkan, dan sebagian lainnya monoton dan teoritis? Kadang lebih mudah untuk menggambarkan komponen dari presentasi yang jelek dari pada menunjukkan apa yang membuat suatu presentasi selalu diingat. Tentunya tidak ada orang yang senang mendengar pembicara yang suka menggunakan bahasa asing, yang berguman atau cadel, atau yang berbicara dengan sombong. Sebagaimana yang disebutkan sebelumnya, waktu pertama bagi kelompok adalah sangat kritis, sehingga orang biasanya memutuskan dengan cepat, apabila mereka akan mendengar atau tidak menilai apa yang dibicarakan orang lain. Bagaimana pembicara menumbuhkan inspirasi untuk percaya diri dan daya tarik pada pendengar ?

Umumnya, orang tertarik pada pembicara yang bersemangat, alamiah, dan merasa nyaman dengan pendengarnya, topik mereka, dan mereka sendiri. Gaya bicara yang spontan, semangat dan santai, akan mampu menarik perhatian pendengar, sebaliknya gaya bicara yang tidak bersemangat dan tegang akan membuat orang bertanya-tanya mengapa ia berada disana dan melamun bagaimana caranya untuk keluar. Pendeta Jesse Jackson, pembicara handal, mengatakan, “Pembicara yang gugup akan membuat pendengar menjadi gugup”.

Untuk pembicara baru, kualitas seperti kenaturalan dan ketenangan berhadapan dengan kelompok adalah lebih mudah untuk digambarkan daripada untuk dilakukan. Sebagaimana halnya dengan keterampilan lain, semakin seorang ahli berbicara, semakin sedikit upaya kerjanya yang terlihat. Bahkan banyak pembicara yang ahli menyelesaikan dan terlihat percaya diri mengakui adanya masa dimana rasa gugup muncul secara teratur dan membutuhkan pengamatan yang seksama untuk mengasah keterampilan komunikasi mereka.

Bagaimana seseorang mengatasi ketakutan berbicara di depan kelompok ? Secara singkat, berbicara pada kasus ini membutuhkan rasa yang tenang. Dan satu hal terpenting untuk bisa tenang di depan kelompok adalah dengan persiapan. Persiapan tidak boleh disalahartikan dengan menghapuskan ringkasan pembicaraan, suatu kebiasaan yang kurang menguntungkan bagi pemandu wisata. Persiapan yang sesungguhnya menumbuhkan rasa percaya diri pada pembicara dan menjamin bahwa dia akan merasa nyaman dan spontan

dengan subyek. Di sisi lain, pembicara yang tidak siap akan menjadi timpang, dan pengalaman pun akan jadi kurang nyaman dan kurang berarti untuk pembicara maupun pendengar. Di belakang sebuah presentasi yang gemilang—kadang malah terlihat sesuatu yang spontan biasanya melewati cerita panjang yang penuh kerja keras dan latihan. Mark Twain pernah berkata, “Sekurangnya makan waktu 3 minggu buat saya untuk mempersiapkan pidato yang berkualitas”.

Hal penting lainnya untuk memerangi rasa gugup adalah memiliki ketertarikan murni dan keinginan untuk berbagi subyek dengan yang lain. Ron Hoff, penulis *I Can See You Naked: A Fearless Guide To Making Great Presentation*, mengatakan, “Ganti, secepat yang kau bisa, dari kesadaran pada diri sendiri menjadi kesadaran pada pendengar. Letakkan dirimu di sepatu mereka. Itu adalah cara terbaik untuk mengalahkan rasa gugup”. (Hoff 1988). Pada saat ketika kurangnya persiapan dan keinginan, yang lain justru dapat membawa pembicara.

Akhirnya, pengalaman tidak mampu menumbuhkan kepercayaan diri. Semua yang masih baru dalam berbicara di depan umum seharusnya mencari kenyamanan dengan pengetahuan yang dapat mengatasi rasa gugup akan membutuhkan waktu dan latihan. Dengan latihan, pemandu wisata menemukan kenyataan bahwa mereka membutuhkan sedikit waktu persiapan untuk turnya dan lebih banyak menikmati perjalanan tersebut daripada takut rasa takutnya. Bahkan pengalaman tidak dapat sepenuhnya mengalahkan rasa takut pembicara, bagaimanapun. Dan, menurut Janice Holliday, “Meskipun rasa takut kamu akan berkurang, upaya yang bisa menambah pendekatan yang bersemangat perlu untuk tidak dihilangkan atau dilewatkan.”

Pada waktunya, banyak pemandu wisata mendapat rasa percaya diri, mengatasi rasa gugup, bersikap lebih tenang, spontan, dan efektif sebagai pembicara.

BAHASA TUBUH

Tubuh adalah komunikator yang kuat dengan bahasanya sendiri. Dikatakan juga bahwa bahasa tubuh, termasuk postur, gerak, sikap tubuh, kontak mata, dan pakaian memiliki dampak yang lebih besar daripada kata-kata yang diucapkan, dan ketika pembicara menyampaikan pesan-pesannya, pendengar akan lebih percaya apa yang mereka lihat daripada apa yang mereka dengar.

Postur

Postur lebih banyak mencerminkan harga diri seseorang, kesehatan, dan tingkat ketertarikannya akan lingkungan sekitarnya. Postur yang kaku dan tegang tidak dapat diperlihatkan sebagaimana bahwa postur yang lunglai. Postur yang ideal terpusat dan tegak namun santai. Untuk sebagian orang, postur yang baik adalah, kebiasaan yang alami dan kebiasaan sepanjang hidup. Sebagian lain, yang memiliki kebiasaan dengan postur yang jelek, harus secara sadar mengingatkan diri mereka secara terus menerus untuk memperbaikinya. Keuntungan dari postur tubuh yang baik termasuk pernafasan yang baik, kesehatan dan penampilan yang lebih baik, meningkatkan tenaga, dan suara yang lebih kuat dan jelas.

Latihan-latihan sederhana untuk memperbaiki postur tubuh dapat dilakukan hampir di mana saja dan kapan saja. Untuk mendapatkan postur yang ideal dan alami, anda harus berdiri atau sit-up, tegakkan kepala anda tinggi-tinggi, dan bernafas dalam-dalam. Perut anda seharusnya mengembang ketika menarik nafas. Ketika mengeluarkan nafas kembali, jatuhkan tangan anda ke bawah dan tenangkan pundak anda; perut anda mengempis ketika mengeluarkan nafas. Kepala anda harus tetap tegak, dengan rahang tegak lurus ke lantai. Lanjutkan bernafas dalam-dalam untuk beberapa menit, tetap waspada dengan letak kepala dan pundak, dan gerak nafas serta perut. Postur yang tepat menjadikan perasaan tenang dan terpusat.

Latihan mengagumkan ini paling disukai oleh aktor George Schmitz:

Berdiri berlawanan dengan tembok, tempatkan tumit dan pundak ke dinding. Cobalah rileks dengan posisi seperti itu, Lalu gunakanlah tembok seperti tempat tidur papan, berjalanlah.

Cara ini menyampaikan pesan untuk badan anda, kekuatan, keamanan dan percaya diri. Schmitz mengatakan, usahakan agar tembok selalu berada di belakang anda.

Gerak Badan dan Sikap Tubuh

Sikap tubuh (gerak tubuh, wajah dan tangan) adalah alat komunikasi yang berguna. Gerakan dan sikap tubuh yang paling efektif memiliki tujuan dan bersifat alami. Gerak yang ragu-ragu atau gugup, sikap tubuh yang tidak alami, dan dibuat-buat bisa menurunkan rasa percaya diri atau kepercayaan orang terhadap pemandu wisata. Lebih dari itu, tanpa disadari, gerakan atau sikap tubuh yang diulang-ulang dapat membingungkan bahkan membohongi pesan-pesan yang diucapkan si pembicara; sebagaimana dibicarakan di atas, orang cenderung untuk terfokus pada gerak dan sikap tubuh ketika menerima pesan-pesan campuran. Satu cara terbaik untuk mewaspadai akan gerakan tubuh orang lain dan citra berbicara keseluruhan, adalah dengan berpartisipasi dalam sesi perekamannya dimana para ahli akan menilai semua aspek dalam gaya bicara. Walaupun ada ketidaknyamanan, pemandu wisata umumnya menganggap pengalaman ini sangat berguna dan mengandung pelajaran. Untuk sebagian lagi, hanya dengan melihat pembicaraan atau tata krama berbicara yang canggung, merupakan sebuah katalisator untuk mengubah sikap. (Belajar secara langsung dan mengatasi sikap tubuh yang tidak efektif dan kebiasaan gugup akan dibahas pada bagian akhir dari bab ini).

Kontak Mata

Salah satu teknik berbicara yang paling penting, yaitu membuat kontak mata, adalah menakutkan bagi pembicara pemula dan sangat sulit bagi banyak orang untuk dipelajari. Sekali hal ini dikuasai, bagaimanapun, kontak mata menjadi suatu alat yang sangat berharga dan bahkan menggairahkan bagi pembicara, dimana untuk mampu menyediakan hubungan yang dibutuhkan dan menghasilkan umpan balik dan dukungan yang cepat. Banyak ahli merekomendasikan bahwa pembicara seharusnya melihat secara sistematis pada setiap anggota pendengar, dimana pemandu wisata dapat menyelesaikan tur dengan mudah. John F. Kennedy yang dikenal secara luas sebagai pembicara yang ulung, diberitahu untuk mengambil langkah nomor satu ini yaitu berbicara.

Melakukan kontak mata dalam sikap yang tenang sangatlah sulit untuk pembicara pemula yang gugup yang harus mengingat banyak hal dalam waktu yang bersamaan. Untuk permulaan, mungkin akan sangat berharga untuk hanya mengingat berbagai cara berbicara seseorang, dan untuk memilih beberapa orang untuk dilihat, terutama orang yang paling menarik dalam cara berbicaranya. Beberapa pendengar, kadang-kadang secara sengaja—memberikan umpan balik yang negatif, seperti mendengarkan dengan kening yang berkerut, melihat atau melakukan sesuatu yang lain ketika mendengarkan atau menunjukkan sikap tidak mendengarkan sama sekali. Hal ini adalah bentuk penyimpangan dimana pembicara mudah gugup harus dapat menghindarinya. Kebalikannya, pendengar yang dengan jelas menunjukan sikap tertarik mengangguk tanda setuju dan tersenyum sebagai tanda mengakui dan setuju memberikan dukungan bagi pembicara yang tidak tenang. Ketika pemandu wisata sudah merasa nyaman, dia umumnya menyadari bahwa semua umpan balik sangat berguna untuk mengukur berbagai komentar, bahkan ketika ada orang yang bertingkah negatif akan merupakan tantangan yang perlu disambut atau informasi berharga tentang presentasi. Sebagaimana halnya dengan keterampilan berbicara lainnya, belajar dengan mempergunakan kontak mata secara nyaman dan efektif membutuhkan waktu dan latihan.

SUARA

Filosofi Yunani Galen menyebut suara sebagai “cermin dari jiwa”, dan banyak yang sudah menyatakan bahwa suara juga memantulkan kondisi kesehatan seseorang, dan tingkat kepercayaan diri atau keyakinan diri seseorang.

Sangat mengherankan betapa banyak orang yang tidak pernah mendengar suaranya sendiri. Bahkan mereka yang berbicara secara rutin sebagai bagian dari pekerjaan mereka,

kadang tidak sadar bagaimana suara mereka, dan enggan untuk mendengarkan suara mereka atau untuk mengevaluasinya. Yang lain, sangat memperhatikan bunyi nasal, suara gatal atau bunyi-bunyi lain yang tidak menyenangkan dari suara mereka, merasa harus menghentikannya, dan percaya kalau suara tersebut adalah suatu gambaran tetap dimana seseorang tidak dapat mengontrol atau merubahnya. Kenyataannya, hampir semua elemen suara dapat dikembangkan dengan perhatian, keahlian dan latihan yang tetap. Suara adalah komoditi yang paling berharga dari seorang pembicara dan, seperti halnya sebuah alat musik, harus dirawat dan dijaga. Para pengunjung seringkali mendengar pemandu wisata berbicara untuk delapan jam atau lebih dalam sehari atau untuk beberapa hari dalam satu waktu. Sangat tidak menguntungkan, banyak pemandu wisata memiliki suara yang tidak enak. Pemandu dan pembicara lain berhutang pada diri mereka sendiri dan pendengarnya untuk mengolahnya agar menjadi sama jelasnya menyenangkannya seperti suara seorang pembicara dan ini bisa dicapai melalui evaluasi dan latihan.

Suara yang baik adalah suara yang alami, menyenangkan, ekspresif, dan mudah untuk didengar dan dimengerti. Kualitas suara seseorang bisa ditentukan oleh kesehatan dan otot suara, temperamen, kebiasaan vokal seseorang (dibentuk sejak kecil dan berubah-ubah sepanjang kehidupan), dan perubahan fisik dari mekanisme suara (ukuran dan bentuk mulut, lintasan nasal, dan pita suara). Karena hal itu dibentuk dalam tubuh, kesehatan secara umum akan berpengaruh pada suara. Kenyataannya, diantara wilayah yang paling memiliki ketegangan dan rasa sakit untuk orang yang tertekan atau orang yang tidak bekerja, adalah hal yang membantu pembentukan suara: tenggorakan dan perut.

Pemahaman bagaimana menggunakan dan memperbaiki suara, membutuhkan pemahaman dasar kejiwaan dari tubuh bagian atas. Pelatihan suara sering membuat analogi sederhana antara tubuh bagian atas dan balon yang menggelembung, dengan bola balon sebagai paru-paru yang berisi udara dan leher balon sebagai jalan keluarnya suara, atau tenggorakan dan kotak suara. Dengan mendorong udara ke luar dari balon, suara akan dihasilkan, ketika udara digetarkan melawan leher balon dan permukaan dalam. Mirip dengan itu, ketika seseorang menghembuskan nafas udara, suara akan keluar saat nafas ditekan melalui paru-paru dan berlawanan dengan tali suara, menyebabkan mereka berpisah dan bergetar. Getaran ini disebut tonasi.

Di bawah paru-paru ada otot halus berbentuk payung yang disebut diafragma yang memisahkan dada dari perut. Otot perut bagian ataslah yang merupakan sumber utama suara manusia. Ketika menarik nafas, diafragma berkontraksi dan perut membesar dan diisi dengan udara. Ketika mengeluarkan nafas udara, diafragma akan rileks, dan udara akan ditekan keluar dari perut, melewati paru-paru dan tenggorakan menghasilkan suara. Rileks, bernafas dalam-dalam sangatlah penting untuk menghasilkan suara vokal yang jelas dan enak didengar.

Walaupun bernafas dimulai pada saat pertama kehidupan dan tetap menjalankan fungsi dasar dengan sendirinya, pelatihan suara dan pelaku yoga mengatakan bahwa kebanyakan orang tidak bernafas dengan benar, atau setidaknya tidak dengan cara untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan mereka dan juga suara mereka. Perubahan sederhana pada cara bernafas seseorang bisa merubah dengan cepat nada, volume dan kualitas keseluruhan dari suara sebagaimana juga postur tubuh, tingkat energi, dan citra keseluruhan dari si pembicara.

Latihan di bawah ini adalah ilustrasi dari cara bernafas yang tepat: berbaring dengan punggung di bawah dan pundak rileks (atau kalau tidak bisa berbaring, berdirilah dengan pundak rileks). Keluarkan nafas dan tekan pundak bawah ke lantai. Tempatkan tangan di atas perut. Tarik nafas secara pelan dan dalam, lalu hembuskan dengan pelan dan dalam. Ulangi. Perut seharusnya mengembang dengan jelas selama pengambilan nafas dan kempis selama penghembusan. Lanjutkan pengambilan dan penghembusan nafas. Ketika mengeluarkan nafas, tiuplah dengan keras, perhatikan cara dimana udara keluar dari perut melalui paru-paru dan kerongkongan. Lakukan ini beberapa kali. Selanjutnya, bentuklah suara vokal, perhatikan cara udara akan dikontrol untuk menghasilkan suara vokal yang khusus.

Seseorang dapat merasakan tarikan perut selama bernafas, berbicara atau bernyanyi

dengan tepat. Sebaliknya nafas yang pendek menghasilkan suara yang lemah dan terengah-engah, dan merengangkan tali suara secara sia-sia. Nafas yang pendek juga menekan suara yang tipis dan gugup, sedangkan nafas yang penuh dapat menyembunyikan kegugupan.

Suara memiliki beberapa karakteristik kunci termasuk nada, resonansi dan volume yang bisa dikembangkan untuk meningkatkan citra berbicara secara keseluruhan.

Nada

Nada adalah tinggi rendahnya kualitas suara, atau tanda musik dimana seseorang mengeluarkan suara, dihasilkan melalui frekuensi dari getaran pada jakun (kotak suara). Walau nada adalah faktor terbesar kejiwaan seseorang (laki-laki memiliki tali suara yang lebih panjang dan tebal dari pada perempuan, menghasilkan nadayang rendah), bisa dirubah menjadi tingkatan terbaik. Orang umumnya membuat asosiasi alamiah dengan tingkatan nada yang berbeda. Sebagai contoh, nada yang tinggi seringkali diasosiasikan dengan kewanitaan, kegembiraan, kegugupan, tidak berpengharapan dan semangat yang tinggi. Nada yang rendah dikonotasikan dengan kewaspadaan, kontrol dan rasionalitas. Nada pada tingkatan menengah lebih netral atau kalau tidak bervariasi menjadi monoton. kebanyakan orang memiliki kisaran nada, natural yang cukup beragam, namun banyak yang tanpa disadari menyembunyikan kisaran kealamiahan mereka dan berbicara hanya pada satu tingkatan nada. Para ahli merekomendasikan untuk menggunakan setidaknya pada kisaran oktaf yang penuh ketika berbicara, membuat kualitas musikal dari suara akan timbul. Kebanyakan pembicara, terlebih wanita, cenderung berbicara dengan nada tinggi, dimana tidak hanya mengurangi kewenangan, tetapi juga kasar dan kurang menyenangkan. Mencari daerah kealamiahan dan kenyamanan seseorang adalah proses yang alami. Cara terbaik adalah memulai mengucapkan dengan nyaring kata “Ah” pada level yang nyaman. Lalu, lagukan dengan nada lebih rendah berikutnya pada skala musik, lanjutkan terus lakukan hal ini sampai nyanyian rendah mulai mengeluarkan suara yang nyaring. Dari sini, nyanyikan dengan nada menaik sampai mencapai nada tertinggi. Hal ini mewakili tingkatan jarak nada seseorang. Walau umumnya orang hanya menggunakan jarak nada suara mereka ketika bernyanyi, mengatur jarak nada alami menurut nada musik ke dalam pidato seseorang akan meningkatkan pidatonya. Suara yang paling menyenangkan adalah suara yang alami dan memiliki jarak nada yang lebih luas.

Resonansi

Resonansi atau gema adalah kualitas “menyembunyikan kembali” dari suara di mana penyanyi dan pembicara bekerja secara tetap. Dua masalah yang paling sering terjadi dengan resonansi adalah nasality dan denasality, istilah-istilah yang sering membingungkan. Nality atau bunyi sengau biasa terjadi pada wanita merupakan suatu kebiasaan suara yang paling umum terjadi dan sangat mengganggu. Walaupun nasality kadang disebabkan oleh masalah fisik, namun lebih sering dihasilkan karena ke tegangan suara atau terlalu banyak udara yang didorong melalui hidung. Hanya ketika menghasilkan suara “n” dan “ng” seharusnya udara dikeluarkan melalui hidung seseorang bisa menentukan apakah suaranya terlalu sengau atau tidak dengan meletakkan ibu jari dan telunjuknya pada jembatan hidung dan mengucapkan “Manner”, “Nany” dan “Running”. Ketika mengucapkan kata-kata ini, hidung akan bergetar. Lanjutkan untuk meletakkan jari di atas hidung dan katakan “Yoke”, “brother”, “shell”, “yell”. Kalau hidung bergetar maka nasality atau bunyi sengau ada. Latihan dasar relaksasi yang digambarkan sebelumnya, digabung dengan upaya sadar untuk membuka mulut lebih lebar sering kali bisa menghilangkan bunyi sengau, untuk menggambarkan pentingnya membuka mulut, letakkan dua jari pada jembatan hidung dan ucapkan kata-kata di atas tadi “yoke”, “brother”, “shell” dan “yell”, pertama dengan gigi digertakan, lalu dengan gigi dan mulut terbuka lebar-lebar, dan ulangi lagi dengan gigi digertakkan tadi. Ketika gigi digertakan, hidung bergetar dan menghasilkan bunyi sengau. Denasality adalah kualitas dosis kedinginan suara, terjadi ketika udara tidak cukup melewati hidung. Hasilnya adalah konsonan seperti “m”, “n”, dan “ng” menjadi “b”, “d”, “g” sebagai dalam kata “badder” untuk “manner” atau “sig” untuk “sing”. Denasality biasanya dihasilkan dari masalah fisik seperti, flu, perluasan adenoit dan

rintangan lainnya. Kecuali untuk kasus penyakit, seringkali sangat perlu untuk mencari bantuan tenaga profesional untuk penyembuhan *denasality*.

Volume

Volume adalah tingkatan kencang/tingginya bunyi. Kualitas ideal volume suara terbaik termasuk tidak saja kemampuan untuk bisa kencang, tetapi juga untuk mengontrol volume suara, menyesuaikan dengan ruang dan kelompok, dan untuk menghasilkan volume tanpa mengencangkan tali suara.

Banyak orang, biasanya perempuan, memiliki masalah dalam menghasilkan volume suara dan beranggapan bahwa memproyeksikan suara seperlunya, akan menghasilkan keparauan, dan bahkan sakit pangkal tenggorokan. Kenyataannya, keparauan adalah indikasi yang jelas bahwa seseorang tidak berbicara dengan baik. Mempelajari cara memproyeksikan suara akan terkait dengan hal yang paling mendasar dalam berbicara: rileks, bernafas teratur, dan menggunakan perut dan otot diafragma.

Belajar bagaimana meningkatkan volume suara tanpa mengencangkan tali suara banyak dilakukan. Banyak orang menyaksikan bagaimana sulitnya seorang pembicara menyampaikan pesan pada seseorang yang memiliki kesulitan dalam pendengaran. Kegagalan untuk bisa didengar pertama kalinya, pembicara akan mengulang materi, menggunakan bunyi vokal dan kualitas suara yang sama namun lebih intens (kadang seperti berteriak). Kalau masih gagal untuk kedua kalinya, yang sama akan diulangi, terus dilanjutkan sampai pembicara berteriak, mengganggu orang-orang disekitarnya dengan suara yang keras, bahkan di luar jarak pendengaran normal, namun tetap cukup menyedihkan, masih mengganggu orang lain. Hasilnya, sering kali setiap orang akan frustrasi dan bahkan sedikit memalukan, dan tetap, pesannya tidak tersampaikan. Celakanya, orang-orang disekitar yang mendengar, seringkali berpura-pura mengerti, semata-mata hanya untuk mencegah adegan tersebut berkembang. Dengan bertambahnya para usia lanjut yang mengikuti perjalanan tur, pemandu wisata perlu untuk lebih memperhatikan masalah komunikasi potensial sebagai hasil dari hilangnya pendengaran.

Bergantung sejauhmana hilangnya pendengaran, solusi sederhana bisa dilakukan. Biasanya, kalau pembicara bernafas dengan teratur, menarik udara melalui perut, dia menghasilkan bunyi suara yang lebih rendah atau lebih tinggi yang dapat didengar audiens. Untuk menggambarkan hal ini, latihan mengeluarkan suara dengan nafas pendek, dihasilkan hanya dengan tubuh bagian atas, seperti : "la..la..la...". kemudian rubah dengan yang lebih dalam, pola pernafasan diafragma dan perut lalu ulangi, "la..la..la..." hal ini akan menghasilkan suara yang lebih rendah, dengan irama kencang, yang akan lebih menyenangkan dan enak didengar oleh orang-orang sekiranya. Lebih lagi, suara yang dihasilkan dengan cara ini akan menjaga tali suara. Untuk alasan ini, pembicara yang berhasil akan lebih memilih terkena sakit perut daripada kehilangan suara setelah berbicara terlalu lama.

Solusi ideal untuk memproyeksikan suara pada pendengar yang lebih luas, tentu saja, dengan menggunakan mikropon. (Teknik mikropon akan dibahas pada Bab X "Nuts and Bolts of Conducting a Tour").

Merawat Suara

Sebagaimana komoditas yang lain, suara membutuhkan perawatan yang berkelanjutan. Mereka yang menggantungkan kehidupannya pada suara-seperti penyanyi, pembicara, dan para pemandu wisata, perlu untuk mengingat bagaimana merawat suara mereka. Menurut Dr. Lilian Glass, pelatih suara terkenal juga penulis *Talk to Win*, iritasi terbesar pada suara adalah merokok, mengkonsumsi alkohol dan obat-obatan secara berlebihan, terlalu sering membersihkan kerongkongan, tidur dengan mulut terbuka, berbicara terlalu keras atau terlalu banyak, berteriak dan menjerit. Sebagai tambahan untuk bernafas secara benar, Glass merekomendasikan beberapa tips untuk merawat suara; biarkan tenggorokan berminyak, minum banyak air, batasi penggunaan produk yang terbuat dari susu, dan gunakan uap air (seperti mandi air hangat) sesering mungkin. Pelatih suara juga menyarankan untuk membatasi penggunaan suara secara berlebihan dan menyarankan

pada penyanyi dan pembicara untuk diam sehingga mereka dapat mengistirahatkan suaranya. Hal ini tentu saja tidak realistis untuk para pemandu wisata atau pembicara yang bekerja secara musiman. Tidak heran, para pemandu wisata seringkali akan mengencangkan atau kehilangan suara mereka ketika mereka sibuk, ketika penggunaan suara sangat diperlukan.

Apa yang harus dilakukan ketika seseorang kehilangan suaranya? Para ahli menyarankan bahwa jalan keluar yang paling tepat untuk sakit pangkal tenggorokan adalah berhenti berbicara secara utuh, sampai tali suara sembuh dan suara kembali normal. Ini berarti menunda semua bisnis atau pekerjaan sosial lain yang memerlukan suara, untuk tidak berbicara kepada siapapun. Hal ini cenderung sulit dilakukan pemandu wisata yang bekerja sambilan, dimana mereka hanya mendapat uang ketika musim tur dan ketika mereka berbicara. Lebih dari itu, jadwal pemandu wisata seringkali dipesan 6 bulan sebelumnya atau lebih, dan mencari pengganti pada waktu singkat, tentunya akan sangat sulit.

Menurut ahli suara, bagaimanapun, jawaban ini adalah tidak seimbang, apabila dibandingkan dengan konsekuensi keadaan yang dihasilkan dari harga yang diperoleh setelah tali suaranya rusak. Terlebih lagi, bicara tentang kerusakan pada tali suara bisa mengakibatkan kerusakan yang permanen pada suara. Ini bisa menjadi penyebab mengapa pembicara profesional dan para penyanyi harus membatalkan pertunjukannya, meskipun 10.000 orang telah membeli tiketnya.

Waktu diberitahukan untuk tidak berbicara cepat, banyak orang melakukan apa yang mereka anggap sebagai hal terbaik saat itu: berbisik. Sebenarnya, berbisik akan mengakibatkan tali suara menjadi rusak, karena akan membutuhkan pengencangan daripada waktu berbicara atau bernafas melalui diafragma.

Dengan mengetahui bahwa banyak pembicara yang mulai kehilangan suaranya, tidak akan mengindahkan aturan melalui sikap yang bertanggung jawab yaitu tidak berbicara sama sekali, nasehat berikut ini adalah sangat penting untuk diingat: hindari berbisik, bicaralah sesedikit mungkin, istirahat sebanyak mungkin, sering berkumur air hangat, minum air atau sari buah jeruk seperti lemon, jeruk nipis dan hindari mengkonsumsi produk dari susu serta minuman yang mengandung kafein dan karbon.

BAHASA DAN GAYA BICARA

Satu keuntungan dari merekam atau mendengar pidato seseorang adalah menyesuaikan pembicara pada kesalahan khusus yang tidak akan diketahui kecuali kalau didengar. Sebagai tambahan pada suara itu sendiri, aspek-aspek seperti pengucapan, artikulasi, dan pilihan kata akan membentuk gaya suara, yang akan mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan seorang komunikator sangat penting bagi seorang pembicara profesional pada bidang apapun untuk mampu memperbaiki kelemahan-kelemahan visual atau cara bicaranya.

Dalam masyarakat berbudaya, khususnya diantara individu berpendidikan menguasai bahasa seseorang, termasuk komponen yang seringkali ditakutkan seperti tata bahasa, pengucapan, dan artikulasi, adalah nilai yang diperoleh karena kebiasaan. Kebanyakan orang, kredibilitasnya akan memudar seiring dengan tidak digunakannya bahasa tersebut.

Karena banyak orang merasa segan untuk menunjukan atau membetulkan kesalahan cara bicara seseorang, cara yang paling baik untuk tetap perhatian dan membetulkan masalah tersebut adalah memiliki seorang ahli berbicara atau rekan yang dengan jujur akan mendengar dan mengevaluasi aspek-aspek pidato anda. Berikut ini adalah karakteristik penting untuk gaya suara.

Variasi Suara

Pembicara sukses dan kharismatik, memiliki kemampuan untuk mengubah kualitas suara dan gaya bicaranya. Sumber yang paling mendasar dari variasi suara adalah adanya semangat. Seseorang yang tidak secara murni terpusat pada subjeknya, seringkali akan menghasilkan pidato yang tidak menarik dan monoton. Bekerja dalam aspek teknik

suara tanpa memiliki komitmen seseorang pada satu pengalaman akan berakhir dengan sakit kepala. Untuk memperoleh variasi suara seorang pembicara seharusnya mendengar pada rekaman suaranya dan memperhatikan nada, volume, intonasi, dan aspek bunyi lainnya.

Intonasi

Intonasi adalah melodi dalam pidato. Ini merupakan kualitas pribadi dan kadang-kadang kebiasaan, yang seringkali merupakan jendela dari aspek-aspek pembicara, seperti daerah asalnya, kepribadian, dan semangatnya. Intonasi yang ideal harus alami dan bervariasi, jangan meniru-niru, banyak pemandu wisata yang merasa bersalah akan hal ini, bagaimanapun, sebagai hasil dari mengingat hafalan dan mengulang, kebanyakan pengunjung akan merasa terganggu dan jengkel.

Artikulasi

Artikulasi adalah proses otot untuk menghasilkan bunyi berbicara yang jelas dan tegas. Artikulasi yang baik didasari oleh tanda kefasihan dalam berbicara, dan dari seluruh karakteristik berbicara, artikulasi adalah salah satu hal termudah untuk diperbaiki. Salah satu cara terbaik untuk memperbaiki artikulasi adalah dengan merekam suara seseorang dan mendengar dengan seksama dan teliti. Beberapa kesalahan yang paling sering terjadi adalah menghilangkan bagian, akhir dari kata (seperti “gonna” pengganti “going to”, “didn’t choo”, pengganti “didn’t you”, dan “yea”, pengganti “yes”), tidak membuka mulut ketika bicara, dan kadang bicara terlalu cepat. Beberapa pembicara menambah vokal, konsonan, atau ekstra suku dari kata-kata. (Contoh yang sering terjadi dimasukkannya “r”, sebagaimana dalam “I-dear”, pengganti “idea” atau “ath-e-lete”, pengganti “athlete”). Artikulasi yang tepat adalah alat untuk meyakinkan bahwa pembicara dimengerti oleh semua orang, termasuk yang pendengarannya lemah, mereka yang berada di belakang, dan mereka yang harus mengencangkan pendengaran untuk mengerti bahasa. Artikulasi seharusnya tidak pernah dipengaruhi oleh suara atau, sebagaimana dalam kasus ketika pembicara terlalu berlebihan artikulasi.

Kosa kata

Memiliki kosa kata yang baik, lebih sebagai keadaan untuk menggunakan kata-kata dasar secara tepat dan beraneka ragam daripada menyilaukan orang dengan menggunakan kata-kata yang tinggi tetapi tidak dimengerti orang. Pemandu wisata harus selalu melihat siapa audiens mereka dan memilih kata-kata yang efektif untuk dikomunikasikan dengan mereka. Menggunakan kata-kata asing untuk latar belakang dan usia yang terbatas, tergantung golongan (hanya luarnya saja mungkin yang dimengerti), atau sebagai contoh bahasa daerah atau ucapan populer yang mestinya ditolak atau dihindari. Memilih kata yang bermakna dan beraneka dapat menciptakan inpretasi yang mengikat, sebagaimana dibicarakan pada Bab IX, “Bringing a Place to Live”.

Tata Bahasa

Kecuali seseorang diperkenalkan hanya kepada bahasa Inggris yang digunakan oleh raja-raja sepanjang hidupnya, aturan tata bahasa yang benar akan menjadi berkarat dan membutuhkan peremajaan dari waktu ke waktu. Sebagai perwakilan daerah dan komunikator tetap dengan pendengar yang luas dan sulit, pemandu wisata akan bekerja dengan baik untuk menyerahkan diri mereka pada evaluasi dan penyegaran secara teratur kepada ahli tata bahasa. Toasmaster, organisasi internasional untuk “pidato”, menunjuk seorang ahli tata bahasa sebagai standar prosedur dalam setiap sesinya.

Berdasarkan hal ini, beberapa garis lintas dianggap sangat penting. Tata bahasa yang baik hanya satu dari beberapa atribut untuk pemandu wisata atau pembicara profesional. Kenyataannya, bahasa adalah aspek hidup dari pengalaman manusia dan, hal

semacam ini, aturan-aturannya akan berubah sepanjang waktu dan dengan penggunaan yang berkelanjutan. Lebih dari itu, satu dari keindahan bahasa adalah kebesaran variasi penggunaannya, dan tidak setiap daerah menggunakan bahasa Inggris yang digunakan oleh raja-raja. Di banyak daerah, *interpreter* terbaik adalah mereka yang tahu bahasa daerah, yang banyak melanggar aturan dan standar tata bahasa. Kebanyakan pengunjung akan lebih memilih penutur dengan asli tata bahasa yang tidak teratur yang memahami makna penting dari suatu tempat daripada pemandu wisata dari luar daerah yang hanya dapat menggambarkan daerah, meskipun dengan tata bahasa yang baik.

Idealnya, mungkin kemampuan untuk menggabungkan keduanya, “bahasa” atau “bahasa raja-raja Inggris” dan bahasa daerah. Untuk mengutip satu contoh, Henry La Fleur, adalah seorang pemandu wisata dan penutur asli dari Cajun, yang sangat bangga dengan posisinya yang mengembangkan interpretasinya dengan keluarganya Cajun French.

Pengejaan

Orang sangat jarang mendapat pujian untuk pengejaan yang benar, walau pun setiap orang bisa melihat saat mereka salah mengejanya. Kesalahan pengejaan kata dapat membuat jengkel pendengar, membuat intelegensi pembicara segera dipertanyakan dan kredibilitasnya dipandang rendah.

Dalam bahasa yang digunakan jutaan manusia dan yang sangat beragam di seluruh negara dan daerah, pengejaan yang “benar” tidak berarti apa – apa kecuali sebagai ilmu. Banyak ahli lebih cenderung untuk membedakan mana pengejaan yang “standar” dan mana yang “tepat” (hampir “benar”). Beberapa kamus menyajikan dua atau lebih pengejaan yang umumnya diterima oleh pembicara yang mengolahnya. Walau kadang lebih bijaksana untuk tidak memilih kata yang pengejaannya tidak yakin, satu – satunya cara jalan terbaik bagi pembicara untuk menghindari salah mengeja adalah dengan menyadarinya.

Dialek daerah adalah perbedaan dalam pengejaan, tafsiran, dan pengucapan dalam satu bahasa, yang beragam beraneka dari satu daerah ke daerah lain. Di setiap negara dialek tersebut dapat menjadi sangat kuat yang segera bisa menunjukkan asal daerah si pembicara, dan di beberapa daerah, aksen seseorang akan mengidentifikasikan status atau sosialnya.

Pada beberapa dekade terakhir, banyak politikus nasional dan orang – orang media yang menyewa pelatih pidato untuk membantu mereka menghilangkan dialek daerah mereka yang kental. Walaupun pidato itu sendiri masih dibeda-bedakan berdasarkan pendapat mereka tentang kebutuhannya, beberapa pendidik menyarankan hal tersebut bagi para pemandu wisata dan interpreter. Dialek seseorang dapat dimengerti, dan kebanyakan pengunjung akan menghargai adanya indikasi bahwa interpreter adalah penutur asli dan, oleh karena itu, orang dalam. Lebih dari itu, beberapa dialek daerah, tercatat di Amerika Serikat, yaitu dari selatan, Boston, dan New York, kelihatannya memiliki karakter pengalaman lokal sebanyak atraksi atau peristiwanya.

Aksen asing. Aksen asing yang ringan hampir tidak terlihat bagi yang bukan penutur asli, bahkan banyak orang yang menganggapnya cukup menawan. Di sisi lain, logat yang kental dapat mengganggu proses komunikasi. Mereka yang memandu dengan menggunakan bahasa asing mempunyai tanggung jawab pada majikan dan pengunjungnya untuk dapat berkomunikasi secara mudah dengan mereka. Pemandu wisata yang telah belajar bahasa, dan merasa yakin dengan percakapannya sering memandang dirinya sebagai seorang bilingual (dua bahasa) atau multilingual (multi bahasa), hanya bila dipermalukan dan direndahkan oleh wisata multilingual pertama mereka. Berbicara selama beberapa jam dalam satu waktu tentang banyak elemen dari satu tempat, seperti arsitektur, sejarah, politik, dan teknik-membutuhkan kefasihan yang menajutkan. Pemandu multilingual membutuhkan kehati – hatian lebih dalam mengatur dan merencanakannya. Untuk alasan ini, pemandu wisata multi bahasa membutuhkan pelatihan tambahan dan biasanya memperoleh gaji yang lebih tinggi.

Tarif Pembicaraan

Tarif pembicaraan tergantung pada banyak faktor dan bervariasi pertimbangannya dari satu bahasa dengan bahasa lain, dari satu daerah ke daerah lain dalam media bahasa

yang sama, dan dari satu situasi ke situasi lain. Keluhan yang paling sering didapat dari pendengar adalah bahwa pembicara terlalu cepat. Pidato yang cepat biasanya terjadi di daerah perkotaan, namun semua pemandu wisata harus mengingat kecenderungan untuk berbicara cepat kalau mereka bekerja secara tetap dengan orang dari luar daerah mereka, dimana penutur asli berbeda dengan mereka, juga dengan mereka yang pendengarannya kurang.

Dikatakan bahwa tingkat rata-rata untuk berpidato adalah sekitar 125 kata per menit. Satu cara untuk memonitor tingkat pidato seseorang adalah dengan membaca satu alinea seperti kalau diucapkan dalam percakapan, lalu hitung waktunya, dan lihat dengan seksama sedekatnya apa dengan perkiraan 125 kata tersebut. Dengan pengawasan dan latihan yang tetap, sangatlah mudah untuk menghilangkan masalah berbicara cepat. Menggunakan penghentian sejenak dan tingkat pidato yang beragam merupakan cara yang sangat baik untuk menghidupkan interpretasi (dibahas lebih lanjut pada bab IX, "Bringing a Place to Life").

Mengenal dan Menyambut Kebiasaan yang Mengganggu

Banyak pembicara secara tidak sadar dan tidak sengaja menyabotase penampilan mereka dengan kebingungan mereka sendiri sebagai pengalihan. Untung atau tidak, kebanyakan orang tidak akan mengatakan pada pembicara tentang kebiasannya yang mengganggu ini. Malahan, pendengar secara sederhana akan berusaha untuk tidak mendengar atau bahkan meninggalkan *interpreter* untuk menghindarinya.

Contoh dari kebiasaan yang mengganggu dari seorang pembicara adalah : mempermainkan rambut, perhiasan, atau pakaian; terus menerus mengucapkan "um" dan "ah", gerakan mata yang tidak lancar; hiperbola; menggunakan secara berlebihan bahasa gaul, menggunakan secara berlebihan ungkapan, seperti "Kamu tahu" dan "seperti" atau kata-kata bagus, seperti "sangat" atau "ini adalah kesukaan saya...". Seorang pengunjung akan melihat bahwa kecenderungan pemandu wisata akan terganggu oleh sekelilingnya juga yang akan menggangukannya.

Dengan begitu banyak keganjilan lainnya dalam berbicara, belajar tentang dirinya sendiri, membantu pemandu wisata untuk melihat diri mereka sendiri berbicara dalam video tape atau meminta pelatih, instruktur atau rekannya untuk memberikan penilaian yang jujur kepada mereka. Kebanyakan orang tidak sadar akan citra yang mereka proyeksikan kepada orang lain, dan melalui kritik yang konstruktif dengan senang akan ditunjukkan keganjilan mereka dan belajar untuk mengontrolnya. Sama halnya dengan kebiasaan buruk yang terbentuk melalui latihan sepanjang waktu, belajar melupakannya, atau memperoleh kebiasaan baru, membutuhkan waktu dan latihan.

Kepura-puraan. Orang biasanya bersikap negatif terhadap kepalsuan atau kepura-puraan, seperti menggunakan bahasa yang aneh, pengejaan yang sangat formal, atau bahasa dan ungkapan yang asing. Jauh lebih efektif dan mengundang untuk mendengar seseorang pembicara yang menggunakan bahasa dimana pendengarnya akan merasa nyaman mendengarnya.

Teknik Mikropon

Banyak pengalaman yang bisa membuat sama tidak nyamannya seperti memiliki komentar yang menyakitkan, suara yang tidak jelas, balasan yang tidak jelas dalam sistem yang berhubungan dengan umum. Akan sangat mengganggu, kondisi-kondisi ini dimana banyak pendengar yang lebih memilih pembicara untuk meletakkan mikropon dan tidak bicara apapun.

Dalam kendaraan, situasi yang mengganggu ini seringkali terjadi tanpa pemandu wisata mengetahuinya karena banyak pengunjung yang tidak suka mengeluh. Kalau memungkinkan, pemandu wisata harus memeriksa mikropon untuk volume dan kualitasnya sebelum penumpang datang, yang bisa dikerjakan dengan dibantu oleh pengemudi. Ketika pengunjung sudah duduk, pemandu wisata harus mengecek bunyi lagi sebelum berangkat dan bertanya siapa yang tidak dapat mendengar atau tidak senang dengan suaranya agar memberitahukannya terlebih dahulu. Disarankan juga untuk mendorong penumpang untuk

memberitahukan pemandu wisata dengan segera apabila terjadi masalah dengan suara.

Seringkali kesulitan terjadi karena kesalahan (ketidak beradaan) alat, dan tergantung pada sifat masalahnya dan lama atau sifat dari ekskursinya, oleh karena itu penting untuk memberitahu perusahaan pemilik kendaraan agar tetap waspada pada situasi tersebut. Meskipun kadang alasan dapat diterima untuk menunda jalannya tur, wakil perusahaan setidaknya dapat mengirimkan mikropon yang dapat digunakan kepada kelompok.

Kadang-kadang masalah mikropon datang dari penggunaanya. Mikropon memungkinkan seorang pembicara untuk menggunakan suaranya dalam volume yang asli. Cukup aneh, bagaimanapun, banyak pemandu wisata perlu diingatkan bahwa mereka tidak perlu berbicara kencang melalui mikropon. Untuk pembicara di depan umum, yang selalu menggunakan mikropon atau kepada seseorang yang tidak pernah, hal ini sangat jelas. Tetapi bagi pemandu wisata yang berbicara pada orang banyak terus menerus, didalam atau diluar kendaraan, tanpa atau dengan tanpa mikropon, satu hal yang mesti diingat bahwa ketika sebuah proyeksi sangat penting saat berbicara kepada kelompok tanpa mikropon, proyeksi bisa saja mematikan bila digabung dengan mikropon.

Balasan terjadi ketika pengguna berdiri terlalu dekat dengan pembicara atau benda metal lain atau tidak menekan dengan kuat tombol mikropon. Ketika menggunakan mikropon, sangat penting bagi pemandu wisata untuk menggunakan tekanan yang kuat dan konstan pada level untuk menghindari balasan dan untuk menghindari hasil dimana setengah kalimat tersiarkan dan setengahnya lagi hilang. Karena hal ini lebih sulit daripada kelihatannya, banyak pemandu wisata dan pengemudi menempatkan tali yang elastis pada mikropon untuk menjaga tombol tetap pada posisi “menyala”.

Secara umum, mikropon bukanlah masalah yang sering terjadi, karena kendaraan yang lebih baru dilengkapi dengan peralatan yang canggih dan perusahaan kendaraan sangat merespon kebutuhan penyelenggara tur dan pemandu wisata untuk menyediakan sistem mikropon yang lebih dapat diandalkan. Banyak perusahaan kendaraan, sekarang membeli mikropon lepas, yang dikaitkan di leher pemandu wisata atau diletakkan pada jas atau kemeja, yang memungkinkan pemandu wisata atau pengemudi melakukan mobilitas lain. Mikropon kadang hilang dan gampang rusak, dan beberapa perusahaan dan pemandu wisata membeli dan membawa mikropon mereka sendiri. Praktek ini jarang, dan juga tidak begitu penting atau berguna, mengingat tidak semua sistem mikropon selaras. Mikropon yang mudah dibawa menjadi sangat digemari dan harganya juga cukup bersaing, dan banyak pemandu wisata yang memilih untuk membawanya, terutama saat menghadapi kelompok besar diluar ruangan yang terbuka.

Mendengarkan

Tidak ada perbincangan dalam keterampilan berbicara yang harus mengeluarkan pentingnya mendengarkan bagi audiens seseorang. Pada saat yang terbaiknya, berbicara di depan kelompok adalah pengalaman simbiosis, dimana pembicara dan pendengar sama-sama mendapat pengalaman yang efektif. Untuk pembicara, mendengarkan dapat mengambil bentuk perhatian yang giat pada pentingnya pertanyaan, atensi, postur tubuh, gerak mata, dan sikap tubuh dari kelompok. Pembicara yang “mendengarkan” berharap dapat berinteraksi dengan kelompok, melalui tanya jawab. Pemandu wisata yang dengan aktif dan mendengar para pengunjungnya dan belajar untuk mengubah pendekatan mereka dalam menjawab mereka bukan saja menjadi *interpreter* yang lebih berhasil, tetapi cenderung untuk menikmatinya dan akan belajar banyak dalam proses tersebut.

Penutup

Akhirnya, banyak pembicara (pemandu wisata tidak terkecuali) memiliki kesulitan untuk mengetahui kapan atau bagaimana untuk berhenti. Sebagaimana dikemukakan dalam bab terdahulu, kesimpulan dan membagi waktu memberikan pilihan sebagai hal yang paling kuat dan mengesankan dalam interpretasi, namun pada saat yang sama bisa merupakan satu kelemahan besar. Guru pembicara Ron Hoff menegaskan bahwa rahasia dalam setiap presentasi adalah “Katakan apa yang ingin kamu katakan. Lalu katakan pada mereka apa yang sudah kamu katakan”. Meskipun interpretasi memiliki banyak perbedaan

dengan pidato dalam beberapa prinsip, sebagaimana pepatah, “Apabila kamu tidak mempunyai suatu hal yang berharga untuk dikatakan, jangan mengatakan apapun”. Pemandu wisata dan pembicara lain cenderung lebih condong ke drama atau bercakap-cakap daripada menahan diri sehingga menjadi tidak nyaman, tanpa memberikan akhir yang menakjubkan. Penutup yang paling sederhana, bagaimanapun, dan biasanya yang paling efektif: “Terima kasih atas kehadirannya...., saya menikmati perjalanan bersama anda, semoga anda baik-baik saja”.

RANGKUMAN

Pemandu wisata adalah pembicara umum yang sangat penting, dan harus memiliki kemampuan untuk berkomunikasi yang baik. Oleh karena itu, sangatlah penting bahwa pemandu wisata memiliki pengetahuan mendasar tentang teknik berbicara dan kesadaran akan citra yang mereka proyeksikan pada pengunjung. Dengan memfokuskan pada keterampilan-keterampilan, seperti postur dan pernafasan yang tepat, perawatan dan penggunaan suara, penggunaan mikropon, penggunaan bahasa yang benar, mengatasi kebiasaan-kebiasaan yang mengganggu, pemandu wisata akan memperoleh ketenangan, rasa percaya diri, dan efektivitas.

BAB IX

MEMBAWA SUATU TEMPAT KE DALAM KEHIDUPAN

“Dijalan, apapun yang muncul dalam pikiranku akan kuucapkan, bila kuanggap sesuatu yang baik Dan persyaratan utama untuk hal tersebut adalah suasana hati. Kau harus dalam suasana hati yang baik. Kau harus masukkan dirimu kedalamnya. Kau harus merasakannya. Hal ini lebih merupakan suatu ekspresi bukan hanya suatu kegiatan rutin”

- Kingfish Smith, seperti yang diceritakannya kepada
Federal Writers' Project pada tahun 1938.

Kingfish Smith bukanlah seorang pemandu wisata dalam pengertian umum. Bagaimanapun juga dia adalah seorang *“interpreter”* yang hebat, dengan memahami bagaimana memikat orang secara spontan disekitarnya. *“Interpreter”* yang baik adalah yang mampu menangkap inti dari suatu tempat, seseorang, atau ide dan menanamkannya pada orang lain secara baik dalam berbagai bidang. Sebetulnya seseorang dalam bidang apa saja adalah *“interpreter”* yang berpotensi, termasuk para penulis, pembuat film, pemahat, penulis lagu, arsitek, guru, penyanyi, kartunis, pencinta alam, perancang interior, dan perancang mode. Ken Burns, dikenal sebagai pencipta dan produser *“The Civil War”* dan film dokumenter TV lainnya, menggunakan penelitian yang cermat dari orang pertama yang menginterpretasikan tempat, kepribadian dan zaman. James Michener pernah mengeksplorasi dan menginterpretasikan banyak tempat dengan menggunakan karakter yang telah dikembangkan dengan baik dan mempelajarinya secara rinci menjadi suatu sejarah, geologi, arsitektur dan aspek lainnya dari suatu wilayah dan zaman. The National Geographic Society's Mr. World dengan lambang peta dunianya memberikan pengertian kepada para siswa yang ada diseluruh Amerika mengenai kesenangan mengenal dan mempelajari geografi dan tempat-tempat yang jauh.

Sebagai inti dari semua hal ini dan bagi semua *“interpreter”* yang sukses lainnya adalah gairah atau keinginan besar untuk menafsirkan sesuatu, keinginan untuk membaginya dengan orang lain dan teknik komunikasi yang luas yang dapat mengasah mereka sepanjang waktu. Seperti para seniman ahli maka para pemandu musiman harus berupaya dengan sedikit dorongan dan rasa senang hati agar orang yang memperhatikannya merasa tenggelam menyatu dalam tempat, pengalaman dan diri pemandu itu sendiri.

Grant Sharpe, penulis dari *Interpreting the Environment*, menyebutkan bahwa interpretasi yang efektif adalah “suatu urusan hati – yaitu ke dua hati dari *“interpreter”* dan pendengarnya”.

“Interpretasi yang sukses,” dilanjutkan oleh Sharpe, adalah keseimbangan atau tindakan seperti sulap, dan suatu kelemahan gemulian dan kemulusan tarian balet yang merupakan interaksi antara presentasi penafsiran anda dengan pikiran dari para pendengar” (Sharpe 1982). Perbandingan antara para *“interpreter”* dengan para pesulap, penari dan artis sering ditemui, yaitu interpretasi adalah perpaduan antara bentuk seni dan penampilan. Sebagaimana semua bentuk dari seni, daya tariknya tercipta bukan dari pandangan pertama. Walaupun beberapa “bahan mentah” adalah penting dalam seluruh bentuk seni, penguasaannya membutuhkan perpaduan yang sulit dijelaskan antara intuisi, sensitivitas, gairah dan keterampilan.

Bagaimanapun juga interpretasi yang menarik dan cemerlang tidak selalu menjadi suatu hasil. Sebagai pengganti, malah citra dari pemandu wisata yang sering masuk ke benak para pendengarnya, seperti yang disebutkan oleh Mark Twain dalam *The Innocent Abroad* sebagai “gangguan yang dibutuhkan”, ketergesa-gesaan pemandu wisata, pemandu wisata yang hanya mementingkan diri sendiri, jadwal perjalanan yang ketat dan kaku, olok-olok atau canda yang disampaikan akan menyebabkan terciptanya wisatawan yang tidak tertarik dengan penjelasan yang diberikan.

Dan bukan semata-mata menjemukan, olok-olok atau canda yang terlalu banyak juga sering melukai perasaan. Terlalu bersemangat juga dapat menjengkelkan dan tidak efektif. Di dalam buku *A Little Tour in France*, Henry James mengemukakan “tidak dapat disangkal bahwa ada rasa kelegaan ketika dipisahkan dengan pemandu wisata yang mendampingi, yang perilakunya dalam memberikan informasi mengingatkan pada proses yang penuh semangat, seperti proses pembotolan air mineral”.

Arthur Frommer menamakan bentuk khas tamasya berkeliling sebagai “sebuah aktivitas yang hambar seperti kata-kata yang dinyatakan secara tidak langsung. Kita menjelajahi dunia yang dalam banyak kasus, melihat struktur fisik tanpa jiwa yang jenis seperti ini telah biasa kita lihat dari banyak gambar-gambar di buku dan dari film. Kita menatap Menara Eiffel atau Jembatan Golden Gate, menikmati rasa sensasi kekaguman secara singkat, pulang kembali kerumah dan berfikir bahwa kita telah melakukan perjalanan”. Kebanyakan liburan yang dilakukan oleh orang Amerika, kata Frommer, adalah “sepele dan tidak bermutu, sama sekali tanpa isi yang penting, murah secara komersial, dan tidak berharga bagi naluri dan cita-cita kita yang lebih baik” (Frommer 1990).

Frommer mengusulkan bahwa suatu perjalanan adalah “hampir tidak berharga sama sekali kecuali bila perjalanan tersebut berkaitan dengan manusia, dengan aspek pembelajaran dan ide-ide. Untuk mendapatkan arti dari semua itu, suatu perjalanan harus melibatkan suatu pertemuan dengan pandangan dan kepercayaan yang baru dan berbeda Yang terbaik adalah, suatu perjalanan harus menantang konsepsi awal kita dan sebagian besar dari pandangan-pandangan yang dihargai, sehingga menyebabkan kita harus memikirkan kembali asumsi-asumsi kita, menggoncang kita sedikit, membuat kita memiliki wawasan yang lebih luas dan lebih memahami (Frommer 1991).

Semua pemandu wisata dapat memainkan peranan yang penting dalam mempromosikan suatu perjalanan yang berharga secara mendalam, menantang dan sinergitas, dari “tarian balet yang lemah gemulai” antara para pemandu wisata dengan para pengunjung yang secara positif akan berubah sesuai dengan pengalaman.

MENCIPTAKAN INTERPRETASI YANG DIKENANG

Apa yang menyebabkan beberapa perjalanan wisata (tur) dan interpretasi menjadi memikat atau memberi motivasi atau kedua-duanya, dan perjalanan wisata yang lain adalah menjemukan, terlalu menonjolkan keilmuannya atau dengan perkataan lain tidak menarik ? Bagaimana para pemandu wisata dapat meyakini bahwa interpretasi mereka adalah hidup dan menarik ?

Walaupun tidak ada aturan yang pasti dan ketat untuk menciptakan suatu interpretasi yang memberikan penerangan, yang menyenangkan atau yang akan dikenang, tetapi terdapat banyak teknik dan kualitas yang telah diidentifikasi yang akan mampu meningkatkan mutu proses pemanduan. Orang yang melakukan perjalanan, daerah-daerah dan pemandu-pemandu wisata adalah unik dan setiap kombinasinya memberikan kemungkinan menjadi suatu pengalaman tunggal dan gaya dari interpretasi. Sebagai contoh, sebuah cerita yang dapat menarik suatu kelompok, mungkin tidak menarik bagi kelompok yang lain. Sebuah tapak/lokasi mungkin ideal bagi suatu aktivitas aktif, sementara suatu tempat suci atau lingkungan yang rentan mungkin membutuhkan observasi yang tenang. Dalam banyak kasus, para pemandu wisata harus memberikan respons terhadap minat dan tingkah laku dari para pengunjung dan tangkas serta cukup fleksibel untuk merubah situasi segera bila dibutuhkan.

Walaupun kebanyakan dari bakat dan kemampuan ini adalah tidak berwujud, berikut ini adalah kualitas dan pedoman-pedoman yang mendasar dalam menciptakan suatu interpretasi yang memikat. Banyak dari kualitas dan pedoman ini telah digunakan oleh para artis, pemapar cerita, pemain drama, dan “*interpreter*” dari berbagai jenis ; beberapa hal tersebut berdasarkan pada enam prinsip dari Freeman Tilden dan lainnya diambil dari dunia hiburan, pencerita, bisnis, pemasaran dan pendidikan.

Minat Besar Terhadap Hal-hal Di Lokasi atau Subjek

Bahan penting pertama untuk membuat agar suatu tempat atau suatu kepribadian dapat menarik adalah kesinambungan rasa senang dan kagum dari pemandu wisata. Antusiasme adalah sesuatu yang dapat dilihat segera dan mudah menjalar. Bila menemui seorang pemandu wisata yang tidak bergairah, maka seorang pengunjung akan jauh dari rasa untuk memperhatikan suatu tempat dan tidak terinspirasi untuk memahami lebih jauh tentang tempat tersebut. Freeman Tilden sedemikian jauh hingga dapat mengatakan bahwa bila ia harus meringkas enam prinsip interpretasinya menjadi satu, “Saya yakin bahwa prinsip tunggal adalah Cinta” (Tilden 1957).

Tentu saja seorang pemandu wisata tidak perlu keranjingan terhadap setiap aspek yang ada di suatu tempat ini agar tempat ini dapat “hidup”. Kuncinya bagi para pemandu wisata adalah berbagi rasa mengenai apa yang mereka senangi mengenai tempat tersebut. Mungkin saja adalah ciri-ciri alam, dan bagaimana pemahaman mereka bahwa karakteristik alam itu dapat memperbesar kunjungan orang kesana. Mungkin suatu kekaguman terhadap kepribadian yang kontemporer atau bersejarah yang menurut pandangan pemandu wisata tidak dapat dipisahkan dari daerah tersebut atau menambah kebagusan dari daerah tersebut. Atau mungkin perasaan pribadi atau kenangan dari pemandu wisata tentang suatu tempat dibagikan secara ikhlas, sehingga menimbulkan rasa kekeluargaan atau kesenangan dalam diri pengunjung.

Sheldon Caplan, seorang pemandu wisata yang telah berpengalaman dan merupakan seorang manajer tour dari Waterford, Virginia, mengatakan, “Pemandu wisata harus membicarakan apa yang mereka ketahui dan yang mereka senangi. Bila minatmu adalah dalam aspek alamiah atau sejarah Civil War, bagikan hal tersebut. Saya sendiri mencintai arsitektur Dan adalah caraku untuk melihat dan menjelaskan suatu tempat. Ketika kau berbicara apa yang kau sukai, maka antusiasme yang kau miliki tidak dapat disangkal akan menciptakan minat dari para pengunjung tersebut”.

Minat Besar Terhadap Manusia

Karl Albrecht menyebutkan rasa apati atau kelesuan terhadap pengunjung adalah salah satu dari “tujuh dosa dalam pelayanan”, dan John Gaevey, seorang pemandu wisata dari New Orleans mengamati bahwa hal tersebut merupakan salah satu kualitas yang tidak akan dapat dimaafkan oleh pengunjung. Para pengunjung akan segera merasakan apakah seorang pemandu memperhatikan mereka dan bila mereka merasakan bahwa tidak ada perhatian dari pemandu maka mereka akan memberikan perasaan sentimen yang sama kepada pemandu wisata yang bersangkutan.

Seseorang yang berpengalaman dapat mengatakan bahwa penguasaan seni dari interpretasi berkaitan erat dengan kemampuan seseorang dalam berhubungan dengan manusia lain, seperti pula kemampuan dalam menguasai pengetahuan yang berkaitan dengan topik tertentu. Seorang pemandu wisata yang secara jujur memperhatikan para pengunjung akan mencoba untuk dapat lebih memahami mereka, mencari tahu kenapa mereka melakukan perjalanan, dimana mereka menikmati suatu perjalanan sebelumnya dan apa yang mereka minati. Dengan melakukan ini maka pemandu wisata akan lebih mudah menarik pengunjung lebih akrab dengan tempat yang dikunjungi dan membuat mereka merasa diterima dengan baik. Ketika masalah muncul, para pemandu wisata yang telah mendapatkan respek dan berbagi kesenangan dengan para pengunjungnya akan menjumpai bahwa mereka memiliki rasa iba yang lebih besar, sebagaimana pengunjung secara senang hati memberikan kepercayaannya kepada para pemandu wisata ini. Dapat dipahami bahwa pemandu wisata yang secara ikhlas menyenangkan orang lain akan cenderung mendapatkan tugas yang lebih membahagiakan dan lebih nyaman.

Peningkatan Hubungan Antara Tempat dengan Pengalaman

Kualitas ini, yang mewujudkan prinsip pertama dari Freeman Tilden, adalah hasil pertumbuhan dari prinsip sebelumnya, yaitu minat terhadap orang lain. Tilden mengatakan “Minat utama dari para pengunjung adalah apapun yang menyentuh kepribadiannya, pengalamannya dan cita-citanya”. Sejarah yang paling komprehensif dari suatu tapak atau

tempat, tidak akan memberi arti apapun bila pengunjung merasa tidak ada kaitannya. Dalam buku *Where's the Me in Museum : Going to Museums with Children*, penulis Milde Waterfall dan Sarah Grusin memfokuskan pada kebutuhan untuk membiarkan anak-anak menikmati museum dengan cara mereka sendiri. Mereka mengatakan, "Dengan menghilangkan tekanan dan konsepsi awal orang dewasa, membebaskan jalan para anak-anak untuk menemukan kepribadian mereka sendiri di museum". "Ketika seorang pengunjung museum menemukan bagian dirinya di dalam museum, maka ia telah menemukan "dirinya". Akan ada "dirinya" di dalam lukisan dan "dirinya" sedang menunggang badak. Terdapat "dirinya" yang tersembunyi di antara garis-garis dari Deklarasi Kemerdekaan (*Declaration of Independence*) dan "dirinya" yang membuat mimpi menjadi kenyataan ketika tergantung dari langit-langit" (Waterfall dan Grusin 1989).

Pemandu wisata dari Pelayanan Hutan Amerika Serikat Marcella Wells dan yang lainnya di Wetherill Mesa menggunakan beberapa hal yang sudah lazim untuk memancing pemikiran dari para pengunjung tentang bagaimana para ahli arkeologi menggunakan perkakas untuk menarik kesimpulan dari aspek gaya hidup bangsa Anasazi di masa lalu. Dimulai dengan pengenalan singkat, suatu perjalanan wisata yang khas ini dimulai dengan "interpreter" yang menanyakan para pengunjung untuk memilih satu benda yang ingin mereka tinggalkan sebagai tugas bagi para ahli arkeologi di 800 tahun yang akan datang untuk mengilustrasikan bagaimana kehidupan mereka masa kini. Tanggapan dari para pengunjung beragam, termasuk benda seperti foto, kaca mata, mobil, peralatan, adik laki-laki saya dan sebagainya. Pemandu wisata kemudian menceritakan tentang apa yang ditemukan oleh para ahli arkeologi selama proses penggalian/ekskavasi dan bagaimana benda-benda tersebut menceritakan pada mereka tentang cara hidup kaum Anasazi pada 800 tahun yang lalu.

Sebagai contoh, "interpreter" menjelaskan bahwa benda yang berbentuk bulat seperti roti donat yang terbuat dari bahan fiber dari tanaman yuka kadang-kadang ditemukan di reruntuhan. Ketika perjalanan dilanjutkan para pengunjung ditanya untuk menentukan kira-kira apa kegunaan dari fiber yang berbentuk seperti donat dari tanaman yuka tersebut. Sepanjang tur berlangsung benda-benda lain digunakan untuk mengilustrasikan bagaimana bahan peninggalan dari masa lalu dapat memberikan pandangan tentang bagaimana cara hidup orang purba dipegunungan di masa lalu, dan bagaimana, dalam pandangan pertama, benda-benda itu mengarahkan pada konsepsi yang keliru atau yang tidak pasti tentang bagaimana orang Indian hidup.

Ketika "interpreter" bertanya kepada para pengunjung tentang apa yang mereka pikir tentang penggunaan fiber yuka yang berbentuk roti donat tersebut, tanggapan para pengunjung, termasuk rambut palsu, gelang, alat permainan, bibit tanaman, penyaring air dan sebagainya. Hal ini kemudian dijelaskan bahwa para ahli arkeologi berteori bahwa kaum Anasazi menggunakan benda tersebut untuk menyeimbangkan tempat biji-bijian atau air di gudang penyimpanan.

Untuk menguatkan ide bahwa apa yang kita tinggalkan sering dapat mengilustrasikan bagaimana kita hidup, maka "interpreter" selanjutnya menggambarkan sebuah skenario ketika para ahli arkeologi datang ke rumah-rumah para pengunjung 800 tahun yang akan datang dan menemukan di halaman rumah sebuah piring yang pecah, sisa karat dari mobil atau mesin cuci, beberapa perkakas yang bengkok dan berkarat dan beberapa plastik pemilin dasi (yang dikeluarkan oleh pemandu dari sakunya). Selanjutnya pengunjung ditanya untuk menebak dengan cara apa para ahli arkeologi di masa depan dapat menyimpulkan – apakah benda tersebut anting-anting, perhiasan, perkakas atau alat permainan ?. Menyenangkan bahwa para pengunjung menyadari bahwa para ahli arkeologi menggabungkan informasi tentang suatu kebudayaan dari bahan peninggalan, tetapi hanya dapat berspekulasi tentang gaya hidup dari para penggunanya.

Penekanan Interpretasi Melalui Informasi

Banyak para pemandu dan "interpreter" lainnya menganggap informasi adalah suatu interpretasi, percaya bahwa akan diberi gelar sebagai suatu "kamus berjalan" adalah pujian tertinggi yang akan diperolehnya. Kenyataannya, informasi hanyalah semata-mata

satu bahan dari suatu interpretasi. Prinsip ke tiga dari Tilden mengatakan : “Informasi bukanlah interpretasi. Interpretasi adalah pembukaan rahasia yang berdasarkan informasi. Tetapi mereka secara keseluruhan adalah hal yang berbeda. Walaupun, semua interpretasi termasuk informasi di dalamnya”.

Interpretasi yang efektif adalah persoalan menyaring dan memilih informasi. Ukuran dari sebuah bangunan atau sebuah patung, atau tanggal yang tercantum di bebatuan menjadi tidak berarti apa-apa jika tidak dihubungkan dengan sebuah cerita yang menarik. Seorang pemandu wisata mengingat seorang guru yang membawa murid tingkat delapannya ke New York City. Tidak diragukan lagi karena memperkirakan akan memperoleh setumpuk informasi yang membosankan, maka ia berkata kepada pemandu wisata tersebut : “Tolong jangan ada tanggal atau data statistik. Kami disini untuk menyenangkan diri”.

Hal rinci seperti tanggal, bagaimanapun juga menambah bumbu cerita atau malah menjadi daya tarik utama cerita tersebut. Para pemandu wisata mungkin dapat menemukan bahwa hal tersebut membantu untuk menanyakan diri mereka sendiri, “Kenapa mereka harus peduli tentang hal ini ? Apa artinya hal ini bagi mereka atau bagi kehidupan mereka ?” atau “Apa yang membuat tempat ini (atau seseorang, atau zaman) menarik bagi saya ?”. Kebanyakan mungkin setuju bahwa hal tersebut biasanya tidak penting atau menarik untuk para pengunjung, contohnya mempelajari waktu yang pasti dari masa kepresidenan atau orang terkenal lainnya. Tetapi informasi tersebut akan dapat menarik bila dalam interpretasi sebagai berikut :

Dari seluruh prestasi Thomas Jefferson maka menulis Deklarasi Kemerdekaan adalah merupakan yang terpenting. Dalam tahun-tahun terakhirnya, Jefferson memimpikan tetap hidup untuk melihat peringatan yang ke 50 tahun dari penandatanganan deklarasi itu dan herbagi mimpi ini dengan temannya (dan pada satu saat adalah musuhnya) yaitu John Adams. Dalam tahun-tahun kepresidenan mereka, ke dua laki-laki ini berkorespondensi secara teratur, kadang-kadang menyebutkan tujuan hidup masing-masing pada hari jadi yang ke 50.

Setelah menderita sakit yang berkepanjangan, Thomas Jefferson dan John Adams keduanya meninggal pada tanggal 4 Juli 1826, tepat pada hari jadi yang ke 50 dari penandatanganan Deklarasi Kemerdekaan.

Kata-kata terakhir dari Adams adalah “Jefferson dapat bertahan”. Kenyataannya, ratusan mil dari sana, Jefferson telah meninggal dunia terlebih dahulu beberapa jam sebelum kematiannya. Thomas Jefferson meninggal pada usia 83 tahun, John Adams pada usia 90 tahun.

Dalam kasus ini, tanggal yang pasti yaitu 4 Juli 1826 terintegrasi dengan cerita dan usia dari subjek cerita selanjutnya memberikan ilustrasi komitmen mereka terhadap tujuan mereka.

Kesediaan Menjadi Pribadi dan Otentik

“Objektifitas adalah terlalu berlebihan”, catatan seorang pemandu wisata. “Orang benar-benar menginginkan pandanganmu sebagai orang dalam”. Untuk yang terbaik atau yang terburuk, para pemandu wisata sering adalah satu-satunya orang yang dikenal oleh para pengunjung di daerah itu, dan sentuhan pribadi dan perspektif dari pemandu wisata sering menjadi bagian yang paling berarti dari perjalanan.

John Mc Caffery, pensiunan agen FBI yang menjadi pemandu wisata paruh-waktu, mengatakan, “Mengherankan saya, tetapi ini adalah pasti benar : semakin secara pribadi saya melaksanakan tur, maka semakin tertarik para pengunjung. Mereka ingin sekali mengetahui apa yang saya suka lakukan disini, apa pandangan saya tentang Washington”.

Tetap penting bagi para pemandu wisata untuk belajar membuat keseimbangan antara pribadi dan menjaga jarak yang dibutuhkan dari para pengunjung. Pemandu wisata yang terlalu pribadi atau akrab sering dianggap tidak profesional.

Banyak orang setuju bahwa Glacier Bay adalah tempat yang paling dikenang dalam perjalanan wisata mereka selama 14 hari di Alaska dan acara yang terpenting dalam perjalanan tersebut adalah ketika pemandu wisata dari Pelayanan Taman Nasional Maria

Glaziszewski membacakan buat mereka sejumlah halaman dari jurnalnya. Menggambarkan tulisan dari naturalis dan ahli filsafat kesayangannya, ia membaca, “Kekuatan dari tempat ini adalah mengejutkan, diluar dari deskripsi, misterius, kemurnian yang tak terkatakan dan bahkan kemuliaan Mengagumkan, kekuatan yang mentah dan ruang yang luas dari tempat ini membuatmu tidak terjaga, dapat melemparmu dari keseimbangan seharian. Dan disinilah, -sekarang dan akan terjadi lagi- suatu pengalaman *aha !* terjadi”.

Kemampuan untuk Menciptakan dan Menyampaikan Cerita

Cerita-cerita membuat tempat dan orang menjadi hidup. Ahli pencerita Laura Simms, mengatakan, “Kau dapat mengunjungi suatu tempat berulang kali dan tetap merasakan sebagai orang luar, tetapi ketika kau mengetahui cerita tempat itu, kamu bukan lagi seorang pengunjung. Kau telah menjadi seorang peserta yang ikut ambil bagian. Selandia Baru adalah sangat menjemukan bagiku sampai aku mulai mempelajari ceritanya-ceritanya. Selanjutnya tempat itu menjadi seperti hidup bagiku. Sekarang aku berpartisipasi dalam sejarah tempat itu”.

Bagi banyak pemandu wisata, prospek dari menyampaikan suatu cerita adalah menakutkan. Lebih dari pada itu konsep dasar dari menyampaikan cerita menarik nilai-nilai persepsi mereka sendiri sebagai ahli sejarah yang akurat, karena kata *cerita* membawa banyak konotasi yang mengandung kesalahan.

Tentu saja, kebenaran dan keakurasian adalah suatu sifat baik yang mendasar bagi para pemandu wisata, dan kesengajaan pemberian informasi yang salah atau bersifat sensasi adalah suatu hal yang menyedihkan. Dan para “*interpreter*” seperti semua artis, mewarisi sebuah lisensi untuk membumbui dan memperhebat pembicaraannya, sehingga membiarkan melanturnya para pendengar mereka. Sering terjadi, para pemandu wisata akan kehilangan semangat sama sekali dan menceritakan suatu (tapi tidak dapat dibuktikan) anekdot atau legenda atas nama keakurasian, ketika kenyataannya legenda memiliki kekuatan besar untuk disampaikan.

Tidak ada dimanapun, kecenderungan ini melekat hanya sebagai fakta penguat yang lebih jelas dibandingkan dengan seperti menceritakan kembali suatu sejarah. “Saya tidak pernah menceritakan hal ini kepada para pengunjung ; Hal itu adalah sebuah mitos”, demikian tanggapan umum dari para pemandu wisata ketika ditanya apakah mereka menceritakan legenda suatu kota yang terkenal kepada kelompok tamu yang dipandunya.

Kenyataannya, kehidupan itu sendiri dapat dilihat sebagai koleksi cerita-cerita yang luas. Penulis Joan Garvey dan Mary Lou Widmer memberikan kata pengantar dalam buku mereka yang sangat dihargai yaitu *Beautiful Crescent : A History of New Orleans*, dengan ini : “Sejarah adalah sebuah cerita, dan sebagai suatu cerita maka berbeda dengan penyampaian cerita. Sudut pandang dari pencerita menjadi sikap dalam sejarah yang terkait. Untuk alasan ini, kronologis berikut ini adalah *sebuah* sejarah bukan *sesuatu* sejarah”. Garvey dan Widmer melanjutkan, “Kita mempertahankan bahwa tidak ada sejarah yang pasti, hanya cerita-cerita yang dibicarakan dengan lebih atau kurang dokumentasinya” (Garvey dan Widmer 1984).

Allan Gurganus mengajukan lebih lanjut hal ini dan malah memperkenalkannya melalui suatu novel interpretasi, *The Oldest Living Confederate Widow Tells All*. Gurganus 1989 melanjutkan novel tersebut dengan sebuah interpretasi yang dengan pengakuannya sendiri adalah tidak akurat :

Sebuah kata bagi para pembaca mengenai keakurasian sejarah. Dalam pengakuan yang dikumpulkan dari para budak selama Federal Writer's Project tahun 1930, banyak yang mengingat bahwa melihat Lincoln di utara selama Perang Saudara. Fanny Burdock, usia 91 tahun, dari Valdosta, Georgia mengingat : “Kami sedang memetik di lapangan ketika saudara laki-lakiku menunjuk ke jalan dan kemudian kami melihat Marse Abe datang dengan penuh debu dan berjalan kaki. Kami berlari ke pagar dan mengambil timba kayu dan gayung. Ketika dia berhenti di depan kita, dia begitu tinggi, mata hitamnya terlihat sedih. Tanpa mengucapkan sepatah katapun, hanya melihat lekat-lekat pada kami semua, kami menangis semua. Kami memberikannya air dingin dari gayung. Kemudian ia menggugurkan kepalanya dan meninggalkan kami dan kami hanya berdiri termangu

disana hingga ia menghilang diantara debu. Setelah itu, tanpa ada yang menyadarinya, tetapi saya dan seluruh keluarga saya menyadarinya. Saya masih memiliki gayung tersebut untuk membuktikannya.

Dalam kenyataannya, perjalanan Lincoln berjalan kaki di Georgia tidak akan pernah terjadi. Dalam buku ini pemandangan tersebut diceritakan oleh banyak budak. Peninggalan kunjungan tersebut bagi saya lebih benar dibandingkan dengan faktanya.

Sejarah adalah titik awal saya.

Dengan sejarah sebagai titik awal, manusia menciptakan cerita-cerita, legenda-legenda dan mitos-mitos untuk diingat, diperbesar, dibumbui, dan memperkenalkan hidup. Joseph Campbell, seorang mythologis menyebut mitos adalah “mimpi-mimpi dunia, Cerita-cerita mengenai kebijaksanaan dalam hidup, mitos membuat kita mampu untuk merasakan “kegairahan untuk tetap hidup”.

Sering terjadi mitos dihubungkan hanya dengan budaya kuno ; bagaimanapun suatu budaya, zaman, kota atau wilayah akan tidak berarti tanpa mitosnya. Henry LaFleur, pemandu wisata dan pemilik perusahaan tur Louisiana Rendezvous, secara bebas membagi kekayaan mitologi warisan Cajun kepada para pengunjungnya. “Sebagaimana Andy Edmonds (penulis buku *Let the Good Times Roll ! The Complete Cajun Handbook*) menunjukkan, “Banyak orang Cajun percaya bahwa ketika Tuhan menyatakan bahwa hari yang ke tujuh adalah sebuah hari untuk beristirahat, Dia datang turun ke Bayou Dan tidak pernah meninggalkannya”.

Pemandu wisata dari San Francisco Janice Holliday mencatat cerita lokal yang terkenal mengenai Coit Tower yang diciptakan dalam bentuk selang air untuk pemadam kebakaran untuk menghormati pelindungnya, Lillie Hitchcock Coit. Banyak pemandu wisata mengulang cerita ini sehingga menjadi “fakta”. “Sebenarnya, kata Holliday, para arsitek yang merancangya tidak ada sama sekali pemikirannya kepada selang air pemadam kebakaran, ketika mereka menciptakan bangunan menara penyulingan tersebut”. Bagaimanapun juga, cerita ini menarik dan memberikan metafora yang tidak terlupakan untuk bangunan itu.

Kadang-kadang fakta-fakta yang diketahui ada disana, tetapi “*interpreter*” mendapatkan kebebasan dalam terjemahan mereka. John Francis Marion, seorang ahli sejarah, penulis buku, dan pemandu wisata Philadelphia, mengatakan, “Saya adalah seorang pemimpi dalam sejarah. Ketika saya membaca sejarah, saya memproyeksikan diri saya diantara figur-figur bersejarah dan ini berubah menjadi cerita. Seorang teman baik pernah sekali menyatakan ‘Ambil langsung fakta-faktamu dan selanjutnya lakukan apa yang kau inginkan’” (Naff 1987).

Sebagai pemandu wisata tidak dapat melalaikan kewajibannya terhadap kebenaran, adalah perlu untuk membedakan antara fakta dengan fiksi. Satu cara adalah dengan memberikan pendahuluan terhadap suatu legenda yang tidak dapat dibuktikan atau yang dipertanyakan dengan mengatakan, “Legendanya adalah” atau “Seperti cerita yang berkembang bahwa” Atau “Cerita favorit saya tentang dia adalah”.

Kemampuan Dalam Menanyakan Pertanyaan Yang Provokatif

Kemampuan dalam memberikan pertanyaan adalah suatu keterampilan interpretasi yang bernilai. Dengan mengundang para pengunjung untuk berpartisipasi maka para “*interpreter*” akan melibatkan para pengunjung dalam pengalaman. Melontarkan pertanyaan yang propokatif adalah lebih sulit dari yang dibayangkan, walaupun tidal semua pertanyaan akan meningkatkan peranserta pengunjung. Gerald H. Krockover dari Purdue University dan Jeanette Hauck dari Musium Anak-anak Indianapolis telah melakukan analisis empat tingkat pertanyaan dan dampaknya terhadap pendengar.

1. *Pertanyaan-pertanyaan ingatan kognitif*, yang tergantung pada ingatan, kenangan atau pengenalan, yang akan memperoleh “tingkat terendah dari pemikiran dari bagian respons seseorang”. Contoh-contoh dari pertanyaan ini adalah, “Gaya arsitektur apa ini ?” atau “Apa jenis pohon ini ?”. Sayangnya banyak “*interpreter*” tergantung hanya pada jenis pertanyaan-pertanyaan ini.

2. *Pertanyaan-pertanyaan yang bersifat konvergen / menyatukan*, yaitu pertanyaan yang menggabungkan bersama-sama fakta dan konsep untuk memperoleh jawaban yang terbaik atau yang benar. Contoh-contoh pertanyaan termasuk “Bagaimana jenis binatang ini sama seperti yang itu ?” atau “ Apa perbedaan antara ?”.
3. *Pertanyaan-pertanyaan yang bersifat divergen / berbeda*, yang melibatkan perkiraan, hipotesa dan dugaan, dan memperkenalkan banyak jawaban yang “benar”. Contohnya termasuk “Bila anda dapat memilih satu kata untuk menjelaskan zaman ini, apa itu ?” atau “Apa jenis bahan yang dimiliki para penjajah pertama di atas kapal-kapal ini ?”.
4. *Pertanyaan-pertanyaan evaluasi*, pertanyaan yang merupakan tingkat tertinggi, membutuhkan responden untuk melakukan penilaian, memformulasikan opini, atau mempertahankan sudut pandangannya. Contoh-contohnya termasuk “Jika anda adalah seorang penjajah pada tahun 1776, apa yang anda kira yang akan anda lakukan ? Mengapa ?” atau “Yang mana diantara lukisan-lukisan ini yang anda pilih ? Kenapa ?” (Krockover dan Hauck 1980).

Krockover dan Hauck mengilustrasikan bahwa jawaban-jawaban responden biasanya hanya membangkitkan seperti pertanyaannya. Dalam memformulasikan pertanyaan-pertanyaan, para “interpreter” harus menggunakan variasi dari tingkatan pertanyaan, memberikan waktu yang cukup untuk tanggapan dan jangan pernah meremehkan suatu tanggapan.

Akhirnya, memberikan pertanyaan dalam interpretasi tidak selalu merupakan pendekatan yang terbaik. Memberikan pertanyaan dapat berhasil baik sekali misalnya bila ditujukan kepada anak-anak yang masih muda, tetapi akan membosankan bagi para remaja atau orang dewasa, yang mungkin akan merasa direndahkan dirinya atau merasa diintimidasi dengan harus berbicara di depan umum.

Kemampuan Untuk Menghubungkan Bagian-bagian Menjadi Keseluruhan

Ini adalah prinsip ke empat interpretasi dari Freeman Tilden, bersamaan dengan konsep bahwa interpretasi harus ditujukan kepada semua orang dari pada secara bertahap. Ini tidak berarti bahwa setiap interpretasi harus dijawab atau ditujukan dengan pokok persoalan filosofi yang mendalam. “Saya mengatakan ‘satu’ keseluruhan, bukan ‘suatu’ keseluruhan, usul Tilden, “‘Suatu’ keseluruhan dapat berarti melambung hingga ke tingkat jumlah yang tidak terkira, dan waktu yang kita keluarkan dengan para pendengar semua itu terlalu singkat”. (Tilden 1957).

Ilustrasi yang paling gamblang dari keseluruhan adalah ditemui dalam rincian. “*Interpreter*” pencinta alam mungkin menggunakan contoh dari seekor lebah madu yang ada di sebuah bunga apel untuk mengilustrasikan hubungan simbiotik yang alamiah. Drelis Fujah menginterpretasikan warisannya melalui “*Lifeseeing Tour of Chicago’s Black Community*”. Fujah telah memilih musik dan gereja, yang disebutnya sebagai “pembawa budaya hitam”, untuk menggambarkan suatu budaya. “Musik adalah suatu bentuk penting dari ekspresi keagamaan untuk orang Afrika-Amerika,” katanya, “Kembali ke garis sejarah masa lalu dalam musik hitam, tidak dapat dihindarkan akan menggiring seseorang dihindarkan ke arah agama (yaitu pujian kejiwaan), untuk karakteristik budaya dan gaya sederhana dari kejiwaan budak adalah akar dari seluruh jenis musik hitam (Blues, Gospel, Rhythm & Blues, Jazz)”. Dengan mengeksplorasi banyak gereja, ia berpendapat bahwa memperjelas dunia ini, yang jarang dilihat oleh para wisatawan. “Gereja adalah tempat dimana masyarakat hitam bergerak dalam keterbukaan dan kekuatan yang hampir absolut, dan salah satu dari sedikit tempat yang ada dimana ekspresi penuh dari budaya Afrika-Amerika tetap konstan.

Memperoleh Keuntungan dari Humor

Digunakan secara bijaksana, humor adalah salah satu cara yang paling efektif dan universal untuk menarik para komunikator. Disisi lain, humor dapat pula sangat kaku dan bersifat ofensif. Banyak pemandu wisata salah mengira bahwa semakin lucu mereka maka

semakin populerlah mereka di mata para wisatawan. Memang benar bahwa orang menyenangkan tawa, tetapi berusaha keras agar menjadi lucu biasanya diketahui sebelumnya.

Adalah penting bagi para pemandu wisata untuk menemukan seluk beluk suatu humor. Beberapa pemandu wisata menyamakan jenaka dengan humor dengan menceritakan lelucon secara terus menerus, ketika kenyataannya pendekatan yang “miring” berdasarkan pada kebenaran adalah sering lebih lucu dan bermutu. Pemandu wisata yang berusaha agar kelompoknya terus tertawa dapat mengganggu para pengunjung. Sebagai contoh, setelah menyelesaikan tur di Martha’s Vineyard, lebih dari seorang merasakan keletihan dan kekecewaan terhadap pemandu wisatanya. “Dia adalah pelawak yang frustrasi,” kata seorang wanita. “Saya tidak punya pandangan apakah saya mendengar sesuatu yang benar mengenai pulau secara keseluruhan. Dia mencoba membuat segalanya menjadi lelucon. Dan dia tidak pernah berhasil”.

Akhirnya, adalah penting sekali bagi pemandu wisata untuk memahami kekuatan dari humor untuk menghina dan menjadi membosankan. Cita rasa humor tidak bersifat universal, sehingga adalah baik sekali untuk bersifat konservatif terhadap humor tersebut ketika bekerja dengan kelompok yang bersifat multi-budaya.

Berikut ini adalah panduan dalam menggunakan humor :

- Jadilah dirimu sendiri. Jika anda tidak merasa nyaman untuk menceritakan suatu lelucon, misalnya, maka hindarkanlah itu. Tidak ada yang lebih menyedihkan dari pada seseorang yang mencoba untuk melucu dan tidak berhasil.
- *Jangan pernah* menceritakan lelucon atau cerita yang merendahkan daerah , bahasa, adat istiadat atau kepercayaan lain.
- Ingatlah bahwa hanya sedikit orang yang menilai kualitas dari pemandu wisata melalui tingkat kehumorisannya.
- Dalam perjalanan yang lebih lama, seorang pemandu wisata mungkin dapat mengundang penumpangnya untuk berbagi cerita favoritnya kepada kelompok. Banyak cerita ini akan menghasilkan kesenangan dan humor.

Menggunakan Bahasa yang Jelas dan Menarik

Kata-kata adalah alat komunikasi yang luar biasa yang memungkinkan “*interpreter*” untuk melukiskan atau membawa pengunjung dari suatu kenyataan ke imajinasi. Adalah biasa bagi seorang pemandu wisata mengabaikan penggunaan bahasa mereka, atau mempercayai bahwa perbendaharaan kata yang kuat adalah sesuatu yang luas dan ilmiah. Kenyataannya, kata-kata yang sederhana – yang bagi seorang anak kecilpun dapat dimengerti – adalah merupakan yang terbaik.

Beberapa pemandu wisata memiliki kecenderungan untuk mengadopsi bahasa yang tidak umum atau kuno ketika melaksanakan tur, menggunakan kata-kata, ungkapan-ungkapan, atau struktur kalimat yang tidak pernah mereka gunakan dalam berbicara secara biasa. Sebagai contoh, “Dan disebelah kanan anda, menjulang tinggi dengan agungnya dengan ketinggian limaratus limapuluh lima kaki dan seperdelapan inci berdiri Monumen Washington” Dramatisasi yang berlebihan seperti itu tidak ada gunanya dan biasanya menjadi membosankan.

Salah satu teknik yang berhasil dalam pemakaian bahasa adalah penggunaan metafora. Deskripsi mengenai New Orleans dari penulis dan pemandu wisata Joan Garvey dengan menggunakan tiga bahasa utama yaitu bahasa Prancis, Spanyol dan Inggris telah menarik. Tetapi metafora yang digunakannya membuat deskripsi tersebut tidak terlupakan. Dia berkata : “Selama orang telah menulis dan berbicara mengenai New Orleans, mereka harus mengacu pada suatu kota yang berhubungan dengan kewanitaan. Ketika saya melihatnya, bila ia seorang Prancis maka ia akan dibicarakan seperti seorang kekasih ; bila ia seorang Spanyol maka ia adalah seorang perawat rumah tangga ; dan akhirnya, bila ia merupakan bagian dari Amerika, maka ia diinginkan dan dicintai, dan dibicarakan seperti seorang pengantin wanita”. Metafora yang hidup ini selain mempersingkat sejarah juga membuat impresi yang tidak terhilangkan bagi para wisatawan.

Mengetahui Kapan Harus Berdiam Diri

Sering terjadi suatu interpretasi yang paling sesuai dan manjur adalah berdiam diri. Diam dapat menciptakan suatu suasana takzim atau refleksi, atau memberikan pengunjung waktu dan ruang untuk menyerap dan menilai suatu tempat tersebut. Berdiam diri juga memberikan kesempatan bagi mental para wisatawan untuk beristirahat, suatu pilihan yang sehat ketika tidak mengerjakan atau tidak mendengarkan apa-apa untuk sesaat merupakan sebuah konsep yang dilupakan oleh banyak pemandu wisata.

Jedah dari suatu interpretasi yang diberikan oleh pemandu wisata juga memberikan kesempatan bagi para pengunjung untuk memiliki waktu sendiri menyatu dengan tempat yang dikunjungi dan memberikan kesempatan bagi mereka untuk membuat penemuan-penemuan sendiri. Diam bukanlah suatu kekosongan interpretasi, tetapi malah kenyataannya diam adalah bagian yang vital dari interpretasi tersebut.

Sayangnya banyak pemandu wisata gagal untuk memahami bahwa banyak tempat yang dikunjungi tidak membutuhkan atau tergantung pada interpretasi lisan. Bahkan suatu interpretasi yang paling mengesankanpun dapat mengurangi pengalaman pengunjung, seperti ketika seorang pemandu wisata merasakan kebutuhan untuk menggambarkan secara halus mengenai keindahan atau kedramatisan suatu pemandangan alam. Tilden memberikan karakteristik kesalahan besar ini sebagai “seperti menyepuh bunga teratai. Tidak hanya bunga teratainya rusak, tetapi juga sang pelukis telah membuat suatu pengakuan bahwa ia tidak memahami sifat dasar dari suatu keindahan”. Tilden menyarankan dua taktik yang dapat digunakan ketika berhubungan dengan suatu pengalaman yang berkaitan dengan aspek estetika: “pertama, menciptakan hal-hal yang terbaik dimana keindahan tersebut dapat terlihat atau dimengerti, dan kedua, melakukan segala hal dengan bijaksana untuk membangun atmosfir atau perasaan yang menarik perhatian” (Tilden 1957).

Situs-situs yang keramat, seperti kuburan-kuburan dan gereja-gereja, juga harus ditangani dengan hati-hati. Terlepas dari kepopulerannya maka Westminster Abbey dan Makam Pahlawan Arlington memiliki fungsi utama adalah kesucian, dan pemandu wisata memiliki tugas untuk menghargainya. Ini berarti harus berhenti memberikan interpretasi yang mungkin mengganggu kunjungan lain dan bila dibutuhkan memberikan informasi kepada para pengunjung mengenai perilaku yang tepat. Mirip dengan itu adalah untuk tempat-tempat yang membangkitkan emosi, seperti peninggalan perang, yang dari sifat dasarnya ditujukan sebagai tempat yang tenang untuk membayangkan dan berkabung, walaupun sering dikunjungi. Seorang wisatawan yang berkunjung ke Punchbowl Cemetery di Honolulu mengungkapkan, “Kita harus berpisah dari pemandu wisata. Dia tidak pernah berhenti berbicara!”.

Catatan akhir mengenai berdiam diri: sering terjadi adalah tindakan yang bijaksana dari para pemandu wisata untuk menghentikan penjelasan mengenai tempat-tempat atau peristiwa-peristiwa yang tidak akan dikunjungi oleh para pengunjung, akibat keterbatasan waktu dan perencanaan perjalanan yang tidak baik. Beberapa komentar akan menyebabkan para pengunjung menjadi ingin tahu mengenai tempat-tempat yang lain tersebut yang mungkin terlewatkan oleh mereka atau mereka mulai merasa bahwa mereka telah mengambil tur yang kelas dua.

Tahu Kapan Harus Berhenti

Banyak pemandu wisata merasa ketakutan yang tidak perlu, bila melewatkan suatu penjelasan. Macaulay, seorang penata gaya terkenal dari Inggris mencatat bahwa disemua jenis seni, semua hasil kebenaran yang dicapai banyak yang “lebih sedikit”, dibandingkan dengan yang “lebih banyak”. Secara cemerlang Tilden mengilustrasikan konsep “kurang adalah lebih” dengan analogi pribadi sebagai berikut:

Saya merasakan suatu perintah yang bermanfaat beberapa tahun yang lalu, ketika saya memiliki sebuah rumah di pedesaan yang membutuhkan atap sirap. Saya memperkerjakan seorang tukang kayu tua dari lingkungan sekitar untuk melaksanakan pekerjaan tersebut, dan selanjutnya saya tercekam oleh ambisi untuk mencoba mengerjakannya sendiri disalah satu sudut. Mata yang berpengalaman memperhatikan saya untuk beberapa saat. Lalu ia

berkata : “Maukah anda menerima sedikit saran : Cara yang anda lakukan, anda akan memecah sirapnya. Jangan pernah memberikan paku pada ketukan terakhir” (Tilden 1957).

Mirip dengan itu maka banyak pemandu wisata yang bersalah karena berusaha untuk menyampaikan seluruh fakta yang mereka ketahui, sehingga memberikan informasi yang terlalu berlebihan kepada para pendengarnya.

Belajar kapan untuk berhenti adalah suatu tanda dari seorang “*performer*” yang baik ; “biarkan mereka menginginkannya” adalah aturan yang berharga dalam suatu bisnis pertunjukan. Waktu yang paling baik untuk berhenti memberikan interpretasi adalah pada waktu puncak, bukan pada saat setelah “*performer*” yang bersangkutan telah mengeluarkan trik terakhirnya. Sebaliknya, dengan mengetahui bahwa masih banyak yang akan dilihat dan dilakukan akan menyebabkan para hadirin ingin kembali.

Komitmen Untuk Belajar

Cara yang paling meyakinkan bagi para pemandu wisata untuk menjaga agar tidak menjadi membosankan dan mempertahankan kemampuannya untuk memberikan inspirasi kepada orang lain adalah memelihara rasa keinginan tahu dan terpesona mengenai subjek yang bersangkutan.

Bagi “*interpreter*” yang pandai dan baik, sebetulnya semua jenis pengetahuan, bahan atau bentuk seni dapat dijalin menjadi sebuah interpretasi. Para pemandu wisata yang memiliki sumber utamanya adalah buku panduan umum tidak hanya akan membohongi para pengunjung, tetapi juga membatasi mereka sendiri. Terdapat tendensi yang sudah lama bagi para pemandu wisata untuk mencerna banyak sekali informasi dan data statistik dan merasa bahwa mereka mempersiapkan untuk memberikan interpretasi yang menarik hati hanya menemukan bahwa para pengunjung adalah berbeda.

Tanda-tanda yang memberikan indikasi bahwa seorang pemandu wisata membutuhkan eksplorasi yang lebih mendalam terhadap subjeknya, termasuk (1) perasaan bahwa seseorang dapat melaksanakan suatu tur tanpa perlu sungguh-sungguh memikirkannya, (2) kehilangan minat terhadap subjek, dan (3) tidak mampu lagi untuk mengingat waktu terakhir ia telah belajar tentang sesuatu yang baru tentang subjek. Seseorang yang benar-benar tertarik terhadap sebuah tempat biasanya tidak membutuhkan dorongan untuk menemukan informasi yang menarik dan relevan ; tentu saja informasi tersebut sebenarnya dapat ditemui dimana saja.

Bagi yang ingin belajar lebih jauh mengenai inti dari suatu tempat mungkin dapat memulainya dengan buku panduan wisata atau ensiklopedia, karena banyak informasi faktual yang dapat ditemui disana. Sumber lain yang dapat membantu mereka adalah melalui minat dan intuisi. Biografi dan otobiografi dari pribadi yang terkemuka atau yang dapat membangkitkan rasa ingin tahu adalah sumber yang ternilai harganya. Fiksi, esai, puisi atau literatur yang ditulis mengenai sebuah daerah dapat memberikan keterangan. Sebagai contoh para pemandu wisata dari New England yang belum pernah membaca Hawthorne, Thoreau, Emerson dan Melville akan kehilangan bahasan yang dalam dan tajam , yang para pengunjung telah memilikinya karena telah membaca buku-buku karangan di atas. Novelis James Michener menawarkan interpretasi yang rinci yang menampilkan hasil risetnya selama bertahun-tahun di daerah yang diliputnya, perpaduan dari aspek geologi, geografi, sejarah dan budaya dari sebuah tempat dengan suatu cara yang menarik dan memikat. Pemandu wisata kota dapat memperoleh manfaat dengan mempelajari buku-buku referensi arsitektur atau membaca buku William Whyte, “*City : Rediscovering the Centre*”, yang di dalamnya ia menganalisis kehidupan sosial di jalan-jalan suatu kota besar. Buku-buku atau esai yang ditulis oleh pengunjung suatu daerah – walaupun (dan khususnya) bagi yang tidak menyukainya – menampilkan objektivitas yang oleh pemandu wisata sering dilupakan. Contoh-contoh terkemuka untuk para pemandu wisata di Amerika Serikat, termasuk karangan Charles Dickens : “*American Notes*”, karangan Francis Trollope : “*The Domestic Manners of Americans*”, karangan de Tocqueville : “*Democracy in America*”, atau karangan-karangan Mark Twain yang sering secara pedas memberikan komentar terhadap banyak tempat yang dikunjunginya. Beberapa

contoh dari zaman sekarang termasuk hasil pekerjaan dari Jan Morris, Paul Thoreaux atau Alistair Cooke. Pemandu wisata, buku-buku humor atau humoris lokal, peta-peta tua dan laporan sensus, dan foto-foto dan karya seni semuanya menyediakan pengetahuan yang dalam terhadap suatu daerah. Film dokumenter di televisi yang menggemparkan dan sukses karya dari Ken Burns "*The Civil War*" memberikan ilustrasi kekuatan bahwa riset orang pertama bermain dalam menggambarkan sebuah zaman dan masyarakatnya. Bagi pemandu wisata, kegiatan seperti seringnya melakukan perjalanan, menggali cerita lokal secara mendalam, membaca literatur yang berbeda dari yang biasa atau dari sudut pandangan pribadi seseorang, dan membuat suatu kebiasaan berbicara dengan penduduk lokal dan pengunjung, semuanya akan merupakan perspektif orang pertama bagi interpretasi sebuah daerah.

MENGINTERPRETASIKAN TEMA-TEMA YANG BERBEDA

Idealnya sebuah interpretasi menyatukan dunia sebenarnya dari berbagai cabang pengetahuan. Para "*interpreter*" di suatu kota atau daerah tertentu, sebagai contoh, menanyakan secara rutin berbagai pertanyaan mengenai sejarah daerah, arsitektur, ilmu alamiah dan kondisi politik saat ini. Pada waktu-waktu yang lain para "*interpreter*" harus melaksanakan tur-tur dengan tema yang spesifik. Di tahun belakangan ini, tur-tur khusus semakin populer. Berikut ini adalah beberapa pedoman dalam menginterpretasikan alam, sejarah, seni, dan arsitektur, dan juga diskusi singkat mengenai interpretasi secara kebetulan.

Penginterpretasian Alam

Seorang peminat alam yang berpengalaman dapat berjalan sepuluh langkah di sebuah hutan, padang rumput atau malah sebuah taman kota, dan memahami sesuatu yang bagi orang awam tidak akan dipahami. Dan karena unsur alam saling terkait satu sama lain, maka seorang peminat alam yang interpretif sebenarnya dapat memulai dimana saja, dengan menerangkan lahan dan floranya, dengan berbicara mengenai formasi batu karang di daerah itu, dengan mengamati daun-daun atau serangga, atau dengan menunjuk jenis burung atau jalur binatang yang mengarah pada diskusi tentang tema yang lebih luas. Untuk menghindarkan pemberian interpretasi yang berlebihan kepada para pengunjung, maka banyak "*interpreter*" lebih menyukai untuk memilih tema-tema tertentu, seperti ekologi daerah setempat, penyebab dan pengaruh sebuah fenomena yang tidak umum, atau suatu peninjauan umum dari perubahan yang terjadi selama musim tertentu.

Membaca dan menginterpretasikan alam harus mengambil seluruh pikiran sehat. Banyak orang tidak pernah belajar untuk mengapresiasi alam diluar dampak visualnya yang luas. Suatu kicauan burung tidak hanya mengidentifikasikan jenisnya, tetapi juga menceritakan bagi para pencinta alam mengenai perilakunya. Gemersik dedaunan dapat mengidentifikasikan ukuran dan dekatnya seekor hewan. Keharuman dapat memberikan jalan kepada rumpun tanaman buah persik atau rimbunan sejenis buah semangka. Tekstur dari seekor ular bagi seseorang yang belum pernah menyentuhnya dapat memberikan kejutan dan membangkitkan minat. Perasaan ketika menyentuh tersebut tidak hanya apa yang dirasakan oleh jari tangan; tetapi juga iklim, angin, dan tingkat kelembaban mengindikasikan banyak tentang daerah tersebut.

Walaupun yang terbaik dalam menginterpretasikan alam adalah orang yang berpengalaman, tetapi harus diingat oleh semua pemandu wisata bahwa subjek alam dapat diselipkan dalam berbagai interpretasi. Dalam tahun-tahun terakhir ini, alam dan bahaya di bumi ada dalam pikiran banyak manusia, dan pemandu wisata yang biasa memfokuskan interpretasinya pada aspek-aspek lain dari daerah tersebut, dapat memperluas interpretasi mereka dengan memadukan sebuah diskusi tentang beberapa karakteristik alam daerah yang bersangkutan. Fenomena alam dari daerah perkotaan sering diabaikan. Sebagai

contoh, kawasan kota New York City adalah merupakan tempat yang paling menarik bagi para pengamat burung diseluruh negeri, tetapi kebanyakan pemandu wisata disana jarang menyebutkan burung dalam turnya.

Untunglah, banyak sumber daya yang tersedia untuk para pemandu wisata yang ingin meningkatkan pemahaman mereka tentang alam. Pemandu wisata lapangan yang memiliki spesialisasi dalam menginterpretasikan flora, fauna dan fenomena alam lainnya adalah sumber terbaik untuk belajar mengenai ekosistem dari elemen-elemen yang spesifik. Banyak klub lokal lintas alam atau kelompok pencinta alam menawarkan bentuk perjalanan santai yang dapat bermanfaat untuk mengembangkan pemahaman yang lebih baik terhadap keindahan dan sejarah alam dari suatu daerah.

Menginterpretasikan Sejarah

Sejarah adalah salah satu subjek yang paling umum dari suatu interpretasi untuk suatu daerah dan tugas dari para “*interpreter*” sejarah ini adalah membuat peristiwa-peristiwa di masa lalu menarik dan berarti bagi para pengunjung di masa kini. Para ahli sejarah, filsuf dan akademis lainnya telah lama mempercayai bahwa mengajarkan sejarah adalah vital untuk hidup secara produktif di masa sekarang maupun di masa depan.

Sayangnya, banyak sejarah yang menjadi asing disebabkan oleh usaha yang sia-sia dari para guru sejarah yang memaksakan para siswanya untuk mengingat tanggal-tanggal dan fakta mengenai peperangan, pergerakan, kasus-kasus pengadilan dan data statistik masa lalu, yang sebagian besar telah dilupakan. Salah satu keuntungan bagi para pemandu wisata yang sering mengamati kurikulum sekolah adalah mereka akan mampu menjelaskan peristiwa tersebut di dalam konteks saat ini. Kemampuan untuk memperlihatkan pada para pengunjung tempat tinggal, perabotan dan barang milik pribadi dari seseorang terkenal dalam sejarah sering menjadi suatu interpretasi yang lebih diingat oleh para pengunjung.

Teknik yang efektif lainnya adalah dalam menceritakan sejarah adalah memfokuskan pada cerita pribadi dari tokoh sejarah. Tentu saja banyak orang yang berminat pada sejarah karena awalnya terinspirasi pada seseorang atau suatu peristiwa dalam sejarah yang kelihatannya memiliki relevansi dengan kehidupannya sendiri. Kebanyakan orang yang tercatat dalam rentetan kejadian di teks sejarah adalah mengagumkan, sering karakter pemberontak yang kelakarnya menghibur seperti tokoh-tokoh yang ada dimajalah berita selebritis saat ini. Dengan memanusiawikan karakter-karakter sejarah dan membagi cerita kehidupannya, maka para pemandu wisata dapat menciptakan pahlawan-pahlawan sejarah dan model-model peranan.

Menginterpretasikan Seni

Seni adalah sebuah subjek khusus yang mendalam. Sering sebagai sebuah hasil dari kebingungan para akademisi dan pribadi maka banyak orang ragu-ragu mengenai kemampuannya untuk menciptakan dan, amat mengherankan, untuk mengapresiasi seni. Mungkin terlalu banyak orang dewasa yang tertarik berkunjung ke museum seperti anak-anak dan didorong untuk mengapresiasi bentuk-bentuk seni yang tidak mereka pahami dan tidak menarik bagi mereka. Dalam suatu pengertian, melihat-lihat museum seperti berbelanja. Jika seseorang didorong untuk melihat-lihat dari satu kamar ke kamar yang lain yang dipenuhi oleh barang-barang yang tidak diminati atau tidak menarik maka para pembeli akan cepat merasa bosan.

Dalam bukunya yang berjudul *Where's the Me in Museum : Going to Museums with Children*, para penulisnya mengemukakan bahwa museum kelihatannya seperti “memerintahkan suatu penghormatan yang menghalangi baik anak-anak maupun orang dewasa untuk menikmati petualangan di suatu museum”. Lebih lanjut mereka menguraikan dalam “The Museum-Goer's Bill of Rights and Responsibilities”, yang di dalamnya mereka mengemukakan gagasan umum mengenai bagaimana seseorang harus merasakan dan bersikap di dalam sebuah museum. Sebagian besar dari saran ini penting untuk diingat oleh para pemandu wisata ketika mereka berusaha menginterpretasikan seni dan museum :

- Kita mempunyai hak untuk ingin tahu dan oleh karena itu mampu untuk mengidentifikasi kekayaan kita sendiri
- Kita mempunyai hak untuk tidak menyukai sebuah museum atau sebuah pameran
- Kita mempunyai hak untuk bingung terhadap apa yang kita temui di dalam museum
- Kita mempunyai hak untuk bosan, bila memang tidak ada yang terlihat menarik
- Kita mempunyai hak untuk menggunakan waktu yang kita butuhkan untuk melihat dan berfikir ketika berada di museum
- Kita mempunyai hak untuk ingin pulang ke rumah
- Kita menerima tanggungjawab untuk mendengarkan opini lain diluar opini kita sendiri (Waterfall dan Grusin 1989)

Dari pada mencoba untuk mempengaruhi apresiasi orang lain terhadap gaya atau benda seni tertentu, para *"interpreter"* seni lebih baik mendorong para pengunjung untuk menemukan benda seni yang menarik bagi mereka dan menanyakan kenapa. Studi lanjutan dapat dimulai dari sana, dengan diskusi mengenai kehidupan para seniman, gaya seni, teknik-teknik dan tujuan-tujuan dari seninya.

Menginterpretasikan Arsitektur

Bagi orang awam, arsitektur mungkin terlihat hanya terdiri dari semata-mata bangunan-bangunan statis ; bagi yang memahaminya arsitektur dapat dianggap sebagai pencapaian manusia yang terbesar. Arsitektur adalah sebuah seni dan merupakan tempat pelindung yang dibangun pada suatu waktu dan hancur ditelan masa, mengungkapkan petunjuk pada kebudayaan, kemakmuran (atau kemiskinan), dan suasana waktu. Goethe menyebutkan arsitektur sebagai "musik yang membeku". Para arsitek, sejarawan arsitektur, dan siapa saja yang mempelajari, walau sedikit, arsitektur dapat melihat ke atas atap dari bangunan yang sebenarnya dan melihat suatu "musik" dari waktu yang lain. Para *"interpreter"* arsitektur harus berusaha untuk mencapai tujuan tersebut.

Seperti tema-tema yang lain, adalah suatu hal mendasar bagi para *"interpreter"* arsitektur untuk memahami beberapa elemen subjek yang mendasar dan peristilahan. Suatu kursus dasar atau pemandu lapangan dapat memperkenalkan pemandu wisata dengan perbedaan-perbedaan, sebagai contoh, antara gaya arsitektur Federal, Georgia, Victoria, dan Beaux Arts. Dari pada hanya semata-mata memperlihatkan beraneka gaya arsitektur, seorang pemandu wisata mungkin dapat memperlihatkan kepada para pengunjung bagaimana mereka dapat menggali berbagai bagian dari sebuah kota dan mengetahui daerah-daerah mana yang paling kaya selama periode waktu tertentu. Atau seorang pemandu wisata mungkin dapat mendiskusikan cara-cara dimana suatu gaya arsitektur dapat merefleksikan karakter waktu ketika ia dikembangkan. Misalnya, selama masa "Gilded Age", filsafat "bila kau memilikinya, pamerkanlah" sedang merajalela, dan tempat tinggal pada zaman itu adalah berbentuk masif dan terlalu pamer. Sebaliknya bangunan-bangunan umum pada masa Greek Revival, adalah bergaya struktur yang klasik, lebih serius, sederhana, dan tenang, merefleksikan nilai-nilai politik dan sosial dari para pimpinan pemerintahan.

Interpretasi yang Bersifat Kebetulan/Insidental

Interpretasi yang bersifat insidental termasuk adalah semua pesan yang tidak kentara tetapi berarti yang diberikan pemandu wisata, tetapi tidak – kenyataannya sering tidak dapat – dikontrol. Aliran yang konstan dari pernyataan-pernyataan yang berpengaruh dari seorang pemandu wisata secara tidak disadari. Unsur-unsur dari interpretasi yang bersifat kebetulan, yang lebih sering diperhatikan oleh para wisatawan dari pada oleh para pemandu wisata, seperti aspek-aspek irama suara pemandu wisata, kecepatan penjelasan, sikap dari pemandu wisata, cara pemandu wisata berinteraksi dengan teman sejawatnya dan para wisatawan yang lain, dan arti keberadaan pemandu wisata di suatu tempat.

Sebagai contoh, orang lebih terpengaruh oleh semangat seorang pemandu wisata terhadap suatu subjek, dibandingkan terhadap informasi aktual yang disampaikan. Seorang pemandu wisata mungkin mengekspresikan bahwa suatu tempat atau peristiwa

sejarah atau karakter merubah kehidupan mereka atau cara berpikir mereka. Pernyataan tersebut sering lebih penting bagi para wisatawan dibandingkan dengan alasan-alasan dari pemandu wisata sehingga ia merasakan seperti itu.

Pembuat film Ken Burns, yang juga seorang produser, penulis dan direktur dari seri dokumenter PBS “The Civil War”. Adalah salah seorang “*interpreter*” sejarah yang paling terkenal dan efektif. Salah satu peninggalan favoritnya dari waktu Perang Saudara adalah sebuah surat yang ditulis oleh Mayor Sullivan Ballou kepada isterinya sebelum perang Battle of Bull Run. Dalam sebuah wawancara mengenai dokumenter, Burns berbicara mengenai surat tersebut. “Maukah anda mendengar sedikit isi surat tersebut?”. “Saya memilikinya saat ini,”, katanya, sembari membuka dompetnya dan dengan berhati-hati membuka lipatan sebuah surat yang telah usang di makan waktu. “Saya selalu membawanya”. Surat yang dibacakan oleh Burns memberikan interpretasi mengenai cinta seseorang lelaki kepada isterinya dan dedikasinya terhadap penyebab peperangan. Pesan yang bersifat sambil lalu ini memiliki kekuatan : bahwa Burns memperhatikan surat tersebut lebih dari hampir semua barang miliknya. Para pemandu wisata secara berkesinambungan menyampaikan pesan-pesan, disadari atau tidak olehnya.

Kadang-kadang pesan yang diterima oleh para wisatawan bukan pesan yang ingin disampaikan oleh pemandu wisata. Seperti dicatat sebelumnya bahwa orang akan percaya apa yang mereka lihat dilakukan oleh pembicara, kapan pesan itu disampaikan dan apa yang dilakukan adalah nyatanya saling bertentangan.

Seorang pemandu wisata yang merekomendasikan sebuah museum patung lilin dan terlihat bermain mata dan tertawa terkekeh-kekeh pada pengemudi bus wisata, tentunya lebih mencerminkan tindakannya dari pada apa yang diucapkannya. Para pengunjung mungkin memberikan tanggapan yang berbeda-beda terhadap perilaku ini. Sebagian mungkin terhibur dengan ketidaksopanannya, sebagian lain mungkin merasa terhina, bertanya-tanya di dalam hati, “Kenapa dia tidak jujur kepada kita?” atau “Dapatkah kita mempercayai apa yang diceritakannya?”.

Cara lain dari pemandu wisata memberikan interpretasi secara insidental adalah dengan secara sederhana memberikan prioritas pada suatu topik pembicaraan atau suatu tempat. Seorang pemandu wisata dari Louisiana yang mencurahkan banyak waktunya untuk menyampaikan cerita mengenai Huey B. Long. Setelah tur selesai, seorang peserta tur berkata, “Saya tidak pernah merasa tertarik padanya atau sejarah politik Louisiana, karena saya selalu menganggapnya sebagai hanya seorang bajingan. Tetapi ia menarik, dan saya dapat melihat bahwa ia benar-benar melakukan beberapa tindakan yang positif untuk masyarakat dari negara tersebut”.

Setelah tur empat hari yang penuh dengan informasi di dan sekitar Vienna, pengunjung akan menyadari bahwa mereka tidak pernah mendengar dari pemandu wisatanya menyebutkan rumah atau bahkan nama dari presiden negara Austria. Pertanyaan mengenai hal tersebut, pemandu wisata segera mengganti subjek pembicaraan. Dalam kasus ini, kesengajaan pemandu wisata dan pengenyampingan sebuah topik memperlihatkan lebih banyak mengenai perasaan dari pemandu wisata yang bersangkutan dan menarik perhatian serta menciptakan spekulasi mengenai para pemandu wisata tersebut.

Kesadaran seorang pemandu wisata bahwa ia dapat memberikan interpretasi secara kebetulan jangan menjadi suatu hal yang menekannya. Bagaimanapun juga, adalah penting bagi seorang pemandu wisata untuk mengenali bahwa para wisatawan dapat merasakan lebih dari apa yang dirasakannya, dan interpretasi yang paling dikenang adalah berasal dari seluruh aspek yang disampaikan oleh pemandu wisata, tidak hanya hal-hal yang telah dipersiapkannya.

KESIMPULAN

Lebih penting dari pemahaman yang baik terhadap suatu subjek adalah kemampuan seorang pemandu wisata untuk membuat agar informasi menjadi “hidup”. Walaupun banyak orang yang mempercayai bahwa kemampuan tersebut merupakan pembawaan dari

lahir, tetapi banyak teknik interpretasi yang dapat dipelajari. Para pemandu wisata paling tidak sedikit harus lebih memperhatikan teknik-teknik ini, dengan tujuan adalah akhirnya menyatukannya di dalam pekerjaan mereka. Secara umum, pemandu wisata dapat lebih meyakinkan memberikan interpretasi yang lebih dinamis bila mereka berbicara mengenai apa yang mereka cintai, menyisakan cukup minat untuk belajar selanjutnya, dan selaras dengan para pengunjungnya dan berusaha untuk melibatkan mereka dalam pengalaman yang diperoleh.

BAB X

PIRANTI PENTING DALAM PENYELENGGARAAN TUR

"Penguasaan seluk-beluk mekanisme dari penyelenggaraan tur akan memberikan kebebasan bagi para pemandu wisata dan memberikan ekspresi pribadi dan kreativitas menjadi suatu bagian integral dari sebuah pengalaman tur"

- Catherine Shilts, Presiden, PGAA

Menyelenggarakan sebuah tur amat mirip seperti memimpin sebuah orkestra atau mengarahkan suatu pertunjukan drama. Walaupun banyak hal-hal yang rinci telah direncanakan dengan sangat cermat, hasil aktualnya selalu unik, suatu pengalaman yang kreatif. Menyelenggarakan sebuah tur merupakan penggabungan banyak keahlian, diantaranya antara lain keahlian seorang ahli arkeologi, seorang penyampai cerita, seorang guru, seorang manajer, dan seorang diplomat.

Tidak ada tur yang khas, dan yang menyenangkan dalam pemanduan bahwa tidak ada dua hari yang sama. Apakah pemandu wisata bekerja di situs yang khusus atau menyelenggarakan tur melalui daerah yang secara geografis luas, para "pemirsa"-nya mungkin satu orang atau empat puluh, satu keluarga atau kelompok manula, eksekutif atau petani, atau pengunjung dari Uni Soviet, Jepang, Afrika Barat, New York City, atau Iowa. Beberapa pemandu wisata bertemu dengan kelompok wisatawannya kurang dari satu jam; yang lainnya melakukan perjalanan kemana saja dengan kelompok yang sama selama dua hingga tigapuluh hari. Tidak terhitung faktor yang dapat merubah suasana suatu tur, seperti situs-situsnya sendiri, kepribadian individual dalam kelompok, musim, cuaca, jadwal perjalanan kelompok, lama kunjungan, dan sarana transportasi yang digunakan. Kelompok-kelompok yang letih atau lapar atau pada hari ke duabelas dari tur dua minggu mungkin sekali tidak memberikan perhatian atau bersikap dingin. Lebih dari itu, kelompok dengan minat khusus atau seorang pemandu wisata sering mendikte folus dari suatu tur. Beberapa pemandu wisata yang memiliki spesialisasi pada suatu subjek atau situs tertentu dan yang lain menemukan bahwa kerja mereka mencakup variabel-variabel yang tersebut di atas. Sering kali pemandu wisata yang dilatih dalam satu bidang tertentu, atau bekerja terlalu sering, misalnya, pada tur berjalan kaki, akan kurang efektif dan kurang sensitif terhadap kebutuhan para wisatawan di dalam bus wisata. Nuansa-nuansa demikian yang sering secara dramatis merubah tur akan didiskusikan disini.

Tur yang meliputi area geografis yang luas dan berakhir dalam waktu satu minggu atau lebih secara tradisional dilaksanakan oleh manajer tur. Para manajer tur menemui kelompok, membawa mereka ke hotel, dan menyertai untuk kelancaran operasional tur, menjalin kerja sama dengan hotel, restoran dan atraksi wisata. Ketika kelompok sampai disebuah kota tertentu, pemandu wisata lokal (juga biasa disebut sebagai pemandu wisata kota atau pemandu wisata "injakan"), lalu melaksanakan tur di kota itu, dan dengan pemandu wisata yang bekerja untuk situs yang spesifik melaksanakan tur ditempat yang singkat di tempat-tempat pemberhentian tertentu disepanjang perjalanan. Walaupun praktik ini masih banyak diikuti, metoda-metoda lain mulai bermunculan. Yang paling penting dicatat bahwa, karena berbagai alasan, maka di berbagai daerah semakin kurang perbedaan peranan antara manajer tur dan pemandu wisata. Banyak peserta tur yang menginginkan interpretasi yang dalam yang dapat diberikan oleh seorang pemandu wisata sepanjang tur secara keseluruhan. Ini khususnya benar di daerah-daerah yang memiliki atraksi sejarah dan alam yang berarti hampir disetiap belokan, seperti di New England. Banyak pemandu wisata yang secara alamiah belajar keterampilan dari kedua fungsi tersebut hanya karena mereka telah berkecimpung dibisnis ini selama bertahun-tahun atau dekade. Karena pemandu wisata dan manajer tur dianggap sebagai posisi karir jangka panjang dan profesional, mereka lebih berminat untuk meningkatkan keahlian mereka di kedua peranan tersebut. Banyak perusahaan juga menerima kecenderungan ini, karena lebih efektif dalam

waktu dan biaya, sehingga memungkinkan perusahaan untuk memperkerjakan, melatih dan mencari tenaga kerja yang lebih sedikit. Para pemandu wisata dan penyelenggara tur juga sering menginginkan kesinambungan penyediaan seorang pemandu wisata.

Dengan berlanjutnya perkembangan industri perjalanan, sehingga lebih rumit dan lebih berorientasikan pada pelayanan, para wisatawan mengharapkan dari seluruh pemandu wisata untuk lebih responsif dan sikap profesionalisme yang teradaptasi; yaitu mereka mengharapkan para manajer tur yang menginterpretasikan daerah dan para pemandu wisata yang menawarkan perhatian pribadi yang berkualitas tinggi yang secara tradisional bergabung dengan manajer tur. Banyak orang yang bekerja sebagai pemandu wisata dan manajer tur setuju tentang hal itu.

Catherine Shilts, presiden terpilih dari Asosiasi Pemandu Wisata Amerika (PGAA) dan ketua dari Komite Pengembangan Profesional asosiasi tersebut mengatakan, "Sebagai seorang profesional yang memiliki pengetahuan yang luas mengenai daerah yang kita lewati dan menyampaikan informasi kepada para wisatawan, saya anggap diriku adalah seorang pemandu wisata yang juga mengatur hal-hal rinci yang dibutuhkan".

PROSEDUR TUR SECARA UMUM

Perencanaan Persiapan Sebelum Tur

Sebagaimana dalam suatu produksi, melaksanakan sebuah tur melibatkan banyak pekerjaan dibelakang layar dan perencanaan yang cermat dalam jangka waktu yang cukup lama. Kebanyakan perusahaan penyelenggara tur (*tour operator*) dan perusahaan manajemen destinasi wisata merencanakan tur-turnya kira-kira setahun sebelumnya. Selama waktu itu mereka harus menyusun rencana perjalanan (*itinerary*) dan struktur harga berdasarkan jumlah peserta tur, minat kelompok, dan ketersediaan. Sebagai tambahan, rencana tur harus menghubungi, bernegosiasi, dan membuat pesanan untuk hotel, restoran dan atraksi wisata lainnya yang termasuk dalam tur. Kebijakan berkaitan dengan pemesanan pemandu wisata beraneka ragam tergantung pada daerahnya, perusahaan, dan sifat dari tur yang bersangkutan. Agar lebih meyakini pilihan pertamanya pada pemandu wisata, beberapa perusahaan memesan dan mengirimkan kontrak-kontraknya setahun atau lebih dimuka. Pemesanan lainnya dan konfirmasi pemandu wisata lebih dekat waktunya dengan waktu pelaksanaan tur, pada saat para pelanggan telah melakukan pembayaran yang pertama. Pemesanan, kontrak dan pembatalan akan didiskusikan secara lebih rinci di Bab 12, "Bisnis Pemanduan Wisata".

Jumlah informasi yang tersedia bagi pemandu wisata pada saat pemesanan juga beraneka ragam. Beberapa perusahaan mengirimkan rencana perjalanannya sesegera mungkin untuk meyakinkan agar pemandu wisata benar-benar memperhatikan seluruh aspek dari suatu tur. Tentu saja, hal ini bermanfaat karena pemandu wisata telah memiliki informasi yang pasti sedini mungkin. Mempelajari dengan baik terlebih dahulu mengenai rencana perjalanan yang meliputi pemberhentian di sebuah rumah bersejarah, kilang anggur atau tempat-tempat lain yang kurang dikenal, memberikan peluang bagi pemandu wisata untuk mengunjunginya sewaktu bukan musim wisata dan membaca literatur yang terkait dan relevan. Dengan pemberian informasi awal ini maka pihak perusahaanpun dapat merasa lebih yakin bahwa seorang pemandu wisata tersebut memiliki cukup waktu untuk mempersiapkan diri. Dan pada saat itu, pemandu wisata memiliki kewajiban untuk belajar tentang situs/tempat tersebut atau melepaskan tur tersebut sehingga perusahaan dapat menemukan seseorang yang ahli untuk daerah itu.

Bagaimanapun juga suatu pemberitahuan awal dalam pemesanan adalah hal yang ideal. Pembatalan dapat terjadi dan tergantung pada kebijaksanaan pihak penyelenggara tur, kelompok peserta tur dapat membatalkan seminggu atau dua minggu sebelum waktu perjalanan tur. Dalam kasus penyelenggaraan tur yang konvensional, tur umum untuk wisatawan bebas dan tur-tur pendek lainnya, pemesanan dan pembatalan dapat terjadi pada saat tur dimulai. Karena pembatalan tidak dapat diramalkan dan dapat merusak mata pencaharian dari para pemandu wisata, banyak perusahaan menunda pemesanan untuk beberapa jenis tur sehingga mereka dapat menawarkan tenaga pengganti dari para pemandu

wisata yang senior atau pemandu wisata yang diinginkan untuk bekerja pada saat terjadi pembatalan. Beberapa perusahaan menawarkan pemandu wisata biaya pembatalan, berkisar dari pembayaran penuh hingga 20 % dan berdasarkan pada berapa dekat waktu pembatalan dengan tanggal yang dijadwalkan untuk pelaksanaan tur. Lebih sering bagaimanapun juga, pembatalan menyebabkan pemandu wisata tidak memiliki penghasilan dan tidak cukup waktu dimuka untuk menjadwalkan tur yang lainnya. Jelaslah bahwa ketentuan pemesanan merupakan sesuatu hal yang genting bagi pemandu wisata bebas.

Sedini mungkin pemandu wisata harus mendapatkan nama kelompok peserta tur dan sebanyak mungkin ketersediaan informasi mengenai mereka. Hal-hal rinci seperti dimana mereka tinggal, usia rata-rata mereka, pertalian hubungan mereka (perjalanan kelas sekolah, kelompok manula lokal, organisasi nasional, kelompok wisatawan individual) akan membantu irama pemandu wisata kepada kelompok sebagai pribadi-pribadi, membuat tur menjadi mengesankan bagi semua peserta tur. Pada waktu pemesanan, pemandu wisata juga harus mengklarifikasikan pembayaran dan biaya yang tercakup di dalam tur dan permintaan sebuah rencana perjalanan, rencana perjalanan perusahaan untuk pemandu wisata dan literatur mengenai tur yang akan diberikan kepada para peserta tur, bila keduanya berbeda.

Salah satu aspek yang sering dilupakan, tetapi merupakan aspek yang menghabiskan waktu dari pekerjaan pemandu wisata adalah periode brifing/pertemuan penting sebelum tur dilaksanakan. Perencana tur menghabiskan banyak waktu untuk berkonsultasi dengan pelanggannya dan mempelajari prioritas dan keistimewaan mereka, membuat pemesanan, dan mengantisipasi waktu diperjalanan, cuci mata, makan, dan melihat-lihat. Semua informasi ini harus disampaikan kepada pemandu wisata, yang membutuhkan dari 15 menit hingga beberapa jam dalam beberapa hari atau minggu sebelum suatu tur. Beberapa perusahaan mengharuskan para pemandu wisata hadir secara langsung untuk brifing dan bersedia membayar untuk waktu yang dikeluarkan ; perusahaan lain menyelenggarakan brifing melalui telepon atau melalui surat dan menganggap waktu ini, berapapun lamanya, menjadi waktu "yang tidak dapat dinilai dengan uang" di dalam persiapan pekerjaan.

Segera setelah menerima sebuah rencana perjalanan, pemandu wisata harus membacanya, merencanakan rute perjalanannya dan memvisualisasikan operasional aktual tur, dan memeriksa hal-hal yang tidak konsisten dalam literatur, demikian pula waktu yang diberikan untuk perjalanan, makan dan melihat-lihat. Karena mereka sadar terhadap waktu perjalanan yang aktual dan jenis penundaan yang mungkin terjadi di tempat-tempat tertentu maka perencana tur sering mengandalkan pada pemandu wisata dan pengemudi untuk menginformasikan mereka sesegera mungkin begitu melihat masalah di dalam rencana perjalanan. Ini memungkinkan waktu yang memadai tidak hanya untuk merubah rencana dan reservasi, tetapi juga untuk merubah rencana perjalanan para peserta tur. Ini terutama penting ketika perlu untuk menghilangkan sesuatu dalam tur, sehingga para peserta tur tidak datang dengan harapan yang bertentangan dengan kenyataan.

Bagi beberapa penyelenggara tur, rencana perjalanan adalah sesuatu yang "keramat", dan pemandu wisata tidak pernah diizinkan untuk merubahnya kecuali secara khusus diminta untuk itu. Pada sisi lain dari spektrum adalah perusahaan yang menawarkan secara sengaja kepada para peserta tur dan pemandu wisata suatu rencana perjalanan yang masih kabur (tanpa ada catatan waktu) dan mengharapkan pemandu wisata untuk menggunakan penilaiannya sendiri dan menghubungi dan menciptakan sebanyak mungkin tur. Kebanyakan perusahaan beroperasi diantara sisi-sisi ekstrim ini, membuat reservasi untuk makanan dan sebagian besar atraksi wisata dan mengandalkan pemandu wisata untuk mengkonfirmasi informasi langsung kepada pihak penyedia fasilitas ketika tur berlangsung. Hampir semua meminta agar pemandu wisata menghubungi mereka sebelum membuat perubahan yang berarti, khususnya yang melibatkan pembiayaan tambahan bagi perusahaan, atau keputusan darurat yang mempengaruhi kesehatan dan keamanan dari peserta tur. Karena semua pemandu wisata tidak dapat dielakkan harus membuat keputusan atas nama perusahaan dan merubah rencana perjalanan hingga tingkat tertentu maka banyak perusahaan memilih hanya menggunakan pemandu wisata yang berpengalaman.

Pekerjaan Administratif dan Pembukuan

Pada beberapa saat sebelum tur dilaksanakan, pemandu wisata menerima pekerjaan administratif dari perusahaan penyelenggara tur. Untuk tur pendek, pekerjaan tulis-menulis ini disampaikan ketika tiba di tujuan atau tiba dua hari hingga satu minggu sebelumnya ; untuk tur yang lebih panjang, perusahaan biasanya mengirimkannya satu atau dua minggu sebelum tur dimulai. Jumlah dan jenis pekerjaan tulis-menulis dan pembukuan ini tergantung pada kompleksitas dari turnya, peranan pemandu wisata dan prosedur serta kebijaksanaan perusahaan. Jenis tipikal untuk tur pendek, meliputi daftar nama peserta, dengan catatan orang yang bertanggungjawab; rencana perjalanan yang rinci ; surat konfirmasi dari berbagai restoran, hotel, atau atraksi wisata yang dikunjungi selama tur; cek atau “voucher” untuk pembayaran ; lembaran keuangan untuk semua pengeluaran ; nomor telepon dari penyedia fasilitas dan perwakilan penyelenggara tur ; daftar pembagian kamar ; tanda pengenalan ; dan borang-borang untuk mendokumentasikan seluruh hal darurat atau masalah. Sebagai tambahan, beberapa perusahaan memiliki borang untuk diisi oleh pemandu wisata dalam mengevaluasi pihak penyedia fasilitas, termasuk bus wisata dan pengemudinya, hotel dan para pegawainya dan sebagainya. Untuk tur yang waktunya lebih lama, borang dan pekerjaan tulis-menulis biasanya lebih rumit.

Hari Pertama Tur

Beberapa jam sebelum tur dimulai adalah waktu yang penting. Sebelum berangkat untuk tur dianjurkan bagi pemandu wisata untuk mengkonfirmasi waktu kedatangan. Sebagai contoh, bila kelompok peserta tur datang dari perjalanan jauh – melalui udara, kereta api atau bus wisata – maka perusahaan penerbangan, perusahaan transportasi, atau penyelenggara tur mungkin memiliki informasi kedatangan yang terbaru. Penerbangan atau kereta api sering terlambat atau malah dibatalkan. Pemandu wisata juga harus memeriksa laporan cuaca untuk hari-hari ketika kelompok ini melakukan perjalanan. Pemandu wisata juga perlu membawa rencana perjalanan ; daftar nama penumpang/peserta ; cek atau uang tunai ; pekerjaan tulis-menulis yang disediakan oleh perusahaan ; dan lainnya yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Pemandu wisata juga harus membawa nomor-nomor telepon penting, termasuk nomor telepon penyelenggara tur yang mensponsori, perusahaan angkutan bus, kantor pengiriman bus wisata, dan restoran atau atraksi yang akan dikunjungi oleh kelompok. Bila pemandu wisata menemui pengemudi yang belum dikenal, adalah juga bijaksana untuk membawa peta-peta dalam kasus pengemudi kurang mengenal tempat-tempat pemberhentian yang dijadwalkan selama tur. Pemandu wisata yang tidak benar-benar mengenal baik tempat atau daerah yang direncanakan akan dikunjungi harus membawa catatan atau bahan referensi mungkin kalau mereka butuhkan untuk menyegarkan ingatannya. Beberapa pemandu wisata secara teratur membawa perlengkapan P3K. Dalam berbagai kasus, pemandu wisata harus memperhatikan prosedur yang diperlukan dan nomor-nomor telepon untuk keadaan darurat. (Keamanan dan prosedur keadaan darurat didiskusikan dalam Lampiran D).

Pakaian dan perlengkapan tur sangat beragam diantara daerah dan perusahaan. Beberapa perusahaan menyediakan pakaian seragam lengkap yang harus dikenakan sepanjang waktu tur. Perusahaan lain memiliki warna seragam atau gaya atau ciri0ciri khusus perusahaan, seperti lambang, papan nama, syal, atau payung. Karena banyak orang yang tidak menyukai papan nama, beberapa perusahaan tidak menggunakannya ; perusahaan lain mengharuskannya hanya pada hari-hari pertama dalam tur, hingga para peserta tur saling mengenal satu sama lain juga dengan pemandu wisatanya. Kebanyakan perusahaan mengharuskan pemandu wisata untuk memakai suatu bentuk identifikasi diri. Beberapa perusahaan menyediakan suatu tanda yang mudah dikenali sehingga para wisatawan dapat mengetahui lokasi pemandu wisata pada hari pertama tur. Berpakaian didiskusikan lebih lanjut di Bab 13, “Etika dan Etiket Profesional”.

Tiba di Tempat Tujuan Tur

Pemandu wisata harus merencanakan untuk tiba paling sedikit dua puluh menit sebelum tur dimulai; bila menemui kelompok dari luar kota, beberapa perusahaan menyarankan atau menentukan untuk melapor 30 menit hingga satu jam sebelum waktu kedatangan yang diharapkan. Waktu itu adalah penting untuk sebuah tur, dan penyelenggara tur yang memiliki reputasi baik menentukan (dan membayar untuk itu) pemandu wisata berada ditempat lebih awal.

Banyak alasan kenapa pemandu wisata harus datang lebih awal ketempat pertemuan. Perencanaan datang lebih dini memungkinkan waktu ekstra untuk penundaan perjalanan yang tidak diharapkan. Begitu tiba di tempat, adalah bijaksana bagi para pemandu wisata bila memiliki waktu untuk bersantai sehingga mereka akan merasa dan kelihatan tenteram dan siap ketika kelompok peserta tur tiba. Citra ini secara perlahan akan membangkitkan rasa percaya diri diantara para peserta tur. Berada ditempat ketika peserta tur pertama datang akan memberikan waktu bagi pemandu wisata tersebut untuk mengadakan pembicaraan santai dengan para peserta tur dan mendapatkan pengertian mengenai kepribadian kelompok, sesuatu hal yang penting untuk penginterpretasian. Lebih dari pada itu, terdapat beberapa tugas penting yang membutuhkan perhatian pada waktu sebelum tur dimulai.

Bila tempat kedatangan adalah di sebuah bandar udara atau stasiun kereta api, tugas pertama adalah memeriksa terminal kedatangan untuk mengkonfirmasi waktu aktual kedatangan dan gerbang kedatangan. Sekali hal ini dilaksanakan, bila pemandu wisata tidak mengenal bandar udara atau stasiun kereta api, ia harus berjalan ke pintu gerbang, menentukan tempat pertemuan / tunggu untuk kelompok and menentukan lokasi pengambilan bagasi. Bandar udara dan stasiun kereta api beragam dalam prosedur menunggu. Banyak stasiun kereta api yang mengizinkan pemandu wisata untuk menunggu di pelataran; stasiun kereta api lainnya mengharuskan semua orang untuk menunggu di kawasan umum diluar pintu gerbang. Walaupun beberapa bandar udara tidak memeriksa tiket, kebanyakan bandar udara tidak mengizinkan seseorang tanpa tiket masuk melewati batas pemeriksaan keamanan.

Begitu informasi kedatangan telah diperoleh, pemandu wisata harus menemui pihak transportasi darat yang telah diatur terlebih dahulu. Untuk tur yang menggunakan bus wisata, van atau limousin, pemandu wisata harus menemui para pengemudinya dan membicarakan kembali mengenai hal-hal rinci dari tur. Topik ini didiskusikan di bawah ini (lihat "Bekerja dengan Pengemudi Bus Wisata").

Pertemuan dengan Kelompok Peserta Tur

Kesan pertama adalah suatu hal yang kritis. Banyak orang secara langsung menghargai pribadi seorang pemandu wisata seperti cara mengevaluasi keberhasilan dari tur, secara tidak sadar melakukan penilaian yang terus melekat terhadap pemandu wisata dari saat pertemuan pertama. Impresi pemandu wisata seperti gugup, tidak rapi, kurang percaya diri, kurang bersemangat, letih atau kurang berminat akan dapat merusak sekali pada suasana tur. Orang menyukai menemui pemandu wisata yang ceria, percaya diri, bersemangat, peduli dan profesional. Ciri-ciri ini adalah kualitas umum dari seseorang yang sesuai dengan pekerjaannya, mempersiapkan diri untuk tur dan secara murni berminat pada orang lain.

Kebanyakan pemandu wisata menyetujui bahwa saat awal pertemuan adalah merupakan aspek yang paling sulit dan menekan dalam suatu tur. Dalam beberapa kasus, perusahaan atau orang yang menyewa pemandu wisata akan hadir untuk memperkenalkan pimpinan kelompok dan para peserta tur kepada pemandu wisata. Tetapi lebih sering, seorang pemandu wisata akan menemui sendiri kelompok tersebut, sehingga pemandu wisata perlu menemui sekelompok orang yang masih asing baginya, memperkenalkan dirinya kepada anggota kelompok, dan memulai perjalanan tur.

Idealnya, pemandu wisata dilengkapi dengan nama-nama peserta tur di dalam kelompok, dan kadang-kadang, nama orang yang bertanggungjawab. Bila ada seorang (atau

lebih) yang bertanggungjawab, pemandu wisata harus langsung menanyakannya dan mengkonfirmasi strategi awal dengan mereka. Sebagai contoh pemandu wisata dapat berkata, “Mr. Jones ? Saya mengerti anda adalah pimpinan dari kelompok yang menarik ini. Bagaimana menurut anda apakah kita langsung menuju hotel, atau anda ingin melihat-lihat dulu secara selintas area ini dulu ?” . Bila tidak ada seseorang yang ditunjuk sebagai penanggungjawab, adalah penting bagi pemandu wisata untuk mengambil alih peranan tersebut.

Ketika pertemuan di bandar udara atau stasiun kereta api, seorang pemandu wisata harus memperkenalkan dirinya secara singkat, memberikan salam yang bersahabat, penjelasan mengenai perjalanan mereka, dan memberikan instruksi singkat tetapi jelas sebagai prosedur selanjutnya. Sejak permulaan adalah suatu yang genting untuk memikirkan kebutuhan kelompok sembari tetap menjaga pergerakan mereka secara efisien. Karena sulit dan tidak efektif berbicara panjang kepada kelompok di bandar udara atau stasiun kereta api yang bising dan ramai, adalah cara terbaik untuk memberikan instruksi dan pengenalan kepada kelompok sesedikit mungkin hingga kelompok sampai ditempat yang lain. Sebagai contoh : “Hallo, semuanya ! Selamat datang ! Bagaimana dengan penerbangan anda ? Bagus ...”. Bila mereka telah mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan, pemandu wisata dapat berkata, “Oh, tidak ! Namun anda dapat santai sekarang, dan berikan semua kekhawatiran tersebut kepada saya”. Lalu selanjutnya, “Saya sebenarnya ingin berbicara banyak dengan anda, tetapi untuk saat ini, saya kira kita akan pergi langsung ke hotel dimana anda dapat berbenah diri. Ini yang harus kita lakukan : Barang-barang anda akan tiba di tingkat bawah pada ‘Karosel B’ yang dapat ditemui didepan ini dan turun dengan menggunakan eskalator. Saya akan menunjukkan jalan. Begitu kita sampai disana saya akan menentukan tempat dimana anda dapat meletakkan tas-tas anda ketika anda menandainya, dan, bila kita telah mendapatkan semuanya, kita akan langsung menuju ke bus wisata. Ada kamar kecil di area pengambilan bagasi yang dapat bebas anda gunakan, tetapi mohon tetap ada diarea tersebut, sehingga kita dapat meninggalkan bandar udara ini sesegera mungkin”.

Don Cross, pemandu wisata dari Inggris dan penulis buku *“Please Follow Me”*, memberikan saran bagi pemandu wisata untuk “Tetaplah sedikit menjaga jarak – bersahabat tetapi tetap terkendali pancarkan rasa kepastian, percaya diri dan memimpin” (Cross 1991).

Menemui orang di stasiun kereta api atau bus adalah sama dengan menemui mereka di bandar udara. Satu pengecualian bila kelompok melakukan perjalanan dengan kereta api maka turun-naiknya mereka adalah dalam bentuk kelompok, dan bagasi kelompok sering ditangani secara kolektif oleh petugas stasiun. Untuk alasan ini, adalah penting bagi seorang pemandu wisata yang akan menemui kelompok yang datang dengan kereta api, untuk menanyakan petugas kereta api untuk melihat apakah ada pengaturan khusus yang disiapkan bagi mereka. Sering pemandu wisata dapat langsung menemui di peron dimana kelompok tiba, dan bagasi kelompok diturunkan dan langsung dibawa ke transportasi darat yang telah menunggu.

Tergantung bagaimana pengaturan dari penyelenggara tur, apakah pemandu wisata bertanggungjawab untuk menemukan dan memberikan tip/persenan kepada petugas yang mengatur bagasi, atau penumpang yang akan menangani sendiri bagasi mereka atau memberikan sendiri tipnya kepada petugas yang menanganinya.

Menentukan Langkah. Pemandu wisata harus terkonsentrasi segera pada para pengunjung : Apakah mereka letih, lapar, gelisah, atau ingin langsung melakukan perjalanan ? Hari pertama – khususnya, beberapa menit dan jam pertama dari sebuah tur – menentukan langkah yang akan diambil bagi sisa perjalanan.

Kelompok sering bercermin pada suasana hati atau perilaku dari pemandu wisata mereka hingga tingkat yang cukup mengejutkan, sehingga adalah suatu hal yang kritis bahwa perilaku pemandu wisatalah yang akan dijadikan contoh perilaku yang diharapkannya akan diperlihatkan oleh kelompok peserta tur tersebut. Sebagai contoh, pemandu wisata harus datang ke tempat pertemuan lebih awal dan memulai kegiatan secara tepat waktu. Bila seorang pemandu wisata tidak memperhatikan waktu dan pengaturan

waktunya, kelompok akan segera meniru perilaku tersebut.

Untuk tur yang lebih dari satu hari, biasanya ada beberapa kebijaksanaan atau tujuan yang harus ditentukan oleh pemandu wisata, dan adalah lebih efektif bila disampaikan dengan cara yang positif dan tidak memaksa kepada kelompok di waktu awal perjalanan tur. Manajer tur Ron Wesner menekankan beberapa hal kepada kelompok yang dapat mengundang tanggapan mereka. Sebuah contoh misalnya : "Kita semua ingin dapat melihat dan melakukan segalanya yang telah dijadwalkan. Dan tidak ada seorangpun yang ingin duduk di bus menunggu satu atau dua orang setiap paginya, betul tidak ? Jadi, kenapa kita tidak bersepakat sekarang untuk memberikan perhatian bagi setiap orang dan tidak menyebabkan orang lain menunggu. O.K. ?" Wesner mengatakan, tidak akan ada seorangpun yang tidak setuju dengan hal itu, dan dengan menetapkan aturan ini, mereka setidaknya telah membuat suatu kesepakatan.

Menekankan usaha kooperatif selama dalam perjalanan dengan kelompok adalah penting. Aturan dan jadwal yang ketat akan kelihatan lebih menarik bila dikemukakan sebagai sesuatu yang harus dipikul bersama. Pemandu wisata juga harus mendorong penumpang untuk mengekspresikan hal-hal yang terkait atau pertanyaan apa bila ada. Pertanyaan-pertanyaan membuat tur lebih menarik baik bagi pemandu wisata maupun bagi peserta tur, dan mengemukakan suatu persoalan adalah bijaksana sehingga tidak berubah menjadi masalah yang lebih serius.

Akhirnya, pemandu wisata harus menyampaikan dengan jelas harapan mereka agar tur berjalan dengan sukses dan kebahagiaan dari para peserta tur. Menyampaikan kepada kelompok, "Saya ingin menjadikan perjalanan ini sebagai suatu perjalanan yang paling anda kenang" akan membangkitkan perasaan yang menyenangkan.

Mengunjungi Restoran dan Atraksi Wisata

Kebanyakan tur melibatkan kunjungan ke atraksi dan restoran. Berkeliling dengan empatpuluh orang adalah lebih rumit dan lebih tidak praktis dibandingkan dengan perjalanan individual. Ketika tiba di bangunan umum, pemakaman, atau taman yang tidak memerlukan prosedur masuk atau biaya, kelompok dapat masuk bersama-sama.

Bagaimanapun, pada banyak tempat adalah lebih bijaksana bagi seorang pemandu wisata untuk meminta kelompok agar tetap diluar, ketika ia mengingatkan manajemen mengenai kedatangan kelompok tersebut. Hal ini menghindarkan peluang situasi yang tidak nyaman, seperti hilangnya reservasi, yang dapat diamati oleh kelompok. Karena sebagian besar tempat pemberhentian dalam tur adalah dijadwalkan, maka pemandu wisata akan mengkonfirmasi jumlah anggota kelompok, membayar biaya masuk bila diperlukan, dan menanyakan tentang informasi atau aturan terbaru yang harus diketahui anggota kelompok.

Pegawai yang bekerja di restoran dan atraksi wisata dalam suatu pengertian adalah teman sejawat para pemandu wisata, dan adalah penting bahwa pemandu wisata bekerja secara kooperatif dengan semua perusahaan bisnis dan pegawainya. Melakukan ini menciptakan sebuah ambisi yang menyenangkan yang terefleksikan pada pemandu wisata, tur, dan daerah. Lebih dari itu, pemandu wisata dapat meyakini bahwa kemanapun mereka membawa kelompok ke suatu usaha bisnis dimana mereka menemui hal yang positif, mereka akan diperlakukan dengan baik.

Merubah Rencana Perjalanan

"Rencana terbaik dari tikus dan manusia". Rencana perjalanan tidak selalu terbentang seperti yang direncanakan. Lalu lintas, cuaca, antrian yang panjang, penumpang yang terlambat atau sakit, kerusakan bus wisata, atau insiden yang tidak diharapkan tetapi menarik dapat menyebabkan semua keterlambatan waktu. Kadang-kadang suatu keterlambatan menghambat suatu kelompok untuk berpartisipasi dalam suatu peristiwa yang direncanakan, dan suatu waktu malah peristiwa yang direncanakan tidak jadi dilaksanakan untuk alasan yang tidak diperkirakan. Sebagai contoh, salah satu atraksi utama dalam tur ditutup karena disebabkan oleh kebocoran pipa saluran air atau kunjungan presiden pada hari ketika kelompok berada di kota. Ketika jelas bahwa kelompok akan

kehilangan atraksi yang dijanjikan, dengan alasan apapun, pemandu wisata sering ditempatkan pada posisi terpojok. Kebanyakan orang akan menerima alasan peristiwa yang merupakan "kekuasaan Tuhan" yang tidak bisa dihindarkan, dan hanya sedikit orang yang diam bila diluar itu. Bila pembatalan adalah berarti dan jelas disebabkan oleh perencanaan yang buruk atau kelalaian dari penyelenggara tur atau pemandu wisata, biasanya orang sering meminta penggantian atau pembayaran kembali atau akan memaksakan untuk sesuai dengan peristiwa yang terlewatkan, tanpa menghiraukan biaya, dan tanpa menghiraukan peristiwa lain yang mungkin akan mereka lewatkan.

Bila demokrasi adalah diperlukan sekali dalam penyelenggaraan negara, hal tersebut akan menghancurkan suatu penyelenggaraan tur. Walaupun terlihat logis bahwa peserta tur memutuskan bagaimana membuat perubahan, pemungutan suara sering berbahaya. Kecuali bila pemungutan suara dilakukan tanpa nama, beberapa anggota tur akan merasa diremehkan. Biasanya adalah merupakan hal yang terbaik bagi pemandu wisata membuat keputusan berdasarkan penilaiannya sendiri mengenai kepentingan dari suatu peristiwa dan perasaan umum dan pernyataan dari kelompok. "Pemungutan suara adalah begitu menarik", kata Janice Holliday. "Tetapi saya tidak pernah mendengar atau mengalami suatu pemungutan suara yang tidak akan bermasalah".

Aktivitas Di Malam Hari

Walaupun manajer tur selalu bergabung dalam kegiatan di malam hari dari kelompok, tetapi prosedur bagi pemandu wisata beragam. Bila seorang pemandu wisata disewa bersama-sama dengankelompok dan makan malam termasuk dalam rencana pada malam hari, maka umumnya adalah kebiasaan bagi pemandu wisata untuk bergabung dengan kelompok dalam menikmati makan malam. Kadang-kadang perusahaan atau suatu kelompok yang bertalian satu sama lain akan meminta waktu makan yang pribadi tetapi akan melanjutkannya dengan kegiatan melihat-lihat setelahnya. Dalam kasus ini, perusahaan biasanya menyediakan jatah makan atau biaya makan untuk pemandu wisata yang bertugas.

Beberapa perusahaan memberikan saran yang kuat agar para pemandu wisata tidak bersosialisasi dengan peserta tur selama kegiatan diluar perjalanan tur, dan terdapat beberapa alasan yang baik untuk itu. Bagi seseorang, pemandu wisata yang bersosialisasi dengan seorang atau sekelompok kecil orang selama tur mungkin dapat dipandang sebagai "pilih kasih". Alasan ke dua adalah bahwa tur manajer sudah memiliki jadwal yang padat. Di akhir hari tur tertentu dan sebelum memulai tur berikutnya, tur manager harus mengerjakan pekerjaan administratif dan merencanakan. Dan akhirnya, pemandu wisata berhak dan membutuhkan waktu untuk keluar dari tugas untuk menyegarkan diri kembali. Adalah mudah bagi para pemandu wisata pemula untuk terjebak mengerjakan terlalu banyak untuk tamunya, sehingga melalaikan waktu bagi diri mereka sendiri untuk beristirahat. Intensitas memimpin dan menginterpretasi untuk kelompok yang besar membuat pemandu wisata penting untuk memperhatikan diri mereka sendiri dan menyediakan waktu yang cukup banyak untuk beristirahat selama tur berlangsung.

Seorang Pemandu Wisata Lokal Harus Tahu

Tidak ada seorangpun yang tahu apa yang akan ditanyakan atau dibutuhkan oleh seorang pengunjung, oleh karena itu seorang pemandu wisata harus memiliki banyak informasi, seperti :

- Lokasi fasilitas kesehatan yang terdekat dan prosedur darurat lokal
- Ketersediaan bank
- Jenis mata uang dan nilai tukarnya, atau, setidaknya, pengetahuan bagaimana mendapatkannya
- Informasi telepon dan pelayanan pos
- Informasi mengenai pembelian tiket untuk transportasi, termasuk penerbangan, kereta api, subway, dan bus lokal dan regional
- Informasi tentang teater yang terkini

- Informasi tentang mendapatkan taksi, termasuk biayanya dan dimana harus berdiri menunggunya
- Informasi berbelanja, termasuk dimana tempat harus membeli sesuatu barang dan jam buka toko
- Restoran yang direkomendasikan, termasuk jenis makanan, lokasi, kisaran harga
- Kebiasaan lokal tentang pemberian persenan/tip
- Saran-saran keselamatan, termasuk daerah-daerah yang harus dihindarkan di waktu malam dan daerah-daerah yang dianggap aman
- Kebiasaan yang tidak umum atau saran-saran yang membantu mengenai suatu daerah

SARANA TRANSPORTASI

Baik tur yang berjalan kaki, naik bus, dan naik mobil atau limousin, seluruhnya menawarkan peluang dan tantangan yang unik dalam pengaturan waktu, kecepatan dan pembelajaran. Tur yang melibatkan berbagai macam jenis alat transportasi (dikenal dalam industri perjalanan sebagai *intermodal tours*), menghasilkan banyak manfaat dan tantangan. Sebagai contoh, sebuah tur Cape Cod mungkin memasukkan penerbangan ke Boston dan perjalanan dengan bus menuju Cape. Bila telah sampai di Cape, seseorang dapat naik kereta api dari Sandwich, naik ferry menuju Martha's Vineyard, atau naik mobil pasir di Provincetown. Seluruhnya adalah cara yang berbeda bagi pengunjung untuk melihat tempat-tempat, dan seluruhnya menawarkan tantangan yang unik untuk seorang pemandu wisata.

Tur Berjalan Kaki

Kebanyakan tur melibatkan berjalan kaki sampai tingkat tertentu. Banyak wisatawan yang menekankan bahwa tidak ada yang dapat menggantikan berjalan kaki dalam aspek kedekatan. Tur berjalan kaki memungkinkan orang untuk menggunakan seluruh panca inderanya dan memberikan peluang untuk melakukan kontak yang dekat, yang bagi tur dengan menggunakan bus tidak dapat dirasakan. Bahkan tur kapal pesiar atau bus wisata yang sedikit nuansa petualangannya menawarkan segmen tur (atau yang mengharuskan) dieksplorasi dengan berjalan kaki.

Sering, daerah perkotaan yang luas dan bangunan yang megah akan lebih menarik dinikmati di pedestrian dari pada dari bus. New York City adalah contoh yang baik untuk ini. Dilimpahi oleh banyak standar, bagi perjalanan yang teratur sekalipun, New York lebih mengintimidasi bila dilihat dari dalam mobil atau bus, yang memberikan pandangan bahwa semua terlihat cepat, tergesa-gesa dan mengecilkan hati. Walaupun kesan ini juga dapat ditemui oleh para wisatawan yang berjalan kaki, tetapi New York, seperti banyak kota lainnya, memiliki kejutan-kejutan yang tidak terhitung jumlahnya bagi para pejalan kaki, seperti pajangan dipinggir jalan yang menarik perhatian, taman-taman yang tidak diperkirakan, dan toko makanan yang tidak dapat ditiru. Mengunjungi Manhattan dan tidak berjalan-jalan di Fifth Avenue atau di Greenwich Village, Chinatown, atau Harlem berarti kehilangan peluang untuk mengenal masyarakat New York. Hal yang sama dapat dikatakan untuk patung-patung, taman dan tempat-tempat keramat di kota mana saja. Setiap orang yang pernah mengunjungi Vietnam's Veteran Memorial di Washington D.C., akan setuju untuk mengatakan bahwa melihatnya dari sebuah bus wisata dengan jarak 50 yard akan mengakibatkan hilangnya seluruh dampak pandangan.

Pemandu wisata harus selalu mendorong para pengunjung untuk mendapatkan pengalaman berjalan kaki, kecuali ketika para pejalan ini memiliki keterbatasan mobilitas atau bila berjalan di suatu area tertentu dapat membahayakan mereka. Idealnya, bila sebuah tur melibatkan perjalanan kaki yang berat atau sedang, para peserta tur berjalan kaki ini telah diperingatkan dan dipersiapkan dengan baik. Bila seorang pemandu wisata bersama-sama dengan kelompok untuk beberapa hari, maka ia harus menginformasikan kepada kelompok sewaktu peninjauan awal dari rencana perjalanan kapan hari-hari yang melibatkan cukup banyak perjalanan kaki. Bila perjalanan kaki yang panjang atau sulit telah dijadwalkan, kelompok harus dianjurkan untuk memakai sepatu untuk berjalan kaki

yang paling nyaman yang dimiliki (dan bukan sepatu baru). Sebagai tambahan, pemandu wisata harus memperhatikan laporan cuaca setempat dan selalu menyampaikannya kepada para pesereta tur.

Sebelum Berangkat Pemandu wisata harus mencoba mengukur kepribadian dan suasana dari kelompok. Seberapa jauh mereka saling mengenal satu sama lain, apakah hubungan mereka baik, seberapa besar kesamaan antar mereka, apakah mereka secara fisik sehat, apa ada masalah dalam mobilitas, dimana yang telah mereka kunjungi dan dimana akan dilanjutkan dalam tur ini, berapa jauh mereka dalam tur, apakah mereka letih, cepat tersinggung, bergairah, santai ? Ini adalah pertanyaan-pertanyaan yang harus secara kejiwaan ditanyakan kepada mereka sebelum tur dimulai. Bila ada pimpinan kelompok, pertanyaan ini dapat ditujukan kepadanya. Bila tidak, disarankan bagi seorang pemandu wisata untuk berbicara iseng-iseng pada kelompok untuk melihat suasana hati tersebut.

Sebelum berangkat, pemandu wisata harus menentukan langkah-langkah dalam tur dengan secara singkat menggambarkan sifat dan kepentingannya kepada para peserta tur. Sebuah contoh dari penggambaran ini misalnya, "Saya mengerti bahwa sebagian dari anda telah melihat kota dari atas Menara John Hancock. Hari ini kita akan melihat dengan lebih dekat kehidupan kota Boston dengan berjalan kaki melalui jantung kota di Freedom Trail. Kita akan melihat"

Demi alasan kepraktisan dan kejiwaan, pemandu wisata harus menggambarkan rute dari tur, termasuk jarak dan waktu yang digunakan. Bila tur bersifat melingkar, adalah membantu dengan menyampaikan kepada kelompok jadwal kembali ke titik awal perjalanan. Jika tur dimulai disatu tempat dan berakhir ditempat lain, adalah perlu memberikan instruksi khusus dimana dan kapan perjalanan itu berakhir dan bagaimana untuk kembalinya. Pemandu wisata harus menyebutkan dimana dan kira-kira waktu untuk beristirahat dijadwalkan, sehingga orang dapat mempersiapkan diri untuk ke kamar kecil, berbelanja, berfoto, melihat-lihat, atau beristirahat. Salah satu cara yang pasti bila pemandu wisata ingin kehilangan para pendengarnya adalah bila tidak menyampaikan hal-hal tersebut. Setelah hanya 30 menit dalam tur, orang mulai melihat-lihat jam tangan mereka atau berbicara satu sama lain diantara mereka.

Menguraikan rencana perjalanan juga membantu pemandu wisata untuk membuat pengawasan yang dibutuhkan pada kelompok, karena para anggota kelompok tur kemungkinan besar akan menyimpang ke tempat penyediaan air minum atau kamar kecil. Sebuah contoh dari suatu pembukaan adalah seperti : "Tur kita hari ini akan mencakup jarak kira-kira tiga mil dan menghabiskan waktu sekitar empat jam. Tetapi kita akan beristirahat di beberapa tempat dan rehat untuk makan siang di Faneuil Hall". Tur-tur yang sedikit berjalan kakinya dan lebih banyak berdiri kadang-kadang malah lebih melelahkan, sehingga adalah suatu ide yang baik bila menggabungkan berdiri dan berjalan kaki sedapat mungkin.

Bila kondisi rute cukup berat, misalnya jalan yang berbatu atau jembatan yang tinggi, peserta tur harus disarankan and, bila memungkinkan, diberikan pilihan untuk tidak mengikuti segmen tersebut. "Perjalanan ini akan memberikan anda latihan aerobik untuk hari ini. Perjalanan ini cukup berat. Bila anda ragu-ragu untuk mengikutinya, silahkan menunggu kita disini. Kita akan segera kembali dalam waktu 45 menit, dan terdapat beberapa galeri dan toko disini yang mungkin anda minati. Bagi yang ingin mengikuti, silahkan berhati-hati dan beritahukan saya bila anda membutuhkan istirahat atau ingin memperlambat perjalanan". Dalam semua perjalanan kaki, pemandu wisata harus cukup rajin untuk menunjukkan jalan yang tidak rata atau tangga atau hambatan-hambatan potensial yang dihadapi.

Kadang-kadang peringatan yang lembut atau humoris dapat mendorong peserta tur untuk berolahraga lebih baik : "Mengingat bahwa orang-orang telah berjalan berabad-abad di jalan berbatu ini, Saya kira kita dapat mengatasinya dalam beberapa menit". Jeff Jerome, kurator dari Baltimore's Poe House dan pemandu wisata di kuburan gereja Westminster berkata : "Kuburan tidak di desain untuk kepariwisataan; tetapi untuk orang yang meninggal dunia. Sehingga saya tidak perlu memberikan anda pedoman-pedoman untuk melihatnya secara aman". Sebelum memasuki suatu area yang gelap atau

remang-remang pemandu wisata harus mudah untuk dikenali. Banyak pemandu wisata yang disarankan untuk memakai pakaian yang cerah atau akhirnya menciptakan tanda-tanda bagi mereka sendiri, seperti topi atau payung yang tidak umum digunakan.

Penting bagi pemandu wisata untuk menekankan bahwa peserta tur berjalan kaki ini harus bersama-sama. Ini khususnya penting di jalan yang sibuk atau di bangunan yang luas. Seorang pemandu wisata dapat mengatakan kepada kelompok, "Jika anda perlu untuk berhenti untuk alasan apapun, beritahukan kita".

Menghitung jumlah peserta tur secara berulang-ulang adalah penting. Beberapa pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara tur akan lebih dimaafkan, dibandingkan dengan kehilangan peserta.

Mengatur Kecepatan Adalah diharapkan disebagian besar negara dan perusahaan agar pemandu wisata memulai tur secara tepat waktu. Ini adalah penghargaan untuk orang-orang yang datang tepat pada waktunya dan ingin melihat dan mempelajari sesuatu sebanyak mungkin.

Tur berjalan kaki memberikan peluang bagi seorang pemandu wisata untuk berkompromi. Adalah suatu ide yang baik untuk memulai tur secara tepat waktu, tetap ditempat, gambarkan rute dari tur, dan kerangka waktu dan waktu istirahat, dan selanjutnya jelaskan latar belakang dari daerah yang dikunjungi. Dengan cara ini, bagi peserta tur yang datang terlambat tetap dapat bergabung dalam tur, dan bagi peserta tur yang datang tepat waktu tidak perlu menunggu peserta lain yang datang terlambat. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, perilaku kelompok akan mencerminkan perilaku pemandu wisatanya hingga batas tertentu, dan selalu memulai tepat waktu akan menjadi sesuatu yang akan ditiru dalam sisa perjalanan tur.

Bagaimanapun dalam kasus tur keluarga atau kelompok pribadi yang saling berhubungan dalam jumlah yang kecil, sering kelompok itu sendiri yang mendiktekan, hingga batas-batas tertentu, kecepatan dan "irama" dari tur yang bersangkutan. Dengan kata lain, bila sebuah kelompok pribadi menyewa seorang pemandu wisata maka sering pemandu wisatanya harus patuh dalam bertugas sesuai dengan parameter yang ditentukan oleh kelompok. Dipihak lain, pemandu wisata diharapkan selalu mengingat perjanjian dan waktu perjalanan dan memberikan peringatan yang halus bila diperlukan. Bila kelompok terlalu santai dan lalai, pemandu wisata mungkin harus mengingatkan, "Tentu saja kita dapat menghabiskan waktu disini selama yang anda inginkan, tetapi jika anda ingin melihat pertunjukan, kita harus meninggalkan tempat ini paling lambat pada jam 2.30".

Waktu untuk melihat-lihat dapat secara dramatis meningkatkan kualitas pengalaman tur. Memberikan orang waktu dan ruang untuk mereka di tempat kunjungan akan menciptakan peluang untuk memperoleh pengalaman pribadi yang memberikan bekas yang tidak akan hilang dalam ingatannya. Memberikan waktu bebas juga akan menurunkan tekanan pada tur berjalan kaki di tempat yang sibuk dimana lebih sulit untuk menjaga agar kelompok tetap bersama. Penyeberangan jalan, pemusik jalanan, penjaja jalanan, lalu lintas, persimpangan jalan, dan peserta tur yang menyenangi fotografi, pengeluyur, atau hanya pejalan yang ingin tahu, dapat dipandang sebagai perusak kerja dalam kaitannya dengan pengaturan waktu yang sesuai di suatu tur berjalan kaki. Kenyataannya, penyimpangan-penyimpangan ini akan menambahkan manfaat pengalaman dari suatu tur berjalan kaki. Daripada menegur kelompok untuk tetap bergerak tanpa berhenti untuk memperoleh pengalaman nuansa dari kehidupan di jalan, memberikan waktu ekstra yang tidak distrukturkan sering akan menawarkan pengalaman yang menarik dan asli kepada para peserta tur.

Tentu saja salah satu kesenangan dari tur berjalan kaki adalah interaksi yang dekat seseorang terhadap suatu tempat, apakah itu sebuah gua, tempat bersejarah, museum seni atau pemukiman dikota. Banyak sekali pemandu wisata yang menganggap suatu tur sebagai pertunjukan pribadi dan forum mereka dan memilih memiliki kendali yang ketat terhadap kelompoknya di suatu tempat umum, yang menghalangi peserta tur untuk memperoleh pengalaman di tempat itu secara pribadi. Tempat-tempat yang memungkinkan mereka untuk memperoleh waktu bebas yang tidak terstruktur ini, termasuk taman umum, tempat bersejarah, museum dan kebun.

Bila tur berjalan kaki termasuk kunjungan ke dalam suatu bangunan yang besar, adalah disarankan untuk menggunakan waktusesaat berada di luar bangunan untuk menjelaskan latar belakangnya, desain dan tata letaknya. Seorang arsitektur bangunan dapat menceritakan banyak mengenai sejarah organisasi dan zaman ketika bangunan tersebut didirikan. Menghubungkan bagian luar suatu bangunan dengan bagian dalam yang akan mereka lihat akan memperluas pengalaman yang akan mereka peroleh.

Pemandu wisata biasanya adalah seorang pejalan kaki yang terbaik di dalam kelompoknya. Sering terjadi sebagian anggota kelompok yang merupakan pejalan kaki yang baik telah berada disekitar pemandu wisata, ketika sebagian lain dari kelompok masih tertinggal. Pemandu wisata harus peka terhadap kecenderungannya untuk berjalan lebih cepat dibandingkan kecepatan rata-rata. Biasanya disarankan kepada pemandu wisata untuk memperlambat kecepatannya dan berhenti secara teratur hingga memungkinkan peserta tur yang tertinggal dapat bergabung kembali dengan kelompok. Bila ada seorang atau lebih peserta tur yang tertinggal jauh dari kelompok, maka tugas pemandu wisatalah untuk meyakini apakah berjalan pelan tersebut disebabkan oleh masalah fisik atau semata-mata karena lamban. Dalam kasus yang terakhir, pemandu wisata mungkin harus mengingatkan kelompok agar dapat bersama sebanyak mungkin. "Tolong beritahu saya bila anda rasa kita perlu memperlambat tempo perjalanan kita".

Bila seorang peserta tur memiliki masalah yang cukup besar dalam berjalan kaki, mungkin diperlukan pembicaraan pribadi dengan mereka. Pembicaraan ini harus ditangani dengan taktis untuk menghindari pertentangan dari para pengunjung. Pemandu wisata harus menyampaikan bagian tur mana yang membutuhkan berjalan kaki yang cukup, dan bila para tamu terlihat mau menerima, tawarkanlah kursi roda atau pilihan untuk tetap tinggal dan melakukan kegiatan yang tidak terlalu dipaksakan. Beberapa orang yang memiliki masalah dalam pergerakan akan lebih memilih agar kelompok jangan menunggu mereka, dan bila mereka mulai tertinggal dalam perjalanan mereka akan mempersilahkan pemandu wisata untuk terus melanjutkan perjalanan. Adalah penting bagi pemandu wisata untuk selalu mengingat tingkat kemandirian dan kenyamanan dari para peserta tur, sebagaimana kenyamanan dari sisa kelompok peserta tur lainnya.

Salah satu kesalahan yang paling umum dan paling mengganggu yang dilakukan oleh pemandu wisata adalah kecenderungan memberikan interpretasi ketika sedang berjalan kaki, sehingga mengurangi pengalaman peserta tur yang tidak berada dekat dengan pemandu wisata tersebut. Hal ini terutama penting bila kelompoknya besar, karena banyak peserta yang tidak dapat mendengar penjelasan ketika sedang berjalan. Tidak dapat dihindarkan, pemandu wisata akan memberikan pertanyaan atau akan mendengar atau berbagi anekdot yang menarik ketika berjalan dari suatu tempat ke tempat yang lain, dan hal ini harus disampaikan kepada seluruh kelompok ketika setiap orang berhenti dan berkumpul bersama. Terdapat beberapa cara untuk menangani hal ini. Bila seorang pejalan menanyakan sesuatu yang membutuhkan jawaban yang singkat, pemandu wisata dapat menjawabnya, dan ketika kelompok telah berkumpul bersama semua, katakan : "Seseorang baru saja bertanya apakah kita Kita laksanakan, dan". Bila pertanyaannya membutuhkan penjelasan yang lebih panjang, pemandu wisata dapat mengatakan, "Itu adalah pertanyaan yang baik, dan saya kira semua orang ingin tahu mengenai hal tersebut, sehingga akan saya jelaskan segera."

Bila pemandu wisata ingin berbagi sebuah cerita, ia dapat mengatakan, "Saya baru saja menceritakan kepada Susan dan Joe bahwa ...".

Bila salah seorang dari kelompok ingin menceritakan sesuatu yang menarik dan relevan, pemandu wisata dapat mengatakan, "Apakah anda tidak keberatan bila saya ceritakan pula kepada kelompok ?". Dan ketika kelompok telah berkumpul bersama kembali, "Steve memiliki pengalaman yang menarik". Ini adalah kesopan-santunan yang dihargai sekali oleh semua orang, karena tidak ada seorangpun dari peserta tur yang akan merasa kehilangan penjelasan dari pemandu wisata.

Cuaca Buruk Untuk tur berjalan kaki adalah penting sekali untuk memperhatikan laporan cuaca dan mempertimbangkan cuaca dalam merencanakan sebuah perjalanan kaki. Kebanyakan pemandu wisata membawa payung bila terdapat kemungkinan, walaupun kecil

sekali, hari akan hujan, dan adalah penting untuk mengingatkan juga para peserta tur bila kelihatannya hari akan hujan.

Kecuali bila cuaca yang buruk mengandung resiko keselamatan, pemandu wisata harus bersikap konservatif dengan membatalkan sebuah tur karena alasan buruknya cuaca. Suatu kondisi cuaca yang bagi seorang pemandu wisata atau sebagian peserta tur tidak dapat diterima atau dapat membawa penderitaan mungkin dapat ditoleransikan oleh peserta tur yang lainnya. Ketika orang telah mengeluarkan uang dan berangkat cukup jauh untuk mendapatkan pengalaman di suatu tempat, biasanya mereka ingin – dan mempersiapkan diri – untuk menahan ketidaknyamanan dari hujan ataupun panas.

Disisi lain bila topan badai besar telah membayangi, atau perjalanan kaki yang jauh di siang hari dengan mendaki bukit dengan suhu udara 97* F yang berat untuk dilaksanakan oleh peserta tur yang telah berusia tua, maka keputusan yang paling bijaksana adalah menawarkan rencana-rencana alternatif kepada para peserta tur dan menjelaskan alasannya.

Tur Dengan Bus Wisata

Alat transportasi bermesin yang paling umum digunakan dalam jenis tur yang dipandu adalah bus wisata. Ini adalah cara yang paling ekonomis dalam menyewa seorang pemandu wisata, dan paling efisien karena sampai 45 orang (dan lebih di bus yang bertingkat) dapat berpartisipasi dalam satu saat yang sama.

Dalam tahun-tahun terakhir istilah “bus wisata” telah digunakan dalam industri perjalanan untuk membedakan sebuah kendaraan yang lebih besar, lebih berat, dilengkapi dengan kamar kecil dengan bus sekolah dan bus kota. Bus wisata banyak macam ragamnya ditinjau dari ukuran, gaya dan fasilitasnya. Bus wisata Eropa cenderung lebih ringan dan kurang berisik dan memiliki jendela yang lebih besar dibandingkan dengan bus wisata Amerika. Bus wisata Eropa dan Amerika yang lebih modern dan bus wisata Asia memiliki tempat duduk di dekat tangga depan (“jump/courier seat”), yang dapat digunakan oleh pemandu wisata, pengemudi dan penumpang yang sama. Bagi yang menyukai kursi depan ini merasa memberikan tempat untuk pembicaraan pribadi antara pengemudi dengan pemandu wisata. Manfaat lain yang ditawarkan oleh tempat duduk depan ini adalah menyediakan tempat untuk penumpang selama tur. Pendapat lain yang menentang mengatakan bahwa tempat duduk sebelah depan ini menempatkan pemandu wisata tidak terlihat oleh para penumpang, sehingga mereka tidak dapat membuat kontak mata yang penting. Beberapa pemandu wisata mengeluh bahwa mereka tidak memiliki tempat untuk meletakkan peta-peta, catatan, dan biasanya informasi tur yang banyak jumlah. Pengemudi dan pemandu wisata keduanya mencatat kehilangan ruang pribadi, dan para pemandu wisata sering mengeluhkan bahwa kursi depan ini berangin. Lebih dari itu, beberapa tempat duduk depan tersebut tidak memiliki sabuk pengaman dan banyak pemandu wisata merasa khususnya mudah dikecam bila menggunakannya.

Kerjasama Dengan Pengemudi Bus Wisata Pengemudi dan pemandu wisata teman sejawat, dan memupuk hubungan yang profesional dan ramah dengan pengemudi bus adalah salah satu aspek terpenting dalam pekerjaan pemandu wisata. Walaupun tugas dari pengemudi dan pemandu wisata berbeda dengan jelas, hubungan antara pengemudi dengan pemandu wisata adalah sinergis, dengan masing-masing membuat pekerjaan pihak lainnya lebih mudah, kurang tekanan dan lebih dihargai.

Hubungan antara pengemudi dengan pemandu wisata dapat beragam tergantung pada karakteristik dari turnya. Bila perusahaan pemandu wisata menyewa bus dari perusahaan bus wisata maka pemandu wisata bertanggung jawab untuk mengikuti dan membuat perubahan dari rencana perjalanan dan menyampaikan informasi ini kepada pengemudi. Bila perusahaan bus yang menyewa pemandu wisata, pengemudi memberikan instruksi kepada pemandu wisata. Bila pemandu wisata dan pengemudi disewa secara simultan oleh perusahaan yang sama, sering mereka harus berbagi tanggung jawab. Bagaimanapun juga dalam seluruh kasus adalah merupakan hal yang penting bahwa pengemudi dan pemandu wisata bekerjasama sebagai sebuah tim.

Membangun hubungan yang baik membutuhkan waktu dan komitmen. Berikut ini adalah beberapa saran untuk para pemandu wisata dalam menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik dengan pengemudi :

1. Berempati kepada pengemudi dengan memahami sepenuhnya pekerjaan mereka. Banyak pemandu wisata menerima pekerjaan seorang pengemudi bus apa adanya. Penunjukannya sebagai seorang pengemudi, adalah benar sekali bila mengemudinya mulus. Bagaimanapun juga, mengemudikan sebuah bus wisata bukanlah suatu tugas yang mudah, terutama di daerah perkotaan, dalam cuaca yang buruk, atau suatu tempat yang baru bagi pengemudi, karena mereka memegang keselamatan jiwa penumpang ditangannya. Sebagai tambahan dari tantangannya seperti lalu-lintas yang padat, merawat bus, mendapatkan arah perjalanan, menemukan tempat parkir, dan banyak tugas lainnya yang dimiliki oleh seorang pengemudi bus, sehingga sulit dipahami bagaimana kebanyakan pengemudi menjaga sikap ketenangannya. Ed Schaffer, pengemudi berpengalaman dan pemandu wisata di Washinton D.C., dan pemilik perusahaan tur The Guide Post, merasakan bahwa setiap orang memperoleh manfaat, bila semua pemandu wisata, sebagai bagian dari pelatihannya, dapat berkendara dengan pengemudi dan mempelajari dengan baik apa yang dilakukan dalam mengemudikan bus wisata. Sebagai contoh, banyak pemandu memberikan pengemudi hanya waktu sepuluh detik atau pemberitahuan dalam jarak tigapuluh yard untuk berbelok ke kanan, tidak mempertimbangkan ruang dan waktu bagi pengemudi untuk melakukannya. Banyak pemandu wisata yang tidak memiliki konsep mengenai tugas tata-buku yang dimiliki oleh para pengemudi. Dalam perjalanan yang panjang, banyak pemandu wisata secara bebean meminta pengemudi (di depan kelompok peserta tur) untuk mengemudi secara ekstra, tidak menyadari bahwa terdapat aturan legal yang ketat mengenai batas waktu kerja mereka. Banyaknya tugas dari seorang pengemudi biasanya membuat waktu kerjanya paling tidak lebih lama dua jam dari tur aktualnya. Schaffer berkata, dengan cukup hanya mempelajari apa tugas dari para pengemudi dapat membuat perubahan yang berarti dalam hubungan kerjasama antara pengemudi dengan pemandu wisata.
2. Temukan cara agar pekerjaan para pengemudi dapat lebih mudah. Kebanyakan pengemudi bersungguh-sungguh memperhatikan kebersihan dari busnya, dan banyak yang menghabiskan waktu satu jam atau lebih dalam sehari untuk membersihkannya. Pemandu wisata harus mengingatkan para penumpang tentang kebersihan dari bus dan mengingatkan agar tidak membuang sampah disekitar tempat duduknya. Pemandu wisata yang bekerja dengan pengemudi yang berasal dari daerah lain, yang tidak mengenal dengan baik daerah tersebut dapat merencanakan untuk menghabiskan waktu ekstra dengan pengemudi sebelum para penumpang datang untuk meyakini bahwa ia cukup mengenal rute, cara mengemudi dan parkir kendaraan. "Saya menemukan dengan menggambarkan kerja baik yang telah dilakukan oleh pengemudi pada bagian tertentu dari tur atau pada saat akhir dari hari yang sulit, dan meminta para penumpang bergabung dalam mengucapkan terima kasih secara bersama-sama akan merupakan penghargaan yang besar bagi para pengemudi", kata Janice Holliday, membuat "upaya tim seperti tanpa kesukaran".
3. Memberikan waktu ekstra untuk pengemudi. Perusahaan bus wisata biasanya meminta para pengemudinya tiba (atau "*spot*", dalam istilah industrinya) paling sedikit 15 menit lebih awal dari waktu aktual tur, dan kebanyakan pengemudi malah datang lebih awal lagi. Menghabiskan waktu ekstra dengan pengemudi adalah manfaat untuk beberapa alasan: memberikan peluang untuk mendiskusikan secara lebih cermat seluruh aspek dari rencana perjalanan dan memudahkan segala hal yang berkaitan dengan pengemudi, khususnya bila ia kurang mengenal daerah tersebut; memberikan kesempatan bagi pemandu wisata juga untuk berbagi persoalan dan memberikan pertanyaan tentang tur; dan memberikan waktu untuk berbincang-bincang secara informal. Ini akan menjadikan awal hari yang santai dan keyakinan diantara penumpang bahwa pengemudi dan pemandu wisata adalah sebuah tim.
4. Berbagi pendapat dengan pengemudi tentang apa pandangan mengenai penumpang dalam tur dan mintakan pengemudi melakukannya pula. Sebagai contoh, seorang

pengemudi mungkin memperhatikan bahwa terdapat beberapa penumpang yang tidak tenang, dan pemandu wisata dapat menindaklanjutinya. Atau pemandu wisata mungkin memperhatikan bahwa ada penumpang yang berjalan pincang dan mengintruksikan kepada pengemudi agar memberi perhatian lebih ketika penumpang itu naik atau turun dari bus. Sekali lagi, adalah vital bagi pengemudi dan pemandu wisata untuk bekerja sama dan bergantung sama lain, dan dukungan yang mereka berikan satu sama lainnya akan membantu.

Sayangnya, pertentangan antara para pengemudi dengan pemandu wisata bukan yang tidak biasa. Pemandu wisata sering diintimidasi oleh pengemudi, khususnya yang telah berpengalaman yang menginginkan bekerja dengan pemandu wisata yang berbakat. Pengemudi bus wisata yang sering bekerja tanpa pemandu wisata dan memiliki pengetahuan yang mendalam dan berpengalaman di daerah tertentu kadang-kadang menolak untuk diberi insruksi oleh pemandu wisata. Dan tekanan pekerjaan yang bergabung dengan berbagai persoalan yang dapat muncul mengakibatkan mudahnya menciptakan ketegangan. Untuk alasan ini adalah penting untuk cerdas dalam memelihara hubungan yang positif.

Bila pemandu wisata tuba di bus wisata sebelum perjalanan tur dimulai, ia harus memeriksa bus untuk kebersihan umumnya, kamar kecil untuk meyakini apakah telah lengkap peralatannya dan bersih, dan akhirnya adalah mikropon. Bila salah satu dari hal tersebut tidak memuaskan, pemandu wisata harus mencatatnya dan melaporkannya ke perusahaan. Sebelum pemandu wisata atau pengemudi memperbolehkan siapa saja naik ke atas bus, adalah penting bahwa tempat duduk yang sesuai telah ditentukan untuk pemandu wisata. Bila bus tidak memiliki tempat duduk depan maka tempat di belakan pengemudi adalah biasanya ditentukan sebagai tempat duduk dari pemandu wisata.

Ketika seorang pemandu wisata menemui seorang pengemudi, ia harus menanyakan nama dari pengemudi dan cara bagaimana yang disukainya untuk diperkenalkan pada kelompok. Segera setelah kelompok naik ke atas bus, pemandu wisata harus mengenalkan pengemudi, sebaiknya lebih dari hanya menyebutkan namanya. "Ini adalah pengemudi kita, John Smith, yang akan bersama kita selama perjalanan tur. John (atau Mr. Smith, yang mana yang disukai oleh pengemudi) adalah seorang pengemudi yang berpengalaman di Seattle, dan ia mengetahui kota ini lebih baik dari pada siapapun".

Kadang-kadang seorang pemandu wisata akan bergabung dengan kelompok yang telah berada di dalam bud. Ini khususnya terjadi pada tur yang panjang waktunya dan pemandu wisata bergabung sebentar sebagai "pemandu wisata sementara" atau ketika kelompok telah melakukan perjalanan dari tempat tinggal mereka dengan bus. Dalam kasus ini, pemandu wisata harus memperkenalkan dirinya, memberi salam kepada semua orang, dan melanjutkan setelah meyakini bahwa mikropon bekerja dengan seharusnya.

Sebelum bus bergerak, pemandu wisata dan pengemudi harus membicarakan rute perjalanan dan tujuan, dan fakta-fakta yang relevan lainnya seperti kecepatan dan pengaturan waktu. Sebagai contoh, bila ada bangunan tertentu atau situs dimana pemandu wisata menginginkan pengemudi wisata berhenti sejenak, atau satu blok kota dimana pemandu wisata menginginkan melewatinya dengan sangat perlahan, maka pengemudi harus diingatkan tentang hal ini di lokasi yang bersangkutan. Jika rute tidak terlalu dikenal oleh pengemudi atau melibatkan banyak belokan, disarankan agar pemandu wisata untuk menggambarkan peta atau daftar instruksi sebagai referensi bagi pengemudi, khususnya bila pemandu wisata akan berbicara mengenai daerah tersebut. Pemandu wisata harus selalu waspada terhadap tingkat kenyamanan dari pengemudi di suatu daerah dan menyediakan waktu ekstra dan berhati-hati bila terdapat beberapa hal yang tidak pasti.

Salah satu ciri dari seorang pemandu wisata yang kompeten adalah kemampuannya untuk berbicara dengan lembut kepada para penumpang sembari memberikan instruksi kepada pengemudi. Beberapa pengemudi mendengarkan dengan baik komentar dari pemandu wisata, dan khususnya mengikuti instruksi pemandu wisata bila hal itu termasuk di dalam komentar ("Setelah kita berbelok ke kanan dan perempatan ini, anda akan melihat ...", telah cukup bagi sebagian pengemudi). Pengemudi yang lain tidak mengikuti komentar dari pemandu wisata dan menginginkan instruksi langsung. Adalah selalu bijaksana

memberikan instruksi langsung kepada pengemudi baru, dari pada menyatukannya di dalam komentar.

Kejujuran antara pemandu wisata dan pengemudi adalah penting. Bila ada tempat tertentu yang bagi pengemudi ataupun pemandu wisata belum melihatnya akhir-akhir ini (atau belum pernah dilihat sama sekali), adalah penting agar mereka berbagi informasi. Dan pemandu wisata atau pengemudi yang profesional menghargai sikap menolong yang lain yang dilakukan dengan tenang dan bijaksana, dari pada membuat seseorang terlihat tidak berpengalaman di mata para pengunjung. Sebagai contoh, ketika memberikan instruksi kepada pengemudi, pemandu wisata harus berputar dan berbicara pada pengemudi, dan yakini bahwa mikropon tidak dalam posisi hidup. Setiap belokan harus diindikasikan dalam waktu yang cukup sebelumnya (idealnya minimal satu blok kota sebelumnya) sehingga pengemudi memiliki waktu untuk berganti jalur atau memberi tanda bagi kendaraan yang ada dibelakang. Pemandu wisata juga harus memperhatikan batas ketinggian bus, yang kadang-kadang menyebabkan dilarangnya bus tersebut untuk melewati jembatan yang rendah atau terowongan atau dikemudikan di beberapa jalan beban hambatan tertentu.

Memupuk hubungan yang baik dengan pengemudi akan mengurangi stres dari pekerjaan, menciptakan lingkungan yang lebih menyenangkan bagi semua orang termasuk pengunjung, dan meyakini bila ada masalah timbul akan ada seorang teman sejawat yang akan membantu menanggulangnya.

Pedoman Untuk Tur Dengan Bus Wisata. Dalam menyelenggarakan suatu tur dengan bus wisata, pemandu wisata harus memperhatikan hal-hal yang disebutkan berikut ini:

1. Sebagian besar para peserta tur dalam bus wisata tidak dapat melihat apa yang dapat dilihat oleh pemandu wisata, pengemudi, dan dua orang yang beruntung duduk sebelah depan. Sebuah pernyataan kelihatannya jelas tetapi tidak perlu dinyatakan, tetapi pemandu wisata secara rutin lalai untuk mengindikasikan bagian sebelah mana dari bus yang ia bicarakan, dengan menganggap bahwa semua orang dapat melihat pergerakan tangannya. Kebanyakan penumpang bus tidak dapat melihat apa-apa kecuali apa yang langsung ada di depan atau disamping mereka. Bila menunjukkan sesuatu di luar bus, pemandu wisata harus berhati-hati mengatakan apakah disebelah kanan atau kiri penumpang, bukan dari sisi pemandu wisata. Salah satu kesalahan umum dari pemandu wisata adalah berbicara mengenai suatu tempat yang masih cukup jauh lokasinya. Hal ini dapat efektif bila situs tersebut istimewa dan pemandu wisata mengharapkan dapat membangkitkan antusiasme sebelum penumpang dapat melihatnya secara aktual, tetapi secara umum para penumpang yang duduk di tengah atau di sebelah belakang bus lebih menginginkan mendengarkan deskripsi situs yang sedang mereka lewati. Banyak pemandu wisata pemula menemukan bahwa keberhasilan pengaturan waktu di bus wisata adalah merupakan salah satu unsur tersulit dalam pemberian interpretasi yang bergerak untuk dicapai. Karena panjangnya bus wisata maka dapat dijamin bahwa semua penumpang tidak akan melihat sesuatu yang sama pada waktu yang bersamaan maka pengaturan waktu adalah sesuatu yang merupakan tantangan. Untuk membangun atau pemandangan yang menakjubkan atau indah, adalah baiknya bila pengemudi menepi dipinggir jalan, bila hal ini memungkinkan. Dalam contoh ini, seorang pengemudi yang terampil dan penuh perhatian yang mengusahakan sinkronisasi antara pengemudinya dengan komentar pemandu wisata adalah suatu yang menggembirakan. Para pengemudi juga mengatakan bahwa dibandingkan dengan yang lain maka penjelasan dari pemandu wisata adalah lebih mudah untuk diikuti dan mengkoordinasikan cara mengemudikan bus mereka.
2. Semua pemandu wisata harus tahu bagaimana menggunakan pemadam kebakaran yang ada di bus, peralatan P3K dan pintu keluar darurat, dan harus yakin bahwa semua tempat penyimpanan barang di atas tempat duduk penumpang telah tertutup dan seluruh telah aman tersusun sebelum tur dimulai.
3. Yakini bahwa para penumpang mengetahui nama dari perusahaan bus dan warna, nomor, dan ciri-ciri khusus lainnya dari bus yang bersangkutan sehingga mereka selalu

dapat menemukannya. Di lokasi atraksi wisata yang populer, biasanya akan terdapat banyak bus wisata, yang sering banyak pula berasal dari perusahaan yang sama.

4. Para penumpang harus diberikan saran mengenai seluruh peraturan yang berkaitan dengan ketentuan untuk berdiri, makan, minum, dan merokok di dalam bus. Walaupun saat ini adalah ilegal untuk merokok dan minum minuman beralkohol di dalam bus umum, tetapi orang yang mencarter bus wisata sering dibebaskan untuk menetapkan kebijaksanaan mereka sendiri untuk merokok, makan dan minum. Sebagai contoh, sebuah perusahaan tur carter mungkin saja megizinkan makan dan minum dan melarang merokok, tetapi kebijaksanaan dapat beragam. Bila tidak terdapat kebijaksanaan dari perusahaan tur, tetapi pengemudi lebih memilih untuk tidak memperkenankan makan, minum, dan merokok untuk memelihara kebersihan bus, pemandu wisata harus menjelaskan hal tersebut kepada para penumpang ketika masih di luar bus. Dalam banyak kasus, orang biasanya menyetujui dengan aturan-aturan tersebut, asal mereka ditanggapi secara bijaksana dan waktu disediakan untuk berhenti dengan interval yang reguler sehingga dapat mengakomodasi kenyamanan selama tur berlangsung.
5. Disebabkan oleh karena perbedaan konfigurasi yang dimiliki oleh bus wisata dan sebagai hasil dari preferensi pemandu wisata maka tidak terdapat ketentuan yang pasti mengenai dimana seharusnya pemandu wisata duduk dan berdiri selama tur berlangsung. Adalah suatu standar (dan dalam beberapa kasus diharuskan oleh perundangan) bahwa seorang pemandu wisata harus memiliki tempat duduknya sendiri, sebaiknya berdekatan dengan pengemudi, dengan alasan-alasan yang jelas. Banyak pemandu wisata berdiri disamping tempat duduk yang terdepan dan tepat dibelakang pengemudi, menghadap penumpang dan memutar badan bila membutuhkan untuk berbicara dengan pengemudi. Posisi ini memungkinkan bagi sebagian besar penumpang untuk dapat melihat pemandu wisata dengan jelas, dan memberikan kesempatan bagi pemandu wisata untuk melakukan kontak mata langsung dengan para pengunjung. Kekurangan dari posisi berdiri adalah keletihan (khususnya bila turnya panjang); kemungkinan gangguan pandangan bagi sebagian penumpang ke arah depan bus; dan besar terjadi kecelakaan bagi pemandu wisata karena posisinya yang rawan sehingga dapat terlempar ketiak bus berjalan atau berputar. Duduk dikursi depan, menghadap ke arah depan, adalah lebih aman dan lebih nyaman, tetapi menghindari kontak mata dengan penumpang. Beberapa pemandu wisata berlutut di tempat duduknya, sehingga memungkinkan mereka untuk menghadap ke belakang. Walaupun posisi ini khususnya bukan sesuatu yang dihargai dan banyak perusahaan tidak memperkenalkannya, tetapi posisi ini memiliki manfaat yaitu memberikan peluang bagi pemandu wisata untuk melakukan kontak mata dengan seluruh penumpang; dan salah satu posisi yang teraman, karena pemandu wisata dapat berpegangan pada bagian belakang dari tempat duduk tersebut. Kebanyakan pemandu wisata menemukan bahwa penggabungan ketiga cara berdiri itu menawarkan kesempatan terbaik untuk daya pandang, keamanan, kenyamanan, dan komunikasi yang efektif dengan penumpang. Posisi yang manapun mewajibkan agar Pemandu wisata menjaga pegangannya dengan erat, karena kehilangan keseimbangan badan di dalam bus, bukan saja akan menurunkan martabat tetapi juga dapat berbahaya.
6. Kecuali untuk tur yang amat singkat waktunya, juga disarankan bagi pemandu wisata agar berjalan-jalan di dalam bus secara eriodik, berbicara santai dengan para penumpang dan menampung pandangan mereka mengenai kondisi bus dan tur. Banyak orang yang jauh lebih suka menanyakan sesuatu atau memberikan perhatian, bila berbicara langsung dengan pemandu wisata dari pada harus berbicara di depan kelompok peserta tur.
7. Untuk pemandu wisata di bus wisata, mikropon merupakan sebuah alat yang penting. Karena umumnya mikropon dipasang berdekatan dengan pengemudi dan memiliki kabel yang panjangnya terbatas, maka pergerakan seorang pemandu wisata juga sering terbatas hanya sampai dua baris tempat duduk terdepan yang pertama, ketika berbicara di dalam bus. Pemandu wisata harus mencoba segera mikropon tersebut sebelum tur

dimulai, dan meminta penumpang, khususnya yang duduk disebelah belakang, untuk mengindikasikan bila suara terlalu keras atau terlalu pelan.

(Menggunakan mikropon diliput dalam Bab 8, "Keterampilan Presentasi dan Berbicara").

Pemanduan Oleh Pengemudi (*Driver-Guiding*)

Walaupun pemanduan oleh pengemudi sebenarnya dilarang di beberapa negara, tetapi juga dilaksanakan di beberapa tempat secara reguler, termasuk di Amerika Utara. Menyewa pengemudi yang dapat sekaligus berfungsi sebagai pemandu wisata adalah efektif bila ditinjau dari sudut biaya bagi perusahaan tur ; dari sudut pandang banyak penumpang, hal ini merupakan pelayanan yang bersifat lebih pribadi. Dipihak lain banyak yang menganggap bahwa pemanduan yang dilakukan oleh pengemudi menciptakan kondisi yang kurang aman, karena keduanya yaitu mengemudi dan memandu membutuhkan konsentrasi dan keterampilan yang terfokus.

Pihak yang tidak menyetujui pemanduan oleh pengemudi juga merasa bahwa jenis tur seperti ini tidak informatif, karena pengemudi-pemandu ini harus tetap tinggal di kendaraan dan tidak bisa melaksanakan tur berjalan kaki atau tur di dalam bangunan. Beberapa pengemudi-pemandu bekerja untuk perusahaan yang memiliki atau menyewakan bus wisata atau mobil gerbong (*van*), sementara yang lain memiliki dan menggunakan kendaraannya sendiri untuk tur.

Tur Dengan Mobil Gerbong dan Mobil (*Van and Automobile Tours*)

Tur keluarga dan tur dengan kelompok kecil (yang jumlahnya kurang dari 10 orang peserta) menjadi meningkat kepopulerannya pada saat ini.

Banyak pengusaha muda, yang telah mapan dalam karir dan status keuangan melakukan perjalanan dengan keluarga muda mereka. Para pakar industri memperkirakan bahwa kecenderungan ini akan terus meningkat pada dekade 1990-an , membuat tur dengan mobil dan mobil gerbong menjadi pasar yang berkembang baik bagi para pemandu wisata. Sering para pejalan individu atau kelompok keluarga atau teman memilih kesenangan, kenyamanan dan keakraban dengan memiliki seorang pemandu wisata di dalam mobil atau mobil gerbong mereka. Hal ini sudah populer di banyak situs, seperti lapangan peperangan di Gettysburg.

Seperti juga tur dengan mobil limousin, yang dibahas selanjutnya, tur dengan mobil membutuhkan agar pemandu wisata menyesuaikan diri dengan tingkah laku dari individu atau kelompok. Disisi lain, tur dengan mobil menawarkan fleksibilitas dan pengawasan yang besar, karena jauh lebih mudah mengatur beberapa orang di dalam sebuah mobil dibandingkan dengan empatpuluh orang di dalam sebuah bus wisata. Secara keseluruhan tur dengan mobil dapat merupakan salah satu pengalaman perjalanan yang paling memuaskan.

Apakah menggunakan mobil pribadi untuk tur adalah sebuah pertanyaan yang harus dipertimbangkan dengan baik oleh pemandu wisata.

Banyak pemandu wisata tidak menyetujuinya hingga batas-batas tertentu, dan ini mungkin suatu pelaksanaan tur yang paling bijaksana. Tentu saja, bila mobil pemandu wisata yang digunakan untuk perjalanan tur maka pemandu wisata tersebut harus menjadi pengemudinya. Undang-undang bervariasi di satu negara dengan negara yang lain, dan di Amerika Serikat, dari satu negara bagian dengan negara bagian yang lain, tetapi di kebanyakan tempat surat izin mengemudi adalah mutlak diperlukan agar seseorang dapat secara legal membawa penumpang yang menyewanya. Adalah merupakan tanggung jawab dari pemandu wisata untuk memahami peraturan asuransi dan ketentuan operasional kendaraan bermotor yang diberlakukan untuk kebijaksanaannya dan di daerah tertentu.

Tanggung jawab merupakan isu yang kritis disini. Variabel kunci adalah kendaraan mobil yang digunakan (apakah milik pemandu wisata, pengunjung atau disewa) dan pengemudi (pemandu wisata atau pengunjung). Pemandu wisata yang menggunakan

kendaraan mereka sendiri harus, tentu saja, menggabungkan biaya untuk penggunaan mobilnya, yang biasanya sebanding atau lebih murah sedikit dibandingkan dengan biaya menyewa untuk mobil yang mirip. Beban biaya harus menggambarkan biaya untuk mobil dan pemeliharannya, perizinan dan asuransi. Pengeluaran untuk bahan bakar, biaya jalan tol, dan biaya parkir kendaraan harus termasuk juga dalam biaya tur secara keseluruhan. Pemandu wisata yang mungkin menganggap konsep ini cukup menggiurkan harus pula mencoba membayangkan skenario yang menakutkan, tetapi mungkin terjadi, yaitu bila mobilnya rusak.

Bila mobil tersebut adalah mobil sewaan, maka rasa frustrasi, marah, dan menyalahkan akan ditujukan kepada agen penyewaan mobil yang tidak tampak didepan mata, dan para tamu harus mengakui bahwa musibah itu adalah “hanya salah satu dari yang lainnya”.

Tentu saja dalam kasus ini para tamu dapat memahami bahwa pembatalan kunjungan ke suatu situs atau atraksi wisata karena disebabkan oleh kerusakan mobil tersebut adalah diluar kontrol dari pemandu wisata, dan pemandu wisata tetap berhak mendapatkan pembayaran yang penuh. Bila mobil tersebut merupakan milik dari pemandu wisata, bagaimanapun para tamu akan merasa bahwa yang disewanya adalah mobil yang kurang baik dan suatu konfirmasi rencana perjalanan yang yakin akan mengunjungi situs-situs tertentu.

Adalah mudah untuk melihat konsesi yang menyebabkan seorang pemandu wisata mungkin merasa dipaksa untuk melaksanakannya. Dengan segala pertimbangannya, adalah mungkin terbaik bagi para pemandu wisata menghindarkan penggunaan mobilnya untuk melihat-lihat (*sightseeing*). Bagaimanapun juga bila sebuah kendaraan dipergunakan, pengemudi-pemandu harus yakin sepenuhnya bahwa mereka dicakup untuk kecelakaan dan tanggungjawab, dan para pelanggannya telah menandatangani sebuah “pengalihan pertanggungjawaban” (*waiver of liability*); hal ini tidak dapat ditekankan secara memadai. (Bab 12, “Bisnis Pemanduan”, yang meliputi isu tanggungjawab secara lebih rinci).

Juga adalah bijaksana bila ditetapkan terlebih dahulu siapa yang akan bertanggungjawab terhadap pemindahan bagasi.

Di daerah perkotaan, dimana mengemudikan mobil adalah pengalaman yang menakutkan bagi siapa saja, para tamudengan mobil pribadi atau mobil sewaan sering akan menanyakan pemandu wisata keinginannya untuk mengemudikan sendiri mobilnya. Terdapat keuntungan dan kerugian dalam hal ini. Secara idealnya bagi kelompok adalah memiliki pengemudi yang kalem dan hati-hati, yang memiliki pengetahuan yang cukup mengenai kota dan dapat menyesuaikan diri dengan tempo irama dari pemandu wisata. Bagaimanapun juga, pengunjung biasanya tidak sesuai dengan deskripsi tersebut.

Ketika berbicara dan mengemudi pada waktu yang bersamaan adalah suatu hal yang menantang, maka berbicara mengenai keadaan sekeliling dan memberikan instruksi kepada seorang pengemudi yang penakut dan hingar-bingar sering merupakan hal yang lebih sulit. Sebaliknya, seorang pemandu wisata kota tidak hanya tahu lokasi yang pasti dari suatu atraksi wisata, tetapi juga telah biasa dengan tata letak dari kota, aturan jalan searah, dan arus lalu-lintas.

Dengan pengalaman yang dimiliki, seorang pemandu wisata kota dapat mengatur dengan baik keduanya, yaitu mengemudikan kendaraan dan memberikan uraian penjelasan dengan tempo yang sempurna.

Tur Dengan Menggunakan Mobil Limousin

Bagi pemandu wisata pemula, suatu tur dengan menggunakan mobil limousin terlihat sebagai tugas yang paling dipilih. Walaupun sebuah tur dengan menggunakan mobil limousin memiliki keistimewaan tertentu yang tidak dimiliki oleh tur dengan menggunakan bus wisata, tetapi kenyataannya tur dengan mobil limousin ini dianggap adalah jenis tur yang paling sulit.

Orang menyewa mobil limousin dengan berbagai alasan. Kuncinya adalah efisiensi dan kenyamanan, khususnya di daerah perkotaan. Dengan pengemudi yang dapat mengantarkan penumpang hingga ke depan pintu dan kembali dengan isyarat

mengurangi kekisruhan lalu lintas dan menemukan tempat parkir bagi pemandu wisata dan pimpinan kelompok. Orang memenangkan hadiah berupa tur dengan mobil limousin dan juga sebagai cara bagi para sponsor memperlihatkan penampilan kelas utama di daerah yang bersangkutan. Tetapi banyak orang yang menyewa mobil limousin untuk memberikan kesan “VIP” atau karena mereka menikmati status dan perhatian dalam mengendarai mobil yang tidak dimiliki oleh orang lain. Bagaimanapun juga, daya tarik dari tugas ini dengan cepat akan memudar bagi para pemandu wisata, karena kenyataannya jelas: bahwa tur dengan mobil limousin merupakan tur yang bersifat banyak tuntutan, karena penumpangnya sering mengharapkan selalu memperoleh perlakuan istimewa di setiap waktu.

Dimulai dengan keberadaan suatu harapan dari penumpang (kadang-kadang secara tidak langsung, tetapi sering terlihat nyata), karena seseorang yang menyewa mobil limousin untuk berjalan-jalan dengan biaya yang mahal merasa bahwa tur tersebut secara keseluruhan adalah mengikuti keinginannya. Para tamu mungkin juga merasa dengan menyewa mobil limousin maka melekat pulalah pemikiran bahwa mereka harus tidak mendapatkan unsur-unsur ketidak nyamanan dalam perjalanan tur, seperti menunggu dalam barisan antrian, harus berlari melalui hujan, atau berdesak-desakan dengan tamu lainnya di bangunan umum seperti tur yang standar. Kelihatan tidak pantas bagi orang yang mengeluarkan mulai dari \$ 100-per jam dan menghiasi limousin dengan berlian dan mantel bulu lalu harus menunggu di bawah hujan di suatu antrian yang panjang. Pemandu wisata tur limousin kadang-kadang harus banyak melakukan sesuatu untuk menghilangkan kecemasan para tamu ini, bergegas dan berbicara cepat untuk melindungi para tamu dari ketidak nyamanan (tidak seperti masa Abad ke 14 di Inggris; lihat Bab 1). Kenyataannya, seorang pemandu wisata yang datang ke suatu situs dengan kelompok yang menaiki mobil limousin adalah sama dengan kelompok pengunjung lainnya. Bagi pemandu wisata yang teliti, harapan yang tak terpenuhi dari kelompok tamunya dapat mengecewakannya.

Bila diminta untuk memandu suatu tur dengan mobil limousin maka pemandu wisata harus menanyakan dengan jelas apakah terdapat pengaturan khusus atau pertemuan yang telah dijadwalkan di tempat-tempat pemberhentian. Sering sebuah panggilan telepon biasa yang mengindikasikan waktu tiba akan membuat perbedaan kepada pengunjung. Malah bila pengaturan khusus tidak dapat dibuat atau menunggu adalah suatu keharusan, memesan terlebih dahulu akan membuat perbedaan dalam pelayanan. Bila pengaturan sebelumnya tidak dilakukan, pemandu wisata dapat menyarankan agar para pengunjung tersebut atau agen pemesanan melaksanakannya.

Walaupun “Tanggung jawab terhadap para Pejalan” akan didiskusikan secara lengkap di Bab 13, “Etika dan Etiket Profesional”, adalah sesuai untuk mencatat beberapa hal di bawah ini. Pertama, semua pelanggan, apapun kelas sosialnya atau kekayaannya, adalah “Orang Yang Penting” (VIP) di dalam bisnis apapun. Kenyataan bahwa satu kelompok atau orang memiliki lebih banyak uang untuk dikeluarkan harus tidak membuat perbedaan terhadap pemandu wisata ; seluruh perhatian dan keramahan harus diberikan. Kedua, pemandu wisata harus selalu mempertimbangkan tanggungjawab profesionalnya dan akuntabilitasnya diantara teman sejawat. Pemandu wisata yang secara rutin menuntut sesuatu yang tidak pantas dan tidak beralasan kepada teman sejawatnya – pengemudi, petugas kantor depan dan sesama pemandu wisata – demi penyediaan pelayanan yang lebih baik agar upahnya meningkat , akan belajar dengan cepat bahwa teman sejawatnya akan lebih tidak ingin memenuhi keinginannya.

Tantangan lainnya dalam tur limousin adalah intensitas yang tinggi pada kontak pribadi dalam waktu yang cukup lama dengan seseorang yang relatif tidak dikenal. Berlawanan dengan hal itu, seorang pemandu wisata akan cepat mempelajari bahwa diikuti dan dikelilingi oleh empatpuluh orang asing menghasilkan suatu jarak dan ruang yang hilang dalam kontak yang dekat di tur dengan limousin ini. Misalnya, dalam suatu tur biasa pemandu wisata akan memberikan waktu kepada kelompok untuk ke kamar kecil, berbelanja, melihat-lihat, atau beristirahat. Ketika pemandu wisata mengumumkannya kepada kelompok bahwa ada waktu bebas untuk mereka maka mereka akan membubarkan diri. Walaupun beberapa penumpang akan mendekati pemandu wisata untuk menanyakan

sesuatu tetapi mereka selalu sadar bahwa mereka akan mengganggu waktu bebas pemandu wisata, sehingga biasanya mereka segera berlalu. Bila tidak, pemandu wisata dapat dengan mudah meminta waktu untuk beristirahat. Hal ini tidak terjadi pada tur dengan mobil limousin yang berisikan satu atau dua orang. Karena orang-orang ini secara pribadi menyewa pemandu wisata dengan harga yang tinggi, maka sering pemandu wisata tidak merasa bebas untuk meminta waktu untuk beristirahat. Walaupun seorang pemandu wisata minta izin untuk ke kamar kecil, sering tanggapan dari penumpang adalah dengan mengatakan, “Suatu ide yang baik !” tanpa menghiraukan keinginannya untuk beristirahat sejenak. Seorang pemandu wisata memberikan komentar bahwa penumpangnya terus menanyakan sesuatu walaupun berada di dalam kamar kecil!.

JENIS-JENIS TUR

Disamping perbedaan dalam sarana transportasinya, terdapat banyak jenis tur yang tersedia di industri perjalanan yang membutuhkan pendekatan dan prosedur yang berbeda. Beberapa karakteristik yang unik dari tur-tur yang berbeda tersebut akan diliput di bawah ini.

Tur Pengenalan (Familiarization Tours)

Asosiasi Tur Nasional memberikan definisi Tur Pengenalan (FAM) sebagai “suatu program promosi yang didesain untuk menginformasikan para pelanggan terhadap ketersediaan pelayanan dan fasilitas di daerah tertentu dengan menawarkan pengalaman tangan pertama untuk daerah itu dalam bentuk kelompok tur”. Tur FAM dapat diselenggarakan oleh organisasi sektor pemerintah (termasuk biro konvensi dan pengunjung, kantor promosi regional, biro perjalanan pemerintah atau pemerintah kota) atau organisasi swasta (seperti biro perjalanan, penyelenggara tur, atraksi wisata atau perusahaan penerbangan). Juga perusahaan yang baru kadang-kadang menjamu para pegawainya dengan cara mengikuti tur pengenalan ini. Dalam kasus ini penekanan diberikan pada kemudahan harian, dibandingkan dengan atraksi wisata dan fasilitasnya (Tur FAM juga didiskusikan dalam Bab 3).

Jumlah peserta dari industri tur FAM berkisar antara satu hingga empatpuluh empat orang dan termasuk di dalamnya penulis pariwisata, pegawai industri perjalanan yang membeli atau menjual perjalanan wisata, dan pemandu wisata dan manajer yang membutuhkan pelatihan untuk tempat-tempat yang menarik di daerah tersebut yang ditawarkan. Karena tur pengenalan ini meliputi pelatihan dan merupakan etalase dari daerah yang bersangkutan maka biasanya dilaksanakan oleh pemandu wisata yang lebih berpengalaman yang memahami dengan baik seluruh aspek bisnis dan tidak terintimidasi oleh pertanyaan atau penelitian dari kaum profesional di bidang perjalanan lainnya.

Karena tur FAM adalah alat menjual, maka pemandu wisata adalah seorang tenaga penjual. Ditinjau dari desainnya maka pemanduan tur FAM meliputi beberapa situs dan informasi yang terpilih secara khusus dan seorang pemandu wisata yang menerima sebuah tur FAM harus selalu mengingat peranannya. Sebagai contoh, bila Hotel Internasional ABC menjadi sponsor untuk sebuah tur FAM, maka mereka mengharapkan agar pemandu wisata dapat menonjolkan hotel mereka dan bukan hotel yang lain, dan akan menolak untuk menyebutkan hal-hal yang kurang baik mengenai perusahaan atau pelayanannya. Tentu saja, karena tur FAM merupakan tur yang bersifat pendidikan dan berkaitan dengan industri maka para peserta akan sering menyampaikan pertanyaan mengenai hotel-hotel yang lainnya dan pemandu wisata diharapkan dapat memberikan jawaban yang akurat (tetapi tidak bersemangat) mengenai pertanyaan yang berkaitan dengan persaingan. Sebaliknya, bila tur FAM disponsori oleh sebuah kota atau sebuah biro konvensi dan pengunjung, pemandu wisata diharapkan dapat mempresentasikan suatu daftar pilihan hotel dan restoran yang lengkap, dengan sengaja menghindarkan favoritisme.

Dimasa lalu tur FAM dianggap sebagai liburan gratis untuk para biro perjalanan. Pada saat ini dengan meningkatnya kompetisi dan meningkatnya standar di dalam industri perjalanan telah menciptakan suatu kecenderungan untuk mengadakan tur FAM ang lebih

profesional dan lebih mendidik. Kebanyakan biro perjalanan dan penyelenggara tur menganggap tur FAM sebagai perjalanan kerja dan sarana riset yang bernilai tinggi. Adalah penting sekali bahwa pemandu wisata dapat menyelaraskan dengan kebutuhan teman sejawatnya dengan memahami sekali apa yang mereka lakukan dan jenis atraksi wisata atau akomodasi yang mereka dan pelanggannya akan gunakan secara aktual sehingga tur dapat menawarkan penggunaan waktu yang efisien bagi mereka.

Tur Insentif (Incentive Tours)

Dalam tahun akhir-akhir ini, tur insentif telah menjadi pasar yang besar dan menguntungkan dalam bisnis perjalanan. Menurut Masyarakat Eksekutif Perjalanan Insentif (SITE) lebih dari 3 juta orang Amerika melakukan perjalanan insentif setiap tahunnya, dan perusahaan sponsor mengeluarkan rata-rata hampir \$ 1.700 untuk setiap hadiah pemenang (SITE 1991). Pemandu wisata yang telah berkembang menjadi pusat perhatian sering mengalami kesulitan dengan tur insentif, dimana pelanggannya selalu merupakan pusat perhatian. Tidak seperti kebanyakan tur yang lain dimana pemandu wisata yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan tur, maka untuk tur insentif para pemandu wisata mendapatkan pengarahan lengkap dari direktur perusahaan yang menyelenggarakan perjalanan insentif atau petugas lainnya yang mewakili perusahaan. Karakteristik pekerjaan dari pemandu wisata dalam perjalanan insentif beragam sekali. Karena fokus dari perjalanan insentif adalah memberikan penghargaan kepada para peserta maka terjadi pergeseran penekanan dari kegiatan melihat-lihat menjadi kegiatan pesta, peristiwa khusus, dan aktivitas yang tidak terstruktur. Sering terjadi pemandu wisata diminta sedapat mungkin jangan terlalu menarik perhatian, semata-mata untuk membuat mereka tersedia untuk memberikan informasi dan bantuan kepada para peserta tur.

Menurut Direktur Pemasaran dari USA Hosts Don McPhail, "Program perjalanan insentif diharapkan dapat berjalan sempurna. Para pejalan mengharapkan itu. Para eksekutif perusahaan sponsor mengharapkan itu. Dan perusahaan organisasi perjalanan insentif *menuntut* itu." Ia meneruskan, "Tidak ada segmen perjalanan lainnya yang lebih peka terhadap kekacau-balauan dibandingkan dengan program insentif".

Karena setiap tur insentif adalah unik maka terdapat beberapa prosedur standar bagi pemandu wisata. Peraturan penting yang perlu diperhatikan adalah bahwa pemandu wisata harus mempersiapkan diri untuk memperoleh pengarahan dari direktur perjalanan, membuat banyak perubahan dalam rencana, dan lebih cermat dari biasanya.

Tur Untuk Pertemuan dan Konvensi (*Meeting and Convention Tours*)

Tur untuk pertemuan dan konvensi terbagi atas dua kategori : tur sebelum pertemuan dan tur setelah pertemuan, yang dilaksanakan sehari sampai seminggu atau lebih, dan tur singkat yang dijadwalkan selama masa pertemuan dan dengan lama waktu tiga sampai delapan jam. Tur-tur ini disediakan sebagai pilihan bagi para peserta dan tamu-tamunya. Seperti tur insentif, maka tur untuk pertemuan dan konvensi secara ketat dipantau oleh perusahaan pengelola destinasi dan penyelenggara tur, dan pemandu wisata bertugas dibawah pengawasan yang lebih ketat dan instruksi yang lebih rinci dibandingkan dengan sebuah tur melihat-lihat (*sightseeing tour*). Kunci bagi pemandu wisata adalah mempersiapkan diri untuk mendapat instruksi dari penyelia di tempat.

Tur Selangkah (Step-on Tours)

Ungkapan "tur selangkah" mengacu pada jenis tur yang pemandu wisatanya hanya melaksanakan pemanduan hanya untuk sebagian porsi kecil dari rangkaian tur yang besar. Dalam banyak kasus, jenis tur ini dipandu oleh manajer tur (*tour manager*) atau pimpinan tur (*tour leader*), yang tinggal bersama kelompok sepanjang waktu tur. Pemandu wisata bergabung dengan tur dan menyiapkan komentar penjelasan hanya selama kelompok tinggal di suatu tempat tertentu. Karena ciri dari "tur selangkah" ini adalah waktunya yang singkat, maka umumnya penjelasan yang diharapkan adalah pandangan umum dari suatu tempat. Walaupun biasanya rencana perjalanan dasar telah disiapkan, pemandu wisata yang

bergabung ketika tur telah berlangsung umumnya mendapatkan pengarahan dari manajer tur, yang lebih memahami minat dan kebutuhan spesifik dari kelompok peserta tur.

Tur Untuk Umum (*Public Tours*)

Yang akan didiskusikan disini adalah tur untuk umum yaitu tur yang terbuka untuk umum. Tidak seperti jenis-jenis tur lainnya yang dibahas sebelumnya maka tur untuk umum sering menarik individu-individu yang tidak mengenal satu sama lain atau memiliki pertalian hubungan antara satu dengan yang lainnya. Salah satu tantangan dalam pemanduan tur untuk umum ini adalah menciptakan lingkungan yang menyatu diantara, seringnya, individu-individu yang bertentangan.

Tur untuk umum dijual dan dipandu dengan cara yang beragam. Beberapa perusahaan nasional saat ini mengoperasikan tur singkat (berkisar antara tiga jam hingga sehari penuh) di daerah tujuan wisata yang populer. Beberapa perusahaan yang terkenal adalah Grey Line Tours, yang berkiprah di sebagian besar kota-kota utama di Amerika Utara, dan Old Town Trolley Tours, yang beroperasi di delapan kota di Amerika Serikat. Kedua perusahaan ini memperkerjakan pengemudi-pemandu wisata yang tugasnya meliputi mengemudi, menyediakan uraian penjelasan dan mengumpulkan uang. Ke dua perusahaan ini menyiapkan pelatihan pegawai sendiri, dan di ke dua perusahaan ini pengemudi-pemandu wisata harus mengenal baik rute perjalanan dan rencana perjalanan yang disediakan oleh perusahaan. Di beberapa organisasi, pemandu wisata diharapkan mengikuti, kata demi kata, dari naskah uraian penjelasan tur. Pada tur untuk umum yang lebih panjang, umumnya pemandu wisata memiliki lebih banyak kebebasan – dan lebih bertanggungjawab – dalam menciptakan uraian penjelasan tur.

Banyak pemandu wisata yang berwirausaha menawarkan tur-turnya langsung kepada umum dengan melalui iklan di publikasi lokal dan melalui konvensi lokal dan biro pariwisata. Sering jenis tur ini termasuk jenis tur yang tersedia yang paling menarik karena dapat terspesialisasikan atau berdasarkan pada keahlian dari pemandu wisatanya sendiri. Dalam tahun-tahun terakhir ini jenis tur ini menjadi cukup populer, tidak hanya bagi para pengunjung tetapi juga buat masyarakat lokal. New York, Chicago, Seattle, San Francisco, dan Washington D.C. memiliki banyak tur pribadi yang menarik. (Beberapa contoh dapat diperhatikan di Bab 2, “Profil dari Pemandu Wisata Tur Saat Ini”).

MEMIMPIN PERJALANAN EKSKURSI YANG DIPERPANJANG

Dalam tahun-tahun terakhir ini sudah lebih umum bagi para pemandu wisata di banyak daerah, memimpin perjalanan ekskursi yang diperpanjang (Suatu perjalanan tur ekskursi yang diperpanjang adalah salah satu tur dimana pemandu wisata melakukan perjalanan dengan kelompok untuk jarak lebih dari kira-kira 60 mil dari titik awal dimana tur dimulai, atau lebih lama dari dua hari), dengan resiko mengambil wewenang, yang secara tradisional telah dipadukan bagi manajer tur. Banyak alasan yang menyebabkannya, termasuk biaya tur yang lebih rendah, lebih mulusnya pelaksanaan operasional tur, dan preferensi dari pemandu wisata maupun dari pihak penyelenggara tur (*tour operator*) untuk memiliki seorang yang memenuhi syarat untuk memimpin tur secara keseluruhan. Selanjutnya, seperti yang telah digambarkan sebelumnya, pemandu wisata yang mencoba untuk bertahan dalam profesinya mengetahui bahwa dengan menambah bidang keahliannya akan lebih dapat meningkatkan penghasilannya.

Terdapat banyak contoh dari kecenderungan ini disetiap kota, negara bagian, dan provinsi. Seorang pemandu wisata dari Boston mungkin akan memimpin suatu tur di musim gugur disepanjang daerah New England. Seorang pemandu wisata dari New Orleans mungkin akan memimpin tur di daerah Cajun. Pemandu wisata dari San Francisco sering melaksanakan pemanduan tur di sepanjang Bay Area dan menyusuri tepi pantai California. Kebanyakan pemandu wisata yang memimpin perjalanan ekskursi yang diperpanjang ini menemukan bahwa hari kerja mereka lebih panjang, dan sering para penyelenggara tur menganggap mereka dalam tugas sepanjang waktu. Sebagai tambahan, perjalanan tur yang lebih panjang membutuhkan agar pemandu wisata bekerja lebih erat dengan pengemudi dan

penjual tur dan lebih terlibat dengan hal-hal yang pribadi dari para pengunjung, seperti keterbatasan fisik, penyakit atau kebutuhan pengobatan, atau kebiasaan pribadi atau preferensi. Sebagai tambahan, pada perjalanan ekskursi yang diperpanjang pemandu wisata dan manajer tur sering bertanggungjawab bagi seluruh aspek dalam perjalanan penumpang, termasuk kedatangan dan keberangkatan, makan-minum, akomodasi, dan seluruh kegiatan melihat-lihat. Tugas administratif yang lebih banyak diharuskan, termasuk tata-buku, penanganan uang, dan menelepon penyedia fasilitas untuk konfirmasi dan perubahan. Walaupun banyak perusahaan mencoba agar pihak pemberi fasilitas kapan memungkinkan dapat menyerahkan tanda pembayaran atau menerima cek, tetapi tetap pemandu wisata harus membawa sejumlah uang yang cukup untuk memberikan persenan/tip, hal-hal insidental dari kelompok, keadaan darurat, dan biaya mereka sendiri. Bagaimanapun juga, banyak pemandu wisata yang menemukan sesuatu yang berharga sekali dari perjalanan ekskursi yang diperpanjang ini, karena mereka dapat mengenal dekat dan mengetahui para penumpang dengan cara yang tidak mungkin dapat terjadi bila pertemuan itu singkat.

Bekerjasama Dengan Hotel

Pemandu wisata yang memimpin tur yang lebih lama dari waktu sehari biasanya bertanggungjawab untuk mendaftarkan diri dan meninggalkan (*check-in* dan *check-out*) kelompok peserta tur ke dan dari hotel. Walaupun prosedurnya beragam sekali, kebanyakan hotel memiliki prosedur yang efisien bagi tamu yang akan mendaftarkan diri untuk menginap. Dalam banyak kasus, pihak hotel lebih ingin bekerjasama dengan manajer tur atau pemandu wisata, yang akan berkomunikasi dengan setiap anggota kelompok peserta tur secara perseorangan. Standar prosedur untuk mendaftarkan diri untuk menginap di hotel adalah sebagai berikut :

Ketika kelompok tiba di sebuah hotel, biasanya adalah terbaik bagi pemandu wisata untuk menginstruksikan agar kelompok tetap tinggal di dalam bus ketika ia mengatur pendaftaran diri kelompok ke hotel. Hal ini memberikan kesempatan bagi hotel dan pemandu wisata untuk melaksanakan proses pendaftaran diri secara lebih teratur dan memungkinkan pemandu wisata untuk menyelesaikan seluruh tugas yang terkait. Di meja registrasi, pemandu wisata harus menyampaikan tentang perubahan kamar atau permintaan khusus, apabila ada, dan klerk kantor depan akan memberikan pemandu wisata daftar pembagian kamar dan kunci-kunci kamar. Pemandu wisata harus meninjau kembali dan melakukan revisi terhadap daftar yang ada bila dibutuhkan, dan meyakinkan agar petugas "*bell-boy*" juga memiliki salinan daftar yang terbaru. Sebelum kembali ke bus, pemandu wisata harus mengetahui bagaimana cara untuk mencapai kamar dan fasilitas apa yang tersedia di hotel, termasuk lokasi dan waktu pelayanan dari ruang makan/restoran yang ada di hotel dan juga informasi mengenai restoran yang disarankan yang berlokasi dekat dengan hotel. Bila kelompok membutuhkan "panggilan untuk bangun" (*wake-up calls*), maka pemandu wisata harus memberitahukan waktunya kepada kantor depan ketika mendaftarkan diri ini.

Beberapa hotel menentukan untuk menyediakan seorang staf, biasanya petugas dari bagian penjualan dan pemasaran untuk menyambut dan memberikan salam secara pribadi kepada kelompok dan menginformasikan mereka tentang fasilitas yang dimiliki hotel ketika pemandu wisata membawa mereka masuk hotel.

Sebelum membagikan kunci kamar kepada kelompok, pemandu wisata harus menyampaikan seluruh informasi yang penting, khususnya waktu pertemuan berikutnya. Beberapa pemandu wisata memberikan informasi kepada kelompok mengenai nomor kamarnya ; sebagian lain lebih memilih untuk menyampaikan kepada kelompok bahwa mereka dapat dihubungi melalui operator hotel, untuk menghindari kemungkinan penumpang muncul di depan kamarnya.

Beberapa saat sebelum pagi keberangkatan kelompok meninggalkan hotel, petugas bagasi hotel (*bellboys*) akan ingin mengetahui waktu keberangkatan dan kapan mereka harus mengambil bagasi kelompok. Sebagian dari petugas bagasi hotel ini akan menetapkan waktu yang berdasarkan jadwal kelompok dan jadwalnya. Lama waktu yang dibutuhkan oleh petugas bagasi hotel ini untuk mengambil dan memasukkan bagasi ke dalam bus

bervariasi dari tigapuluh menit hingga satu jam.

Sebelum meninggalkan hotel, tamu harus diinstruksikan agar membayar biaya tambahan yang dimilikinya. Biaya tambahan ini termasuk biaya menelepon, biaya pelayanan makan-minum di kamar, menonton film, pelayanan binatu, atau biaya tambahan lainnya selama mereka tinggal di hotel. Sering akan lebih baik bila disarankan kepada para tamu agar menyelesaikan pembayaran biaya tambahan tersebut di malam hari sebelum waktu “check-out” dari hotel, atau sebelum makan pagi, karena biasanya kantor depan hotel cukup sibuk di waktu pagi hari.

Paling tidak satu jam sebelum keberangkatan, pemandu wisata harus meminta kwitansi biaya akhir. Sering terjadi hotel tidak akan mengeluarkan kwitansi biaya akhir, hingga semua peserta tur telah menyelesaikan pembayaran individu mereka, dengan pengertian bahwa penyelenggara tur akan bertanggungjawab untuk membayarkan tagihan tambahan yang belum dibayarkan peserta tur untuk biaya pribadinya. Biasanya, bila terdapat pembayaran yang tertunda, hotel akan menyediakan pemandu wisata nomor kamar dan tagihannya, dan kadang-kadang perlu bagi pemandu wisata untuk mengetahui lokasi para tamu dan mengingatkan mereka untuk menyelesaikan pembayaran. Setelah semuanya selesai dilakukan, pemandu wisata dapat membayar atau menandatangani kwitansi pembayaran hotel, tergantung pada pengaturan yang telah dibuat dengan perusahaan penyelenggara tur.

Secara umum, para pemandu wisata yang memimpin tur yang diperpanjang menemukan bahwa mereka harus lebih terlibat pada permintaan dan kebutuhan pribadi dari anggota kelompok peserta tur. Tidak hanya semata-mata mengharapkan interpretasi mengenai sejarah dan latar belakang dari suatu daerah, pengunjung juga mengharapkan pemandu wisata dapat membantu memperhatikan mereka dan menyediakan informasi mengenai semua aspek yang terkait selama mereka tinggal di tujuan.

KESIMPULAN

Tidak ada dua tur yang sama. Pemandu wisata diminta untuk memimpin berbagai jenis tur untuk berbagai jenis orang. Untuk pemandu wisata agar dapat lebih efektif bekerja dan lebih mudah dan menarik untuk dipasarkan, adalah bijaksana bila mereka belajar mengenai berbagai jenis tur yang tersedia. Informasi yang tersedia disini akan memperluas pemahaman seorang pemandu wisata terhadap beragam jenis dan prosedur tur.

BAB XI

WISATAWAN DENGAN KEBUTUHAN KHUSUS

“Saya tahu saya kelihatan cacat, dan saya kira saya melakukan sesuatu yang membuat saya seperti itu. Tetapi saya tidak punya perbedaan di dalam dan itulah yang menjadi bagian yang sulit. Saya mengharapkan agar orang dapat melihat saya – seseorang yang menggunakan kursi roda – dan tidak hanya sekedar melihat kursi rodanya saja”

- Tanpa nama -

Setiap orang yang telah berhubungan dengan wisatawan untuk waktu yang cukup lama akan menemui orang dengan kebutuhan khusus (dalam pengertian orang yang memiliki cacat di tubuhnya). Tahun-tahun akhir ini menjadi bukti bahwa terjadi peningkatan yang besar di dalam persentase wisatawan yang memiliki cacat tubuh dan jumlah tersebut terlihat meningkat terus. Salah satu alasan untuk itu adalah peningkatan rata-rata usia dari populasi secara umum dan populasi yang melakukan perjalanan. Karena usia meningkat maka kemungkinan sakit atau kecelakaan yang menyebabkan keterbatasan meningkat pula sehingga semakin banyak orang yang hidup dengan kecacatan. Alasan lainnya dalam masa sekarang perkembangan mendunia dalam membuat atraksi wisata terbuka bagi kaum cacat, khususnya terbukti di kota-kota besar diseluruh Amerika Utara. Banyak orang yang percaya bahwa United Nations Decade of Disabled Persons (1983 hingga 1992) adalah masa kesuksesan bagi orang-orang cacat. Keberhasilan yang terbaik yang dicapai adalah terciptanya Undang-undang bagi Orang Cacat di Amerika (ADA) pada tahun 1990, yang mengatakan “menetapkan suatu larangan yang jelas dan komprehensif terhadap diskriminasi yang berdasarkan ketidakmampuan atau kecacatan” (Public Law 101-336). ADA telah dipersamakan seperti Civil Rights Act tahun 1964 untuk diperhatikan dalam kaitannya dengan diskriminasi terhadap kaum cacat dan untuk implikasi nyata dan simbolis secara besar-besaran.

Ketika dunia secara bertahap terbuka bagi kaum cacat – dengan pinggir jalan yang rata, jalur yang landai, tanda-tanda braille, dan tambahan pendidikan dan dukungan organisasi dan program – banyak orang yang mengatakan bahwa perkembangan yang telah dilakukan masih terlalu lambat dan masih banyak lagi yang dibutuhkan yang harus dilakukan.

The Earl of Snowdon, presiden untuk Tahun Internasional Kaum Cacat di Inggris, menulis :

“Aksesibilitas”. Tentu saja merupakan kata kunci dalam usaha keras kita. Kita menginginkan sebanyak mungkin orang untuk dapat pergi kemana mereka ingin pergi dan melakukan apa yang mereka inginkan tanpa terhalang oleh hambatan-hambatan, besar atau kecil, yang menyebabkan tertutupnya peluang mereka untuk hidup dalam kehidupan normal. Tetapi tidak semua hambatan itu bersifat fisik. Modifikasi arsitektur sering dengan mudah membuat kita mengira bahwa hal itu selalu dapat mengatasi hambatan. Dalam realitas, hambatan mental dan emosional yang sering membuat orang tidak mengakui hubungan timbal balik kemanusiaan mereka. (Weiss 1983)

Tentu saja, orang cacat menemukan bahwa hambatan emosional adalah yang paling umum ditemui dan yang paling sukar untuk diatasi. Seorang yang penuh perhatian sekalipun dapat secara kurang hati-hati membuat orang cacat merasa tidak diterima dengan baik dan rasa tidak nyaman karena kesalahan konsepsi atau ketidaknyamanan mereka. Dan sering kekurangan dari orang yang sehat adalah kesalahan karena melalaikan dibandingkan dengan berbuat sesuatu. Snowdon melanjutkan :

Ketika orang dengan tubuh yang sehat mengalihkan pandangannya dari kursi roda, atau berbicara mengenai kebutaan walaupun merekapun agak tuli juga, atau menganggap ketulian berarti “kebodohan” dalam pengertian sehari-hari, selanjutnya terdapat suatu

hambatan yang membuat orang yang sehat dengan yang cacat dalam berhubungan satu sama lain di cara yang normal dari kehidupan sehari-hari. Ini adalah merusak kepada kedua belah pihak, karena keduanya mengurangi potensi untuk memperkaya hubungan sosial, intelektual dan emosional karena disebabkan oleh perbedaan dalam kemampuan fisik. (Weiss 1983)

Walaupun persentasenya biasanya kecil, tetapi kebanyakan pemandu wisata akan menemukan beberapa individu dengan ketidakmampuan/kecacatan di dalam suatu tur. Adalah penting bagi keduanya baik pemandu wisata dan wisatawan, bahwa pemandu wisata memiliki pemahaman dasar tentang kecacatan secara umum dan cara-cara untuk membuat perjalanan tur mereka lebih mudah, nyaman, dan menyenangkan bagi para orang cacat ini. Manfaat dalam upaya mengembangkan pemahaman ini adalah dengan mengambil langkah untuk membuat sebuah tur lebih nyaman bagi wisatawan yang cacat dan biasanya akan memberikan manfaat pula bagi wisatawan yang lain dalam tur tersebut.

Pemandu wisata yang bekerja dengan pengunjung yang cacat, tanpa kecuali akan menganggap pengalaman mereka menyenangkan, dari pada mengesalkan atau memiliki masalah. Orang yang telah dapat menyesuaikan diri dengan hidup sebagai orang cacat, telah dipaksa harus menghadapi banyak isu dan kesulitan yang bagi orang lain mungkin hanya akan dihadapi dalam masa-masa yang akan datang. Karena alasan ini, kebanyakan dari mereka – orang dewasa dan anak-anak – memiliki rasa toleransi yang besar, sabar, menghargai, dan sifat dasar yang baik, dan umumnya lebih tertarik pada kualitas dari pengalaman yang diperoleh dari pada jumlah atraksi wisata yang dilihat. Banyak pemandu wisata yang mencatat bahwa mereka mendapatkan jauh lebih sedikit keluhan dari peserta tur yang cacat dibandingkan dengan peserta tur lainnya tentang hal-hal yang umumnya dikeluhkan, seperti makanan, akomodasi, dan mengantri.

Seorang pemandu wisata mencatat bahwa setelah beberapa hari melakukan perjalanan dengan kelompok anak cacat, “Saya harus mengingatkan diri sendiri siapa sebenarnya yang dianggap sebagai yang memiliki kekurangan. Antusiasme dan keinginan mereka terhadap beberapa situasi yang kita temui adalah tidak dapat dipercaya”.

Sebagian besar adalah pemandu wisata yang harus belajar untuk membuat penyesuaian, bukan para wisatawan yang cacat, selama perjalanan tur. Pemandu wisata yang tidak biasa dengan orang yang memiliki kecacatan harus memahami beberapa hal dasar :

- Dramatisasi pemberian simpati yang berlebihan, walaupun dengan tujuan baik, adalah tidak sesuai. Orang cacat yang melakukan perjalanan memiliki keinginan untuk mengembangkan mobilitas mereka pada waktu-waktu tertentu dan terbiasa untuk memiliki banyak akal dalam berbagai situasi. Bertemu dengan orang yang memperlihatkan pandangan yang menyedihkan atau mengalihkan pandangannya karena mereka tidak tahu harus mengatakan atau melakukan apa adalah merupakan tindakan yang menyakitkan hati. Sebaliknya, para pemandu wisata harus mampu memberikan empati. Dalam usaha menempatkan diri sebagai orang yang cacat, pemandu akan dengan cepat menyadari bahwa orang cacat, seperti orang lainnya, akan merasa lebih nyaman bila berada disekitar orang yang mendekati mereka secara alamiah dan menawarkan bantuan yang ceria bila dibutuhkan.
- Adalah penting untuk mengakrabkan diri dengan istilah dan bahasa yang sesuai. Seperti yang telah dicatat, istilah mengenai ketidakmampuan/ kecacatan beraneka di dalam dunia ini dan malah diantara orang-orang yang memiliki cacat yang sama. Bagaimanapun, terdapat beberapa ekspresi umum yang relatif dianggap oleh orang cacat sebagai ekspresi yang menghina atau menyerang, sebagai contoh “terbatas di sebuah kursi roda”, “korban dari”, “menderita dengan”, “tersiksa dari” dan “lumpuh/pincang”. Banyak juga yang menyarankan agar menggunakan istilah “orang yang cacat” (*disabled people*) atau “orang yang buta” (*blind persons*), sebagai pengganti kata “kecacatan” (*the disabled*) atau “kebutaan” (*the blind*), sebagai memperingatkan bahwa mereka sebenarnya yang utama adalah manusia, lebih dari sekedar suatu kecacatan.

- Salah satu sumber untuk bekerja dengan orang yang cacat menggarisbawahi kualitas yang mendasar dalam bekerja dengan seluruh orang, yaitu “Tiga ‘C’ : Komunikasi (*communication*), Kesopanan (*courtesy*) dan Akal sehat (*common sense*) (Barry 1981). Seperti dikemukakan sebelumnya, dosa karena melalaikan dari pada berbuat sesuatu adalah lebih umum ketika bekerja untuk orang yang cacat. Pemandu wisata harus tidak enggan untuk bertanya kepada orang yang cacat agar memperoleh pandangan yang jelas bagaimana ia dapat membuat tur tersebut senyaman mungkin. Kebanyakan orang yang cacat akan siap dan jujur mengakui bila dan bagaimana mereka ingin dibantu. Bila ini dilakukan maka pemandu wisata dapat merasa jelas dan percaya diri mengenai pendekatan yang harus dilakukannya, mengetahui bahwa ia memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan dan harapan dari orang yang cacat tersebut. Kesopanan merupakan salah satu bahan dasar terpenting dalam segala aspek di dunia pelayanan. Orang yang cacat, seperti semua orang, layak melakukan perjalanan dengan kehormatan dan kenyamanan, dan pemandu wisata memainkan peranan yang vital dalam memberikan perhatian yang baik pada mereka. Akal sehat diperlukan dalam bekerja untuk orang yang memiliki kebutuhan khusus. Bila terdapat keraguan tentang apa yang harus dilakukan, pemandu wisata dapat bertanya atau menggunakan penilaian terbaiknya berdasarkan pada apa yang telah mereka amati dan cara yang mereka sendiri inginkan dalam dilayani.
- Akhirnya, pengetahuan tentang kecacatan yang umum adalah diperlukan, dan mempelajari sebanyak mungkin tentang mereka akan memberikan pemandu wisata peluang terbesar untuk menciptakan sebuah tur yang saling menghargai. Semua ketidak mampuan adalah berbeda, dan banyak tingkatan penderitaannya dan cara-cara untuk membantu mungkin tidak pernah secara spontan dimiliki oleh pemandu wisata. Di bawah ini adalah sebuah daftar berupa panduan umum yang dapat diterapkan kepada seluruh orang yang cacat. Pembahasan mengenai jenis cacat yang spesifik akan menyusul, termasuk cara-cara untuk mengenalinya dan strategi untuk meningkatkan kualitas tur bagi orang-orang yang memiliki ketidakmampuan tersebut.

PEDOMAN UMUM DALAM BEKERJA UNTUK ORANG-ORANG CACAT

- Adalah penting sekali bahwa penyelenggara tur dan pemandu wisata khususnya membutuhkan untuk memahami dan dapat menerima bila tempo perjalanan lebih perlahan dibandingkan dengan yang biasa. Bila sebuah kelompok mungkin dapat mengunjungi empat situs dalam waktu tiga jam, maka kelompok wisatawan yang terdiri dari orang cacat mungkin tidak dapat melakukannya (dan mungkin tidak ingin melakukannya). Tugas-tugas seperti menaikkan dan menurunkan kursi roda dari bus wisata, mendorong atau membopong orang, dan menemukan dan menggunakan pintu masuk khusus untuk orang cacat, membutuhkan waktu tambahan. Kebanyakan orang cacat dapat menerimanya dan merasa nyaman dengannya. Sering terjadi, pemandu wisata memiliki kesulitan dalam menurunkan harapan mereka mengenai sejumlah hal yang dapat diselesaikan oleh sebuah kelompok. Usaha untuk memaksa orang untuk bergegas akan hanya menciptakan rasa frustrasi bagi kelompok maupun pemandu wisata, dan mungkin akan mengacaukan kelompok itu sendiri.
- Pemandu wisata harus memulai tur tanpa harapan apa-apa terhadap tingkat kemampuan dari kelompok atau individu dan dengan sikap yang lunak terhadap keberhasilan harian yang dicapai. Setiap orang yang cacat adalah berbeda dan memiliki kekuatan dan kelemahan yang unik.
- Pemandu wisata harus waspada terhadap semua pintu masuk dan jalan akses menuju bangunan yang termasuk dalam tur. Banyak bangunan yang mudah dikunjungi, tetapi kenyataannya hanya terbatas tingkat kemudahan dalam mengunjunginya. Walaupun sebuah bangunan mungkin memiliki jalur yang landai di pintu masuknya, sebagai contoh, mungkin bangunan tersebut tidak memiliki sebuah elevator, yang

berarti hanya lantai pertama yang dapat dimasuki tetapi tidak untuk lantai-lantai lainnya. Juga penting untuk diingat bahwa “dapat dicapai” tidak berarti mudah dan nyaman. Suatu sistem transportasi di bawah tanah yang utama di kota metropolitan yang menyatakan memiliki aksesibilitas bagi orang-orang yang cacat, ternyata mengharuskan pengunjung yang cacat tersebut untuk menyusuri suatu koridor yang panjang, gelap, tanpa tanda-tanda, dan terisolasi untuk menemukan elevator, sehingga membutuhkan banyak waktu dan upaya ekstra. Metoda navigasi yang rumit bukan merupakan hal yang tidak biasa, karena banyak struktur yang dibangun lama waktunya sebelum kebutuhan jalan masuk bagi orang cacat diharuskan. Membantu para wisatawan dengan kemudahan aksesibilitas adalah salah satu dari tanggung jawab dari pemandu wisata, dan sering pemandu wisata harus menelepon atau mengunjungi terlebih dahulu sebuah atraksi wisata sebelum tur dimulai, agar dapat menghemat waktu dan menghindarkan rasa frustrasi nantinya.

- Adalah penting bagi para pemandu wisata untuk memperhatikan pelayanan khusus yang dapat meningkatkan kualitas tur dan membuatnya lebih nyaman. Banyak tempat, seperti bandar udara, museum dan bangunan umum, menawarkan program untuk melihat-lihat (*sight seeing*) atau bantuan staf bagi para orang cacat ini.
- Ketika melakukan perjalanan dengan kelompok yang hanya memiliki satu atau dua orang yang cacat, pemandu wisata harus mempertimbangkan kemampuan dan tempo perjalanan dari kelompok secara keseluruhan, terutama adalah para wisatawan yang memiliki kendala tubuh ini. Satu cara yang dapat dilakukan oleh seorang pemandu wisata yang dapat melayani ke dua belah pihak adalah menawarkan waktu bebas di beberapa tempat, memberikan kesempatan bagi peserta tur untuk berjalan-jalan dengan tempo mereka sendiri. Pemandu wisata harus menginformasikan sebelumnya peserta tur yang cacat bila terdapat halangan yang menantang atau dataran yang terjal. Dalam beberapa kasus, orang yang cacat mungkin memilih tinggal ditempat dan pemandu wisata dapat menyarankan agar ia melihat-lihat di dekat bus saja. Kebanyakan para pejalan bersedia untuk bergerak secara lebih perlahan untuk menyesuaikan dengan peserta tur yang lain yang membutuhkannya, walaupun banyak orang yang cacat lebih memilih agar kelompok jangan menunggu. Sebagian orang cacat memilih bergabung dengan tur yang tersedia yang diperuntukkan khusus bagi orang penyandang cacat. (Hal ini akan dibahas pada akhir bab ini; perusahaan-perusahaan yang menyediakan jenis tur ini dapat dilihat di Lampiran A, “Sumber daya dan Asosiasi Profesional”).
- Pemandu wisata dan jabatan lainnya di sektor pelayanan harus memperhatikan tentang tanggungjawab yang mereka hadapi ketika berhubungan dengan masyarakat umum. Kebanyakan negara bagian memiliki undang-undang (“Good Samaritan”) yang secara legal melindungi mereka dari tanggungjawab dalam kasus dimana bertindak dalam keyakinan yang baik untuk membantu orang yang membutuhkannya. Bagaimanapun, terdapat perbedaan dalam cara pelaksanaan dan interpretasi undang-undang ini. Dari pada mempersiapkan diri sebagai dokter-dokteran bagi orang yang membutuhkannya, pemandu wisata harus memahami beberapa tindakan sederhana dan langsung yang dapat mereka lakukan dan harus diambil ketika kondisi darurat muncul. (Pertolongan pertama dibahas dalam Lampiran D; tanggungjawab dibahas dalam Bab 12, “Bisnis Pemanduan Wisata”)

MEMAHAMI KETIDAKMAMPUAN YANG LAZIM

Kerusakan Pendengaran

Kesulitan untuk mendengar adalah mungkin ketidakmampuan yang paling lazim dihadapi oleh pemandu wisata. Diperkirakan lebih dari 30 juta orang di Amerika Serikat saja memiliki kehilangan pendengaran dalam berbagai tingkat, dan kira-kira 25 persen orang yang berusia lebih dari 65 tahun adalah sulit untuk mendengarkan dengan baik. Kerusakan pendengaran dapat terbagi atas empat kategori, biasanya disebut sebagai kerusakan ringan, sedang, berat, dan amat berat. Kehilangan pendengaran yang ringan

mungkin dapat diindikasikan dengan ketidak mampuan untuk mendengar suara yang halus dan tinggi ; kerusakan pendengaran yang amat berat berarti ketidak mampuan secara total untuk mendengar.

Idealnya, seorang pemandu wisata akan bertanya sebelum perjalanan tur dimulai apakah ada peserta tur yang rusak pendengarannya. Tetapi hal ini sering tidak dilakukan, dan orang yang memiliki kesulitan dalam mendengar sering memilih agar hal tersebut tidak diketahui. Sebagian karena tidak menyadari kekurangan pendengarannya ; yang lain mungkin merasa malu karena hal itu. Oleh karena itu, pemandu wisata harus melakukan sesuatu hingga dapat menyesuaikan diri pada berbagai tanda bahwa seorang pengunjung itu mungkin memiliki kerusakan dalam pendengarannya. Anggota tur dengan masalah pendengaran :

- Secara terus menerus bergerak ke arah depan kelompok dan mengamati wajah pemandu wisata dengan tegas (untuk membaca gerakan bibir)
- Meminta pengulangan terhadap informasi yang diberikan
- Menanyakan pertanyaan yang telah dijawab
- Tidak mengikuti pengarahannya yang telah diberikan

Meningkatkan Kualitas Tur bagi Peserta Tur Yang Rusak Pendengarannya.

Karena banyak orang yang rusak pendengarannya merasa tidak nyaman untuk mengakuinya, maka pemandu wisata harus mengusahakan agar tur tersebut dapat dipahami tanpa merendahkan atau menarik perhatian mereka. Saran-saran berikut ini akan banyak menolong para wisatawan yang sulit untuk mendengar. Bagaimanapun, saran-saran ini dapat dipakai buat seluruh kelompok, dan khususnya bagi kelompok yang berusia tua.

- Selalu berbicara dengan gamblang dan jelas
- Tidak pernah berbicara dengan kelompok ketika sedang berjalan atau seseorang itu sedang membelakangi
- Latihlah berbicara dengan diafragma (dengan menggunakan otot perut), yang menghasilkan suara yang rendah dengan lebih beresonansi. Teknik ini khususnya penting bagi pemandu wisata yang memiliki suara yang tinggi. (Hal ini dibahas dalam Bab 8 “Keterampilan Presentasi dan Berbicara”).
- Selalu berdiri di tempat yang mudah dilihat dan dengan penyinaran yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan berdiri diatas tangga atau tembok yang berdekatan sehingga pemandu wisata memiliki posisi yang lebih tinggi dari pada kelompok.
- Yakini bahwa sinar tidak datang dari sebelah belakang pemandu wisata, karena akan menciptakan bayangan/silhouette sehingga membuat sulit membaca pergerakan bibir.
- Sesering mungkin dalam perjalanan tur untuk berhadapan muka dengan orang-orang yang mengalami masalah pendengaran ini.
- Ulangi atau nyatakan kembali seluruh informasi yang penting yang diberikan kepada kelompok, seperti waktu pertemuan, saran berpakaian, dan perubahan dalam rencana perjalanan. Ini dapat dilakukan kepada kelompok secara keseluruhan, atau secara individu saat keberangkatan kelompok (“Anda punya pertanyaan Mr. Jones ? O.K., Kita akan bertemu lagipada jam enam”).

Bekerjasama dengan Penterjemah Berbahasa Isyarat.

Pada waktu tertentu seorang pemandu wisata akan diminta memandu tur bersama dengan seorang penterjemah yang hadir untuk pendengar atau individu yang tuli. Dalam tahun akhir-akhir ini, banyak pemandu wisata yang belajar sendiri bahasa isyarat, sehingga mereka dapat melakukan pelayanan ini. Memandu dengan bahasa isyarat atau dengan penterjemah adalah memberikan penghargaan yang tinggi bagi pemandu wisata dan bagi siapa saja yang berkomunikasi dengan cara ini. Bagaimanapun, terdapat beberapa faktor penting yang harus diingat agar membuat pengalaman yang nyaman dan mendidik.

- Selalu menjaga kontak mata dengan kelompok dari pada dengan penterjemah .

- Walaupun sering tidak diperlukan berbicara dengan lambat untuk penterjemah yang telah ahli, tetapi adalah penting untuk menjaga tempo yang lebih lambat dan berbicara secara lebih padat yang bermanfaat bagi para pendengar. Berhenti sejenak diantara beberapa kalimat sehingga kelompok memiliki waktu tidak hanya “mendengar” penjelasan tetapi juga melakukan proses untuk itu, mengalihkan pandangan dari penterjemah dan secara nyata melihat area atau objek yang sedang dibahas. Kelalaian melakukan ini dapat menyebabkan frustrasi berat bagi para wisatawan yang tuli. Banyak pemandu wisata yang membutuhkan untuk diingatkan secara terus menerus tentang hal itu pertama kalinya, karena tur ini berbeda jauh dengan bentuk tur yang lazim, dimana pemandu wisata dan para wisatawannya dapat melihat pemandangan indah ketika mereka berbicara dan mendengarkan.
- Ciptakan suasana yang terbuka dan sediakan waktu yang cukup lama untuk pertanyaan. Walaupun tidak ada perbedaan tingkat kecerdasan antara orang yang tuli dengan orang yang dapat mendengar, tetapi orang yang tuli biasanya lebih terbatas dalam tempo untuk menerima informasi. Banyak informasi yang dapat dipelajari secara insidental dan apa adanya oleh orang yang dapat mendengar sebagai pengetahuan umum, tetapi mungkin tidak jelas bagi orang yang tuli. Sebagai contoh termasuk banyak aspek dalam budaya kontemporer, seperti musik dan para pemusiknya atau pertunjukan televisi dan para pemainnya.
- Sejak masa awal dari perjalanan tur, tanyakan penterjemah dan para hadirin apakah bahasa, kecepatan berbicara dan isi pembicaraan yang kita sampaikan sesuai dengan mereka.
- Coba untuk menonjolkan unsur visual dari suatu tempat demi kesenangan yang maksimal. Dipihak lain, bila terdapat aspek penting mengenai suatu tempat yang berkaitan dengan pendengaran, jangan merasa enggan untuk menyinggunginya. Sebagai contoh, bila ada bentukan alam yang terkenal karena gema suara yang diciptakannya, dan orang berpartisipasi dalam fenomena ini, maka orang yang tuli harus pula menikmati cerita tersebut : “Orang yang dapat mendengar dengan baik suka berdiri di tebing itu dan berteriak, seperti yang dilakukan oleh orang-orang itu”.
- Pemandu wisata harus berbicara seperti ia berbicara dengan kelompok, dan tidak meminta penterjemah untuk merubah atau mengurangi segala sesuatu yang ia ucapkan. Ini adalah kesopanan yang tidak hanya untuk penterjemah, tetapi juga untuk para pendengar.

Kerusakan Penglihatan

Seperti kerusakan pendengaran maka kerusakan penglihatan juga memiliki beragam tingkat. Seseorang yang memiliki kerusakan penglihatan adalah orang yang, walaupun menggunakan alat perbaikan (kacamata atau kontak lens), memiliki kekurangan yang berarti dalam penglihatan, dan mereka yang menderita berat, masalah penglihatan yang tidak dapat diperbaiki umumnya mempunyai pembantu baik secara pribadi atau secara mekanik (atau kedua-duanya !). Seseorang yang buta mungkin melakukan perjalanan dengan orang yang dapat melihat, yang berperan sebagai seorang pemandu, atau menggunakan tongkat atau anjing pemandu.

Apapun bantuan yang dibutuhkan adalah penting bagi pemandu wisata untuk akrab dan nyaman dengan segala opsi dan memahami arti dan kepentingannya. Seluruh alat bantuan adalah mutlak dibutuhkan oleh penggunanya, dan jangan dianggap sebagai gangguan atau sesuatu yang mungkin dapat dihilangkan demi kenyamanan. Kenyataannya, kepentingan alat ini adalah utama dan dianggap sebagai bagian dari ruang tubuh orang yang memiliki ketidak mampuan tersebut. Oleh karena itu, seorang pemandu wisata tidak akan pernah mengenyampingkan tongkat milik orang lain tanpa petunjuk atau persetujuan dari empunya, atau menginjak atau bersandar di kursi roda milik orang tersebut. Adalah satu ide

yang baik bagi seorang pemandu wisata untuk menanyakan orang yang cacat ini (walaupun ada pendampingnya) apakah ada yang perlu dilakukan untuk membantu mereka.

Meningkatkan Kualitas Tur Bagi Pengunjung Yang Rusak Penglihatan.

Faktor-faktor berikut ini mungkin dapat membantu untuk meningkatkan kualitas tur bagi penderita kerusakan penglihatan :

- Berbicaralah langsung dengan penderitanya, jangan dengan pendampingnya. Walaupun kontak mata yang timbal balik tidak dapat dilakukan dengan orang buta, tetapi mereka dapat menyesuaikan diri dengan siapa yang berbicara dengan mereka.
- Ingat untuk berbicara dengan volume suara normal, dan hindarkan kecenderungan yang lazim terjadi, tetapi mengganggu, yaitu mengeraskan suara ketika berbicara dengan orang yang cacat.
- Apapun peralatan pergerakan dari seseorang tersebut, tawarkan bantuan; dan harga keputusanya. Bila seorang buta lebih memilih menggunakan anjing pemandunya, pemandu wisata harus menghargai dan memahami bahwa anjing pemandu ini adalah dilatih untuk menjadi ahli dalam memandu. Bila seseorang mengharapkan bantuan pegangan dari pemandu wisata, umumnya ia akan memegang lengan pemandu wisata di atas siku. Pemandu wisata harus berjalan dengan kecepatan yang normal, memberitahukan setiap tangga, dataran yang tidak landai, atau hambatan lainnya. Adalah membantu untuk bersifat spesifik sedapat mungkin, sebagai contoh memberitahukan secara pasti berapa kaki di depan mereka terdapat anak tangga berikutnya.
- Lebih sering memasukkan pengalaman yang berhubungan dengan pancaindera yang berkaitan dengan indera selain indera penglihatan, seperti konser atau pengajaran.
- Bagaimanapun, seperti dikemukakan di atas dengan orang yang tuli maka pemandu wisata harus tidak enggan untuk menggunakan kata-kata yang berkaitan dengan visual seperti “lihat” atau “tengok” atau menyebutkan pemandangan yang secara khusus berarti atau menakjubkan. Kenyataannya, orang yang buta mengapresiasi deskripsi visual disekitarnya. Deskripsi yang jelas dan menarik adalah sangat berarti. Sekali lagi, semakin banyak panca indera yang lain dibawa dalam pengalaman akan lebih baik : “Anda dapat merasakan angin sepoi-sepoi bertiup dari sebelah kiri atau sebelah utara. Disebelah kanan adalah sebuah lembah yang dalam dan berwarna kemerahan Di depan kita adalah sebuah danau yang tenang dan jernih dan terdapat beberapa nelayan di dalam perahu. Kelihatannya salah seorang dari mereka baru saja dapat menangkap ikan yang besar. Hingarbingar yang anda dengar adalah suara beberapa anak muda yang sedang mencoba menjaring ikan tersebut. Dapatkah anda mencium bau semangka ? Terdapat sebuah tembok disamping kita. Mari bergerak lebih mendekat “.
- Libatkan benda-benda yang dapat disentuh atau unsur alamiah sedapat mungkin dalam sebuah tur. Hal ini dapat berarti harus menghubungi sebuah museum terlebih dahulu untuk menanyakan apakah terdapat artifak yang dapat dipegang tersedia bagi kelompok tur anda. Juga, tergantung pada tingkatan kerusakan, para wisatawan mungkin dapat melihat beberapa benda bila diberi penerangan yang cukup dalam jarak yang amat dekat. Bila pemandu wisata menemukan hal ini, ia harus membuat usaha untuk memanfaatkan peluang ini. Sebagai contoh, sebuah museum mungkin memiliki sesuatu benda yang memungkinkan untuk dipegang dan dilihat di bawah penerangan oleh para pengunjung museum tersebut.

Mengenai Anjing Pemandu.

Seperti yang telah disebutkan di atas, anjing pemandu telah dilatih menjadi ahli dalam memberikan orientasi dan membimbing pemiliknya, dan pemandu wisata tidak perlu membantu seekor anjing pemandu. Anjing pemandu tidak boleh diperlakukan seperti binatang kesayangan, dan pemandu wisata serta anggota kelompok peserta tur harus menghindari agar jangan berbicara, bermain, atau mengganggu mereka dengan berbagai cara.

Mengenai Orang yang Memiliki Kerusakan Penglihatan Melakukan Perjalanan Sendiri.

Sebelum tur dimulai, pemandu wisata harus mengkaji kembali di dalam hati mengenai rencana perjalanan. Apakah semua tempat di dalam tur mudah untuk dikunjungi ? Apakah ada tempat-tempat di dalam tur yang secara khusus berarti bagi pengunjung ? Sebagai contoh, adakah objek yang penting yang dapat disentuh ? Apakah bantuan ekstra dibutuhkan atau tersedia pada setiap tempat pemberhentian ?

Adalah bijaksana untuk meninjau kembali rencana perjalanan dengan pengunjung ini dan menanyakan apakah ia tertarik dengan seluruh aspek dari tur dan apakah bantuan diperlukan ditempat tertentu selama perjalanan. Biasanya, orang yang cacat yang melakukan perjalanan sendiri adalah sangat mandiri dan ingin serta mampu untuk mengurus dirinya sendiri. Bila mereka mengindikasikan bahwa mereka menyenangi seluruh aspek dari tur, pemandu wisata harus menghargai penilaian mereka. Walaupun dengan maksud baik, tetapi memberikan perhatian yang berlebihan terhadap kecacatan yang ada dan terlalu rewel terhadap orangnya merupakan hal yang tidak dihargai.

Cacat Dalam Pergerakan

Cacat dalam pergerakan umumnya dapat merupakan akibat dari kecelakaan, kelumpuhan, stroke, atau penyakit-penyakit seperti sklerosa ganda, penyakit otot, radang sendi, dan kelumpuhan akibat otak yang luka. Walaupun masing-masing kecacatan ini memiliki penyebab, gejala dan percabangan yang berbeda jauh satu sama lainnya, tetapi seluruhnya menyebabkan orang yang bersangkutan membutuhkan tongkat, penopang atau kursi roda dalam pergerakannya. Tingkat penderitaan dari cacat dalam pergerakan ini beragam sekali, dari hanya pergerakan yang lambat hingga kelumpuhan total.

Meningkatkan Kualitas Tur untuk Orang yang Memiliki Cacat dalam Pergerakan. Seperti pada ketidakmampuan lainnya, maka disarankan kepada pemandu wisata untuk menawarkan bantuan langsung pada orang yang bersangkutan (tidak pada pendampingnya, apabila ada), menerima tanggapan dari orang tersebut, dan menyediakan waktu ekstra sepanjang tur baginya. Sebagai tambahan, pedoman berikut ini dapat mempertinggi kualitas tur :

- Pemandu wisata sebanyak mungkin harus mengingat tingkat kenyamanan dari orang yang cacat ini, mempersiapkan untuk merubah rencana bila orang tersebut terlihat letih, dan memberikan peluang yang luas baginya untuk melanjutkan perjalanannya ke atraksi wisata yang lain atau berhenti dari perjalanan tur.
- Deborah Androus dari Washington D.C., pemandu wisata yang sering bekerja bagi wisatawan yang memiliki kendala fisik, menyarankan, "Bila orang secara nyata tidak dapat datang ke suatu bangunan atau atraksi wisata, tawarkanlah untuk mengambil foto dengan kamera mereka, atau ambil brosur atau sebuah buku pegangan yang tidak mahal".

Mengenai Kursi Roda. Walaupun kursi roda adalah umum ditemui, tetapi ada orang yang masih membutuhkan waktu untuk memberikan apresiasi yang tulus terhadap orang yang menggunakan kursi roda. Beberapa fakta sederhana tentang kursi roda mungkin membantu untuk diingat :

- Ketika duduk di sebuah kursi roda maka tinggi seseorang itu berkurang lebih kurang sepertiganya dan lebarnya menjadi dua kali lipat.
- Lebar standar dari suatu kursi roda adalah 25 inci, walaupun ada yang lebih lebar dan ada pula yang lebih sempit. Umumnya, orang yang menggunakan kursi roda membutuhkan pintu masuk yang lebarnya paling sedikit tigapuluh dua inci dan ruang seluas paling sedikit lima kaki bujursangkar untuk berputar.
- Jangkauan dan jarak yang dapat dilihat seseorang biasanya kurang dari seseorang yang berdiri di tempat itu.

- Walaupun baik untuk menawarkan bantuan, tetapi pengguna kursi roda mungkin tidak menginginkannya, dan adalah menyakitkan hati bila memaksakan untuk membantu.

Ketidakmampuan untuk Belajar

Ketidakmampuan untuk belajar, bersama dengan kerusakan pendengaran, biasa disebut sebagai “ketidakmampuan yang tenang”, karena sering mereka tidak dapat dengan mudah (atau pernah) terdeteksi. Walaupun banyak perbedaan dalam definisi atau tingkat penderitanya, Undang-undang Masyarakat 94-142 memberikan definisi tentang ketidakmampuan untuk belajar yang dapat diterima oleh banyak orang, yaitu :

“Ketidakmampuan belajar yang spesifik” berarti ketidakteraturan pada satu atau lebih proses dasar kejiwaan yang meliputi dalam pemahaman atau penggunaan bahasa, berbicara atau menulis, yang mungkin terwujud dalam ketidakmampuan untuk mendengar, berfikir, berbicara, menulis, melafal, atau melakukan perhitungan matematis. Istilah ini juga meliputi kondisi seperti halangan penerimaan rasa, kerusakan otak, tidak berfungsinya otak secara minimal, dyslexia, dan perkembangan aphasia. Istilah ini tidak termasuk anak-anak yang memiliki masalah untuk belajar yang secara utama berasal dari penglihatan, pendengaran, atau hambatan pergerakan, keterbelakangan mental, gangguan emosi, atau ketidak baikan yang berasal dari aspek lingkungan, budaya, atau ekonomi.

Menurut Jan Majewski, jumlah anak-anak yang memiliki ketidakmampuan belajar diperkirakan antara 1 hingga 35 persen. Tidak ada estimasi yang ditentukan untuk orang dewasa (Majewski 1987). Tanda-tanda dari individu yang mengalami masalah ketidakmampuan untuk belajar termasuk hiperaktif, hipoaktif, tidak ada perhatian, kurang koordinasi, kerancuan persepsi, dan kekacauan ingatan.

Meningkatkan Kualitas Tur bagi Pengunjung yang Memiliki Ketidakmampuan untuk Belajar

Karena ketidakmampuan untuk belajar meliputi cakupan yang luas masalah dan sering sulit untuk diterima, maka adalah tantangan bagi pemandu wisata untuk menyesuaikan secara tepat interpretasi mereka. Oleh karena itu, terdapat beberapa saran bagi pemandu wisata dari orang-orang yang secara regular bekerja bagi penderita ketidakmampuan untuk belajar ini : (1) usahakan lebih banyak belajar mengenai ketidakmampuan untuk belajar ini, yang akan meningkatkan kemampuan pemandu wisata untuk mengenalinya dan memungkinkan pemandu wisata untuk memberikan perhatian khusus bila dibutuhkan, dan (2) gunakan cara-cara praktis yang umum yang membuat interpretasi bisa lebih jelas dan lebih mudah untuk diikuti.

Berikut ini adalah panduan umum untuk meningkatkan kualitas tur bagi penderita ketidakmampuan untuk belajar :

- Sebelum tur dimulai, berikan tinjauan umum tur yang jelas, jabarkan apa yang akan dilihat oleh kelompok, kemana mereka akan pergi, perkiraan berapa lama waktu, dan apa yang akan mereka pelajari (Aturan utama dari pembicara di depan umum “Ceritakan kepada mereka apa yang akan kau sampaikan kepada mereka, selanjutnya ceritakan kepada mereka, selanjutnya ceritakan kepada mereka apa yang telah kau ceritakan kepada mereka” adalah saran yang baik untuk kelompok yang menderita ketidakmampuan dalam belajar.
- Untuk anak-anak yang hiperaktif, hipoaktif atau tidak ada perhatian, adalah bijaksana untuk memperjelas mengenai perilaku seperti apa yang diharapkan dari mereka, termasuk aturan-aturan spesifik mengenai tingkah laku.
- Ulangi konsep-konsep yang penting dan sulit dan tanyakan secara teratur kepada kelompok apakah mereka memiliki pertanyaan.
- Libatkan penggunaan beragam pancaindera dan metoda belajar. Karena banyak ragam dari penyakit ketidakmampuan untuk belajar, maka menggunakan berbagai pendekatan akan meningkatkan kemungkinan untuk mencapai setiap orang.

Keterbelakangan Mental

Keterbelakangan mental adalah suatu kondisi yang berkembang di masa kecil atau balita dan bercirikan dengan pengembangan yang lebih lambat dari rata-rata secara konsisten dan kesulitan yang tidak biasa terhadap aspek belajar dan penyesuaian kehidupan sosial. Antara 1 hingga 3 persen dari populasi adalah memiliki keterbelakangan mental, dan hampir 90 % dari jumlah itu dianggap sebagai keterbelakangan ringan. Orang dengan keterbelakangan mental yang ringan dapat hidup mandiri dan mampu bersaing dalam bekerja. Walaupun individu yang memiliki keterbelakangan mental sedang dalam mengembangkan kemampuan sosial, akademis, dan pekerjaannya lebih lambat, tetapi mereka juga mampu untuk bekerja dan hidup mandiri dan sering hidup secara produktif. Orang dengan keterbelakangan mental yang berat dan amat berat, biasanya hidup dibawah pengawasan yang terus menerus, jarang memiliki keahlian akademis atau memegang jabatan yang kompetitif, dan sering memiliki ketidakmampuan dalam aspek emosional atau fisik.

Adalah penting untuk dicatat bahwa sebagian besar orang yang memiliki keterbelakangan mental ini dapat berfungsi secara produktif dan mandiri. Sering pemandu wisata tidak mengetahui tentang kekurangan mereka. Oleh karena itu, banyak pedoman untuk bekerja bagi orang yang memiliki ketidakmampuan belajar dapat diaplikasikan disini.

Ketika orang dewasa yang memiliki keterbelakangan mental yang berat dan sangat berat melakukan perjalanan, hampir selalu dengan seorang atau lebih pendampingnya, seperti misalnya sebuah institusi menjadi sponsor untuk perjalanan bagi kelompok orang yang terkebelakang mentalnya. Adalah bijaksana bagi pemandu wisata untuk bekerja sama dengan para pendamping dan guru. Bila memungkinkan, pemandu wisata harus berusaha untuk berbicara dengan para pendamping secara pribadi dan memperoleh sebanyak mungkin informasi mengenai kemampuan fisik dan mental dan minat dari kelompok. Adalah penting untuk diingat, bagaimanapun juga, ketika bekerja dengan seorang pendamping dan siapa saja yang memiliki keterbelakangan, maka pemandu wisata harus berbicara langsung dan bertanya kepada orang yang memiliki ketidakmampuan ini, bukan kepada pendampingnya.

Khususnya penting bagi pemandu wisata untuk menawarkan sebuah tur yang temponya lambat dan bebas dari keramaian dan situasi yang menekan. Orang-orang ini akan memberikan respons segera dan kadang-kadang secara emosional, bila mendapatkan tekanan atau masalah di dalam kelompok peserta tur.

Penyakit Mental

Seperti setiap ketidakmampuan yang telah dibahas, terdapat penyakit mental yang beragam tingkat penderitaannya. Tidak seperti citra klasik dari seseorang yang sakit mentalnya yaitu berbahaya, mereka lebih sering amat disisihkan dan menderita. Sering penyakit mereka menyebabkan mereka kehilangan kepercayaan untuk bersosialisasi dan memperlihatkan perilaku yang tidak layak.

Dengan kelompok yang amat kecil adalah lebih mudah bagi pemandu wisata untuk menarik para individu dan merangsang mereka untuk berperanserta. Bagaimanapun, dengan kelompok yang lebih besar, biasanya kurang bijaksana memaksakan seseorang untuk berperanserta, kecuali ia memang ingin melakukannya.

Berhubungan dengan orang yang sakit mental di situasi umum adalah sulit. Walaupun kebanyakan sakit mental adalah bersifat sementara dan mungkin mereda setelah beberapa waktu atau melalui bimbingan dan terapi obat penenang, jenis penyakit ini biasanya berkembang dan menjadi sembuh setelah melalui waktu yang relatif panjang. Bagaimanapun adalah tidak mungkin bagi seorang pemandu wisata untuk mengevaluasi atau memperbaiki suatu situasi yang rumit. Tujuan pemandu wisata adalah menyediakan interpretasi dan melayani orang dengan sopan dan bermartabat.

Kelumpuhan karena Otak yang Luka (*Cerebral Palsy*)

Cerebral palsy (CP) adalah kehilangan kontrol pada otot sebagai akibat dari kerusakan otak yang diderita sebelum atau saat kelahiran atau pada saat masa bayi. *Cerebral palsy* biasanya mudah untuk dikenali. Ciri-cirinya termasuk pergerakan tidak terkontrol atau kaku dari anggota badan dan kesulitan dengan koordinasi, keseimbangan dan berbicara. Seperti ketidakmampuan lainnya, gejala-gejala ini muncul dengan kombinasi yang banyak dan dengan tingkat penderitaan yang beraneka.

Walaupun banyak orang menganggap salah bahwa penderita *cerebral palsy* sebagai suatu keterbelakangan mental, para penderita CP memiliki tingkat inteligensia yang sama seperti yang ditemui di populasi umum.

Berikut ini adalah beberapa pedoman untuk bekerja bagi penderita *cerebral palsy*:

- Komunikasi langsung dengan orangnya dan tawarkan bantuan. Bila tawaran ditolak, hargai keinginannya.
- Jelaskan seluruh aspek dari tur yang mungkin memiliki kesulitan. Bila tur menyebabkan kelompok harus menggunakan tangga, berikan kelompok pilihan untuk menggunakan elevator dan beri tahu lokasinya.
- Selenggarakan tur dengan tempo yang lebih perlahan, dengan waktu istirahat yang sering.

Kondisi Kesehatan Orang Cacat

Beberapa kondisi medis yang umum adalah ketidakmampuan atau membawa potensi ketidakmampuan atau membahayakan para pengunjung. Salah satu kondisi adalah *multiple sclerosis* (MS). Banyak orang yang mengidap MS bertahun-tahun tanpa kelihatan gejalanya. Bagaimanapun, dalam tingkatan yang lebih parah gejala dari MS sering mirip dengan *cerebral palsy* yaitu masalah keseimbangan dan koordinasi, pergerakan yang kaku atau tidak terkontrol dari anggota tubuh, dan masalah dalam berbicara. Orang-orang ini sering menggunakan kursi roda. Adalah bijaksana bagi pemandu wisata untuk mengikuti saran seperti pada penderita *cerebral palsy*. Sebagai tambahan, adalah membantu untuk diingat bahwa kelelahan yang berlebihan sering lazim ditemukan diantara penderita MS, sehingga adalah sopan bagi pemandu wisata untuk menawarkan penumpang pilihan untuk meninggalkan tur kapanpun diinginkannya.

Penyakit Jantung Penyakit jantung adalah penyakit yang umum ditemui dan banyak penderitanya bukanlah orang yang cacat. Oleh karena itu, terdapat beberapa tindakan pencegahan yang direkomendasikan oleh dokter. Walaupun adalah membantu bila pemandu wisata telah mengetahui kondisi penyakit tersebut di awal perjalanan tur, tetapi banyak orang tetap memilih menyimpan informasi penyakit itu untuk dirinya sendiri. Secara umum, pemandu wisata harus mengambil tindakan pencegahan dalam mengantisipasi masalah penyakit jantung yang potensial :

- Dorong peserta tur untuk berbagi pendapat tentang aktivitas tur yang dijadwalkan. Berikan peserta peluang berbagi informasi secara pribadi, misalnya dengan membagikan borang kesehatan yang bersifat rahasia atau menyediakan waktu untuk berbicara secara pribadi dengan setiap peserta sebelum tur dimulai.
- Sebelum memulai perjalanan atau pendakian tertentu yang panjang atau terjal, pemandu wisata harus mengingatkan kelompok tentang kekerasannya. (Disarankan bahwa pemandu wisata mendiskusikan rencana untuk jenis aktivitas seperti ini sehari sebelumnya, sehingga para peserta memiliki pilihan untuk membuat pengaturan yang lain pada waktu itu). Pemandu wisata juga harus mengindikasikan tempat beristirahat atau menunggu yang memungkinkan, dalam kasus bila berjalan kaki tersebut lebih sulit dibandingkan dengan yang diperkirakan.

Diabetes (Sakit Gula) Diabetes adalah penyakit yang relatif umum bagi orang tua dan kurang umum di populasi secara menyeluruh. Karena diabetes secara umum bukanlah penyakit ketidakmampuan (kebanyakan penderitanya relatif hidup secara normal), maka bahaya yang ada bagi penderita diabetes adalah kadar gula di dalam darah yang secara ekstrim tinggi atau rendah. Dalam beberapa kasus yang jarang terjadi, tindakan darurat

diperlukan (mengacu pada Lampiran D, “Dasar Keamanan dan Pertolongan Pertama”). Jauh lebih mudah dan kurang menekan bagi pemandu wisata bila mengambil tindakan pencegahan untuk menghindari situasi yang berbahaya.

- Usahakan untuk menentukan jadwal makan yang konsisten
- Beritahu kelompok kapan makanan akan tersedia
- Beritahu peserta tur sehari sebelumnya mengenai rencana perjalanan, khususnya aktivitas yang berat
- Khususnya berkaitan dengan peserta tur maka sebaiknya pemandu wisata membawa permen gula atau minuman manis (dalam kasus kekurangan insulin).

BEKERJA SAMA DENGAN PENDAMPING

Seorang pendamping peserta tur yang cacat dapat meningkatkan tur dalam keterlibatannya. Biasanya mereka orang yang pengiba, a\pakar yang terlatih, mau dan senang bekerja sama dengan pemandu wisata dalam membuat tur menyenangkan dan sukses mungkin.

Pendamping biasanya memiliki pengetahuan yang cukup mengenai kondisi, catatan kesehatan, dan kebutuhan pribadi dari orang yang didampinginya. Bila pendamping mengikuti perjalanan maka pemandu wisata harus membiarkan mereka untuk memberikan seluruh perhatian utama dan hanya semata-matamemperjelas bahwa mereka mau membantu segala hal. Pemandu wisata harus selalu mendengarkan pada penilaian dari pendamping tentang kondisi dan kemampuan wisatawan yang mengikuti tur tersebut. Bila sedang berdua dengan seorang pendamping, maka pemandu wisata harus merasa bebas untuk menanyakan padanya berbagai pertanyaan yang dirasakan penting untuk memahami lebih baik situasi yang ada. Bagaimanapun, bila orang yang cacat itu ada di tempat, maka pertanyaan-pertanyaan itu harus disampaikan langsung kepadanya, tidak kepada sang pendamping.

PELUANG BARU BAGI PARA PEJALAN/WISATAWAN YANG CACAT

Dalam tahun akhir-akhir ini, lebih banyak perusahaan tur yang menjadi sponsor tur khususnya bagi orang yang memiliki kecacatan. Banyak manfaat untuk orang yang cacat adalah jelas, diantaranya adalah bersifat persaudaraan ; perjalanan dengan orang yang mempersiapkan diri untuk dilaksanakan dengan tempo yang lebih perlahan ; dan kesempatan yang lebih besar untuk memperoleh bus wisata, kamar hotel, dan fasilitas lainnya yang khusus diperuntukkan bagi orang yang memiliki “hambatan”. Beberapa karakteristik dari perusahaan ini adalah unik, tur khusus yang dibandingkan dengan tur yang memiliki kualitas yang tertinggi dalam industri perjalanan. (Lampiran C, “Sumber Daya”, terdapat daftar beberapa penyelenggara tur ini).

Sebagaimana diharapkan, kesuksesan dari jenis tur ini telah menciptakan pasar yang kecil, tetapi berkembang, bagi pemandu wisata yang memiliki spesialisasi dalam tur untuk para wisatawan yang memiliki ketidakmampuan/cacat. Pengalaman bekerja untuk kelompok orang yang cacat ini dan keterampilan seperti bahasa isyarat membuat para pemandu wisata ini memiliki peluang yang lebih besar untuk dipekerjakan.

KESIMPULAN

Dengan berbagai alasan, dekade tahun 1990an dan dekade berikutnya memberikan janji peningkatan dalam peluang perjalanan bagi orang yang memiliki ketidakmampuan. Hal ini menyebabkan banyak pemandu wisata harus belajar atau meningkatkan keterampilannya dalam bekerja dengan orang yang memiliki kebutuhan yang khusus. Berikut ini adalah beberapa hal yang terpenting untuk diingat oleh para pemandu wisata :

- Layani seluruh wisatawan/pejalan dengan penuh penghargaan dan rasa hormat
- Selalu tawarkan bantuan, dan hargai tanggapan yang ada

- Selalu berusaha berkomunikasi se jelas mungkin, untuk meningkatkan peluang bahwa setiap orang (bahkan bagi orang yang memiliki cacat yang tersembunyi) dapat mengerti
- Sepakat untuk belajar lebih banyak mengenai ketidakmampuan atau kecacatan orang dan cara-cara meningkatkan kualitas tur untuk orang-orang itu
- Perhatikan tanda-tanda ketidakmampuan dari seseorang

BAB XII

BISNIS PEMANDUAN WISATA

“Nyonya, ini adalah sebuah industri cottage, dan anda sedang melihat cottage”.

- John Francis Marion,
Pemandu tur dan penulis dari Philadelphia

APAKAH PEMANDUAN WISATA MERUPAKAN SUATU BISNIS YANG DAPAT BERTAHAN HIDUP TERUS ?

Sebuah seminar yang populer untuk calon pemandu wisata yang dilangsungkan di Washington D.C., mengiklankan, “Dicari : Pemandu Wisata untuk D.C. Pada musim ramai wisata, seorang pemandu wisata bebas, dapat menghasilkan lebih dari \$ 1.000 dalam seminggu dan tidak pernah cukup jumlah pemandu wisata yang dapat ditemui Temukan bagaimana untuk Tunai dalam industri terbesar di D.C.”. Bertahun-tahun, ratusan calon pemandu wisata yang menginginkan memperoleh \$ 50.000 dalam setahun, telah berduyun-duyun untuk mengikuti seminar tersebut.

Dapatkah pemandu wisata menghasilkan lebih dari \$ 1.000 setiap minggunya ? Tentu saja. Dapatkah pemandu wisata tur memperoleh \$ 50.000 dalam setahun ? Mungkin, jika mereka mengkombinasikannya dengan pengaturan tur dan bekerja dengan keras sekali, atau jika mereka memiliki sumber penghasilan yang lain. Kata-kata kunci yang ada di dalam iklan tersebut adalah, tentu saja, “dalam musim ramai wisata”. Di Washington D.C., musim ramai wisata untuk pemandu wisata bebas adalah kira-kira dimulai dari pertengahan bulan Maret hingga awal bulan Juni, dengan musim yang lebih sepi di bulan September dan Oktober. Dengan pendapatan \$ 1.000 setiap minggu (bekerja empatbelas jam sehari, rata-rata enam hari setiap minggu) untuk empatbelas minggu di musim ramai wisata, seseorang secara teoritis akan dapat menghasilkan \$ 14.000. Bagaimanapun juga, selama musim sepi wisata (sisa waktu dalam setahun), seorang pemandu wisata yang berpengalaman dapat mengharapkan secara realistis hanya beberapa ribu dolar tambahan dari kegiatan memandu di Washington D.C.

Sebagian besar kota-kota utama di Amerika Utara menawarkan situasi yang mirip. Pemandu wisata di New York dapat menghasilkan sedikit lebih selama musim wisata yang lebih panjang, yang naik turun selama musim panas, musim gugur dan liburan musim dingin. Musim ramai wisata di Boston adalah pada musim panas dan musim gugur, dan pemandu wisata disana menghasilkan lebih sedikit dibandingkan yang ada di Washington D.C.; San Francisco, yang amat populer untuk kegiatan berjalan-jalan dan konvensi, memiliki musim ramai wisatanya dari bulan April hingga bulan November, dengan September dan Oktober sebagai bulan teramai. Disana pemandu wisata menghasilkan \$ 11 hingga \$ 15 setiap jam, dengan pembayaran terbaik diberikan kepada pemandu wisata yang bersertifikat. Di Denver, dimana bulan-bulan tersibuk adalah selama musim panas dan musim dingin, pemandu wisata dapat menghasilkan \$ 8 hingga & 12 setiap jam.

Kemungkinan untuk dapat menghasilkan lebih dari \$ 1.000 per-minggu dalam karir yang menyenangkan, dengan hanya sedikit persyaratan pendidikan yang spesifik memikat banyak orang. Bagaimanapun, adalah merancukan dengan menyebutkan jumlah pendapatan, tanpa menyebutkan hanya sedikit orang yang mampu atau mau, melalui periode waktu yang lama, hidup dalam kehidupan yang dibutuhkan untuk jenis pendapatan seperti itu. Di Washington D.C. atau New York City, sebagai contoh, dimana pemandu wisata dapat memperoleh lebih dari \$ 200 per-hari, hari kerja yang tipikal dimulai jam 7:00 pagi dan berakhir pada jam 23:00 malam. Pada beberapa tur, pemandu wisata bersama-sama dalam tiga waktu makan dan juga tur berjalan-jalan di malam hari dengan kelompok wisatawannya. Bekerja sepanjang waktu di seluruh musim wisata adalah memiliki tuntutan yang tinggi – baik secara fisik dan mental – dan menjauhkan kehidupan normal pribadi rumah tangga dan kehidupan sosial. Untuk alasan ini, sering disebutkan bahwa pemanduan

adalah suatu cara hidup lebih dari hanya semata-mata sebuah pekerjaan. Bahkan pemandu wisata yang dapat bertahan dengan jadwal yang ketat tersebut disepanjang musim juga sering menemukan diri mereka “terbakar habis” akhirnya. Perusahaan tur juga memperhatikan kondisi ini dan sering harus waspada terhadap pemandu wisata yang menerima lebih banyak kerja dibandingkan dengan kenyamanan yang dapat diterimanya.

Dengan mengenyampingkan prospek penghasilan \$ 50.000 per-tahun, dapatkah seseorang membuat hidup yang memadai – atau bertahan – sebagai seorang pemandu wisata tur ? Ini adalah sebuah pertanyaan yang masuk akal, dan terdapat berbagai jawaban atas pertanyaan itu diseluruh dunia. Tentu saja, beberapa orang, apabila ada, telah memperoleh nasib baik dari kegiatan pemanduan lepas. Secara tradisional, pemandu wisata yang paruh-waktu adalah penghasil pendapatan ke dua di rumah tangga. Bagaimanapun, di tahun akhir-akhir ini terdapat pertumbuhan jumlah individu yang sepakat menyatakan bahwa memandu sebagai suatu karir. Mereka yang bertahan dalam kegiatan pemanduan lebih dari beberapa tahun telah bekerja keras dan telah membangun peran atau bisnis yang terkait (atau tidak terkait) ; banyak contoh yang akan dibahas selanjutnya dalam bab ini.

Empat alasan utama yang semuanya saling berkaitan telah memberikan kontribusi kepada lambatnya evolusi pemanduan sebagai suatu profesi dapat hidup terus :

1. *Musiman.* Hanya sedikit daerah di dunia ini yang dapat menikmati kegiatan perjalanan sepanjang tahun, Bahkan daerah yang memiliki cuaca dan atraksi wisata yang menarik sepanjang tahun, juga memiliki musim sepi ketika hanya sedikit wisatawan yang melakukan perjalanan. Karena pemanduan bukanlah suatu pekerjaan tetap, maka pemandu wisata yang tidak memiliki sumber penghasilan lainnya harus mendapatkan pekerjaan di sisa tahun. Akibat dari hal ini maka pemandu wisata yang harus berpindah ke karir yang lain dengan penghasilan yang lebih pantas. Orang yang terus bekerja bertahun-tahun sebagai pemandu wisata cenderung bukan satu-satunya sumber penghasilan dalam rumah tangganya – sebagai contoh, para pensiunan atau seseorang lain yang menginginkan atau membutuhkan hanya pendapatan paruh-waktu – dan orang-orang yang mengatur penggabungan pekerjaan memandu dengan pekerjaan bebas lainnya, seperti menulis, mengajar atau mengatur tur.
2. *Penawaran dan Permintaan.* Terlepas dari iklan seminar yang menggoda seperti yang dicantumkan di awal bab ini, terdapat banyak pemandu wisata di tiap-tiap kota besar, bahkan selama musim ramai wisata. Lebih lanjut, pada musim sepi terdapat banyak pemandu wisata dibandingkan dengan jumlah pekerjaan yang tersedia, sehingga hanya pemandu wisata yang paling berpengalamanlah atau yang memiliki koneksi yang baik yang akan memperoleh pekerjaan untuk memandu wisatawan. Lebih dari itu pemanduan sejak lama telah menjadi pekerjaan untuk kaum wanita yang secara finansial telah mapan dan mencari pekerjaan paruh-waktu yang menarik. Sering mereka tidak peduli dengan berapa besar pendapatan yang dapat mereka peroleh dan malah sebagian dari mereka mau bekerja secara sukarela. Karena banyaknya orang yang mau bekerja sebagai pemandu wisata dengan bayaran yang rendah, maka upah yang ada tetap kecil jumlahnya. Tentu saja, lapangan pekerjaan memandu tetap menjadi “pasar dari pembeli” di banyak daerah sepanjang tahun.
3. *Kurangnya standar profesional dan pelatihan yang sesuai bagi pemandu wisata.* Beberapa penyelenggara tur dan wisatawan – bahkan yang mempercayai bahwa pemandu wisata adalah komponen yang terpenting dalam sebuah tur – mengatakan bahwa kebanyakan pemandu wisata tidak layak untuk memperoleh upah yang tinggi. Hal ini adalah benar, karena banyak pemandu wisata yang tidak terlatih dengan baik dan sebagian lagi enggan untuk membuang waktu dan uang untuk mengikuti pelatihan profesi dan program pendidikan, meningkatkan keahlian sebagai komunikator dan “*interpreter*”, dan belajar lebih mendalam tentang industri perjalanan dan pasarnya. Banyak pemandu wisata membantah bahwa peluang untuk pendapatan dan peningkatannya tidak mencerminkan suatu investasi. Dipihak lain, banyak penyelenggara tur tidak memperhatikan berapa besar upaya yang dilakukan

oleh pemandu wisata dalam melanjutkan pendidikannya dan perencanaan mereka untuk suatu tur. Secara tradisional, penyelenggara tur membayar para pemandu wisata dengan tarip yang mendarat, tanpa ada tambahan kompensasi bagi pengalaman atau pendidikan.

4. *Tradisi.* Tradisi cenderung hilang secara perlahan. Walaupun banyak penyelenggara tur setuju bahwa “pemandu wisata membuat atau menghancurkan suatu tur”, kualitas profesional dan kedudukan pemandu wisata tetap relatif dianggap rendah karena alasan di atas. Dalam hal ini pemanduan wisata tidak seperti pekerjaan musiman lainnya. Sebagai tambahan, banyak anggapan orang bahwa pekerjaan memandu adalah semata-mata pekerjaan yang bersifat “glamor”, penuh dengan kesenangan dan kegembiraan, sehingga dibenarkan diberikan pembayaran yang rendah.

Apakah seorang pemandu wisata bekerja untuk Pelayanan Taman Nasional atau di sebuah penyelenggara tur, ia harus menjual pengetahuan dan pelayanan. Walaupun banyak pemandu wisata menganggap metoda kerja mereka merupakan penyimpangan dari yang biasa, tidak seperti konsultan, penulis dan pekerja bebas lainnya. Tentu saja, perubahan pandangan terhadap pelayanan dan informasi ekonomi dan peningkatan pekerja bebas dan wira-usaha, kenyataannya adalah ciri dari akhir abad ke duapuluh dan kecenderungan hingga saat ini masih bertahan.

Adalah penting bagi para calon pemandu wisata untuk menyadari bahwa waktu yang dihabiskannya dalam pekerjaan terdiri dari tiga kategori, yaitu (1) riset, pendidikan dan pelatihan (2) pemasaran, penjadwalan dan pembukuan; dan (3) melaksanakan tur. Walaupun semua aktivitas tersebut adalah memakan waktu, adalah hanya ketika pemandu wisata secara aktual melaksanakan tur ia dibayar. Beberapa perusahaan menawarkan kompensasi untuk “*briefing*” (mengkaji rencana perjalanan tur sebelum keberangkatan) dan “*debriefing*” (mengkaji dan membereskan pembayaran dan pekerjaan administratif setelah tur), tetapi banyak pula perusahaan yang tidak melakukannya.

Semua orang bisnis harus menggunakan waktunya secara bijaksana sehingga pendapatan mereka memadai dan merefleksikan waktu yang mereka habiskan dalam bekerja. Pengacara dan konsultan menggunakan waktu mereka dengan kliennya dan bekerja langsung untuk klien yang dibebani biaya untuk itu dan sisa waktu untuk kegiatan administratif dan riset dianggap sebagai waktu yang tanpa biaya dan mereka sadar sekali mengenai jumlah waktu yang dibayar yang mereka butuhkan untuk hidup. Kenyataannya, upah jam-jaman mereka merefleksikan pendidikan dan pengalaman dan juga beberapa aspek dalam pekerjaan yang tanpa biaya. Hanya sedikit di dalam industri perjalanan – khususnya pemandu wisata tur – menerapkan perbedaan ini dalam pekerjaan mereka, dan mereka menghabiskan banyak waktu untuk pemasaran, penjadwalan, pengarahan tur dan pengarahan lanjutan, pembukuan dan riset untuk tur.

Seorang pria yang baru pensiun dalam sebuah kursus pelatihan pemandu wisata mengatakan, “Kau harus mencintai ini – dan punya penghasilan lain. Uang tidak dengan mudah bertambah”.

Apakah pemandu wisata tur layak dibayar dengan upah yang sama seperti guru atau konsultan ? Dalam sebuah masyarakat kapitalis, pertanyaan itu sering dijawab dengan penawaran dan permintaan. Tentu saja banyak pemandu wisata yang tidak layak untuk memperoleh upah yang lebih tinggi dari yang didupakannya sekarang, walaupun benar pula bahwa pemandu wisata yang berbakat dan berpengalaman layak menerima upah yang sesuai untuk kehidupan. Cukup mengejutkan bahwa di Amerika Serikat hanya sedikit penyelenggara tur dan perusahaan lainnya yang membayar pemandu wisata berdasarkan skala pendidikan dan pengalaman. Sebagai contoh, seorang pemandu wisata dengan sepuluh tahun pengalaman dapat memperoleh upah yang sama dengan seorang pemandu wisata yang masih dalam pelatihan. Di Washington D.C., sebagai contoh, seorang pemandu wisata yang multi-bahasa dengan gelas master dalam bidang arsitektur dan limabelas tahun pengalaman sebagai pemandu wisata sering memperoleh upah yang sama dengan upah seorang pemandu pemula yang tidak memiliki kelancaran dalam berbahasa, pengalaman spesialisasi, atau pelatihan profesional.

Menuju Masa Depan yang Lebih Cerah

Untunglah terjadi perubahan dalam industri secara keseluruhan dan profesi pemandu wisata khususnya. Industri perjalanan tumbuh secara dramatis, menawarkan pekerjaan sepanjang tahun dan lebih sedikit posisi yang bersifat musiman, lebih banyak peluang di banyak tempat atraksi wisata dan lebih banyak peluang pendidikan bagi yang berminat untuk membuat kegiatan perjalanan sebagai suatu karir.

Gaya kerja juga berubah dengan cepat. Karena semakin sedikit rumah tangga yang dapat bertahan dengan satu sumber pendapatan, maka upah dari penghasil pendapatan yang “kedua” menjadi lebih penting. Dan tentu saja lebih banyak lagi penghasil pendapatan kedua memilih bekerja dengan bebas dan paruh-waktu agar dapat menghabiskan waktunya lebih banyak dengan keluarga dan untuk urusan pribadi. Sehingga bekerja secara paruh-waktu dan bebas menjadi kecenderungan yang tumbuh, membuat pekerjaan tersebut lebih dihargai dan bertahan hidup untuk orang yang membangun karir berdasarkan pekerjaan musiman.

Akhirnya, pemandu wisata secara keseluruhan menjadi lebih terpadu, terpusat, dan menjalankan standar yang lebih tinggi melalui pelatihan dan profesionalisme. Lebih dari itu, pemandu wisata memperoleh penghargaan dan perhatian yang lebih tinggi dari industri dan masyarakat yang melakukan perjalanan.

Tetap penting bagi pemandu wisata untuk memahami tentang keterbatasan pemanduan yang ada saat ini. Individu yang menjadi penghasil pendapatan satu-satunya di dalam rumah tangga, atau yang membutuhkan pendapatan yang pasti sepanjang tahun, atau yang tidak dapat bekerja di malam hari atau di akhir pekan haruslah realistis mengenai pendapatan yang akan diperoleh dari kegiatan memandu wisata. Orang yang melaksanakan pekerjaan pemanduan dengan baik, umumnya memiliki sumber pendapatan rumah tangga yang lain.

MENGATUR SUATU BISNIS PEMANDUAN

“Tidak, saya tidak memiliki suatu bisnis tur, saya adalah pemandu wisata tur”.

Pernyataan di atas mencerminkan perbedaan legal yang akurat dari apa yang dikerjakan oleh pemandu wisata, juga mencerminkan kerangka pemikiran dari banyak pemandu wisata. Sebagian besar pemandu wisata adalah pemandu bebas (*freelance guide*), dan pekerja bebas secara mendasar melaksanakan bisnis yang kecil.

Seperti yang telah disarankan sebelumnya, pemanduan wisata tidak hanya sebuah bisnis, tetapi suatu gaya hidup. Sebagian besar pemandu wisata menganggap pekerjaan mereka sebagai satu tindakan yang bersemangat dan refleksi dari minat mereka, sehingga perjalanan dan riset yang dibutuhkan untuk pemandu wisata sering dilakukan oleh mereka sebagai suatu kegemaran. Walaupun begitu, tetap saja sering dibutuhkan bagi pemandu wisata untuk merencanakan, bahkan menjadwalkan, semua aspek dalam pekerjaannya.

Persiapan Kerja

Pemanduan adalah bisnis yang rendah biaya operasinya. Dapat dikatakan bahwa peralatan yang dibutuhkan adalah hanya pesawat telepon, mesin penjawab telepon, sebuah kalender/agenda dan sebuah lemari arsip. Walaupun memiliki sebuah kantor dapat dianggap sebagai bagian pekerjaan pemanduan secara idealnya (dan dibutuhkan untuk pengurangan pajak), tetapi hal itu bukanlah sesuatu yang mendasar.

Arsip Pemandu wisata apakah pekerja bebas atau tidak dapat memiliki perpustakaan dan sistim pengarsipan, yang meliputi koleksi yang besar dari peta-peta, kliping, catatan-catatan, brosur, dan informasi mengenai setiap aspek dari daerah mereka. Banyak koleksi ini dimulai dengan beberapa brosur dari museum seni lokal atau kliping surat kabar yang kelihatannya tidak berharga sehingga pantas untuk dibuang. Setelah beberapa bulan atau tahun kemudian, arsip ini akan bertambah banyak dan menjadi lebih menarik, dan isi dari arsip semakin meliputi dimensi yang lebih luas, secara bertahap meliputi informasi mengenai segala sesuatu yang dapat membantu untuk memahami daerah tersebut (yang bagi pemandu wisata, terlihat seperti hampir semua yang

ia baca).

Sistim pengarsipan sering membingungkan, dan sistim yang terbaik adalah yang dapat bekerja dengan baik untuk orang yang menggunakannya. Persyaratan dasar dari suatu sistim pengarsipan adalah memungkinkannya kemudahan dalam menyimpan dan memperoleh informasi yang disimpan.

Banyak pemandu wisata yang akhirnya memiliki arsip yang volumenya besar, yang dapat bersaing dengan para ahli sejarah atau akademisi. Dengan melihat jumlah yang besar dari hasil riset pemanduan yang dimiliki, maka tidak heran beberapa pemandu wisata akhirnya dapat menulis buku panduan atau buku sejarah.

Kalendar/agenda. Agenda acara dari seorang pemandu wisata adalah garis kehidupan dalam pekerjaan dan organisasinya. Sebuah agenda adalah dokumen pribadi yang bernilai tinggi dan terdapat banyak pilihan di pasar. Beberapa pemandu wisata menyenangi agenda saku yang dapat dibawanya kapan saja. Pemandu wisata lainnya menyenangi menggunakan agenda meja yang disimpan di rumah, berdekatan dengan pesawat telepon; resiko kehilangannya tidak dapat dibayangkan. Beberapa pemandu wisata menyimpan dua agenda, satu di rumah dan sebuah lagi merupakan copy yang mudah untuk digunakan (Bila hal ini dilakukan maka penting untuk memperbaharui kedua-duanya). Janice Holliday, seorang pemandu wisata dan manajer tur dari San Francisco, juga memiliki kalender dinding. Dengan dapat melihat berapa tur yang dipandunya dalam satu musim dan dalam satu tahun, ia berkata, “membantu saya untuk memantau tingkat energi saya”.

Ukuran dan gaya dari suatu agenda bervariasi sekali. Dalam tahun akhir-akhir ini, bentuk dasar agenda berubah menjadi sebuah sistem referensi pribadi. Beberapa pemandu wisata membawa data yang setara dengan perpustakaan mini berisikan referensi, termasuk di dalamnya fakta dan angka-angka mengenai daerah, nomor telepon dari para penyelenggara tur, perusahaan bus wisata, hotel, restoran, dan atraksi wisata; peta kecil dari sistem transportasi bus atau kereta bawah tanah; dan informasi yang relevan lainnya.

Bagaimanapun, bila terdapat aturan bagi agenda dari pemandu wisata, maka pemandu wisata akan menggunakan satu agenda bagi kedua kegiatannya : kegiatan bisnis dan kehidupan pribadi. Bagi orang yang bekerja menurut standar waktu bisnis yaitu jam 09:00 sampai jam 17:00, hari Senin hingga hari Jum'at, adalah logis bila menyimpan agenda meja atau agenda sakunya untuk kegiatan bisnis di kantor dan catatan kehidupan sosialnya di rumah. Tetapi, untuk pemandu wisata aturan ini tidak dapat diterapkan, karena banyak tur yang dilaksanakan hingga malam hari dan pada waktu akhir pekan.

Dengan mempertimbangkan bahwa pemesanan dimuka (sering beberapa bulan sebelumnya) dan kadang-kadang terdapat jumlah besar untuk pembatalan, yang membutuhkan perubahan dalam agenda, maka sering kalendar/agenda yang memiliki spiral disarankan untuk digunakan, karena memudahkan dalam memindahkan atau menambahkan halamannya.

Adalah juga bernilai tinggi bagi pemandu wisata untuk memiliki suatu sistem yang meliputi agenda bulanan, paling tidak enam bulan ke depan. Ini memberikan pemandu wisata kemampuan untuk meninjau kembali jadwal mereka secara cepat dan menerima atau menolak pemesanan dengan mudah. Tanpa menghiraukan jenis dari kalendar yang dipilihnya untuk digunakan, maka adalah bijaksana bagi pemandu wisata untuk memeriksanya secara periodik dan melakukan konfirmasi tanggal-tanggal dan tur dengan perusahaan yang pendekatannya telah mereka lakukan. (Rekomendasi spesifik untuk kalendar dapat di lihat dalam Bagian Sumber Daya).

MEMPEROLEH PEKERJAAN

Jenis pekerjaan pemanduan yang tersedia adalah banyak dan bervariasi. Walaupun kebanyakan orang menghubungkan pemanduan dengan industri perjalanan, seperti disampaikan dalam Bab 2, tetapi banyak lembaga pemerintah, perusahaan, dan organisasi lainnya mempekerjakan pemandu wisata secara penuh-waktu atau paruh-waktu untuk berbagai tugas pemanduan. Pelayanan Taman Nasional mempekerjakan *ranger* yang

memandu dan memberikan interpretasi tentang situs alamiah dan bersejarah. Banyak perusahaan manufaktur – pabrik, perusahaan anggur, penyulingan bir dan percetakan – menyelenggarakan tur untuk memberikan pendidikan bagi masyarakat umum atau promosi industri atau bisnis mereka. Beberapa sekolah dan universitas memakai pemandu untuk melakukan tur dalam kampus bagi calon siswa dan keluarganya. Rumah bersejarah, museum, dan taman-taman juga menggunakan pemandu wisata. Suatu organisasi individual menggunakan pemandu berdasarkan pada kriteria dan sistem yang mereka tetapkan sendiri, yang dapat dipahami dengan baik bila menghubungi organisasi itu secara langsung. Dalam banyak kasus, pemandu wisata memiliki tugas lain disamping menyelenggarakan tur. Sebagai contoh, seorang pemandu universitas mungkin juga bekerja sebagai staf hubungan masyarakat atau penerimaan sebagai sumber informasi bagi universitas yang bersangkutan. Penjaga hutan mungkin juga membantu dalam mendesain bahan cetakan interpretasi.

Dalam industri perjalanan pekerjaan memandu acapkali berdasarkan pada basis paruh-waktu. Walaupun banyak penyelenggara tur lebih memilih memperkerjakan dan mempertahankan pemandu wisata terbaik mereka dengan basis penuh-waktu, tetapi hanya sedikit yang dapat melaksanakannya karena terbatasnya jumlah pekerjaan yang dapat ditawarkan kepada pemandu wisata sepanjang tahunnya.

Seperti semua pekerjaan yang bersifat bebas, salah satu tantangan terbesar bagi pemandu wisata adalah mencapai keseimbangan antara aspek pemasaran dengan memperoleh jumlah pekerjaan yang diinginkan, ketika melaksanakan pekerjaan tersebut. Dalam industri yang semakin banyak tuntutan dan persaingannya maka tantangan bagi pemandu wisata juga meningkat, sehingga membutuhkan pemandu wisata yang kreatif, pintar dan sabar.

Pemasaran – mendesain sebuah produk dan meyakinkan orang yang akan membelinya – adalah unsur penting dalam bisnis apa saja. Pemandu wisata sebagai seorang pelaku bisnis juga harus memiliki kiat pemasaran yang baik melalui penilaian tentang kebutuhan orang dan memutuskan bagaimana mereka untuk memenuhinya.

Elaine Curl, pemilik dari The Convention Store, sebuah perusahaan pelayanan transportasi di Washington D.C., menawarkan seminar pemasaran bagi pemandu wisata. “Pekerjaan anda adalah membantu orang untuk memperoleh apa yang mereka inginkan”, katanya. Curl merekomendasikan bahwa para pemandu wisata harus bertanya pada diri sendiri beberapa pertanyaan, termasuk, “Berapa besar uang yang saya butuhkan/ inginkan untuk didapatkan ? Berapa jam/hari dalam sebulan saya harus bekerja agar memperoleh sejumlah uang tersebut ?”. Ia juga memberikan rekomendasi kajian terhadap jenis pekerjaan dalam industri pemanduan dan menemukan perusahaan mana yang memperkerjakan pemandu wisata untuk posisi pekerjaan tersebut.

Riset

Langkah pertama dalam memperoleh pekerjaan apapun adalah memperoleh informasi sebanyak mungkin tentang industri lokal, seperti kisaran gaji, prospek bisnis jangka pendek dan panjang, dan siapa yang memperkerjakan. Sumber informasi yang baik adalah asosiasi lokal, regional dan nasional, penyelenggara tur, organisasi pelatihan perjalanan dan pariwisata, dan pemandu wisata yang berpengalaman di bidangnya.

Cara terbaik untuk menemui pemandu wisata dan penyelenggara tur adalah dengan bergabung dalam asosiasi pemandu wisata lokal atau nasional (Untuk informasi, lihat Lampiran A, “Sumber dan Asosiasi Profesional”). Banyak pemandu wisata menemukan bahwa asosiasi-asosiasi ini merupakan sumber paling berharga bagi mereka, khususnya pada saat memulai kegiatan bisnis. Preogram pendidikan, jaringan kerja, pemasaran dan dukungan yang diberikan biasanya diimbali dengan keharusan membayar iuran keanggotaan.

Walaupun perusahaan penyelenggara tur dan pengelola atraksi wisata adalah perusahaan yang paling banyak memperkerjakan pemandu wisata, tetapi terdapat banyak perusahaan lain yang membutuhkan pula pemandu wisata. Misalnya perusahaan bus wisata, pemandu bagi tamu hotel, biro konvensi dan pariwisata, atau perusahaan lain yang membutuhkan pemandu wisata untuk berbagai alasan, seperti memandu pengunjung atau

pelaku bisnis potensial, para peserta konvensi, dan sebagainya.

Elaine Curl menyarankan agar pemandu wisata melakukan pendekatan pula kepada perusahaan pengembang perumahan, terutama perusahaan pengembang perumahan yang besar atau yang memiliki pelanggan orang dari luar daerah. Perusahaan yang menawarkan penghuni baru dengan suatu tur yang dipandu untuk melihat daerah yang bersangkutan berarti memberikan suatu pelayanan yang berharga kepada pelanggannya. Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif saat ini, banyak perusahaan pengembang perumahan menganggap ini adalah suatu investasi yang bijaksana untuk memelihara pelanggannya.

Banyak pemandu wisata menikmati kombinasi bekerja dengan pelanggannya sendiri dan dengan perusahaan penyelenggara tur. Ketika pemandu wisata berusaha memperoleh pelanggan dan melayaninya, mereka sebenarnya telah menjadi penyelenggara tur. Peranan ini memiliki banyak tanggungjawab. Adalah penting untuk selalu mengingat kode etik antar pemandu wisata dan penyelenggara tur, yaitu :pemandu wisata yang bekerja pada perusahaan penyelenggara tur atau pengelola destinasi wisata *tidak pernah* mencoba menawarkan bisnisnya sendiri, ketika bekerja untuk pelanggan perusahaan. Bila pelanggan perusahaan memintakan informasi mengenai tur lanjutan, maka pemandu wisata harus memberikan nomor telepon perusahaan penyelenggara tur. (Hal ini dibahas secara lebih rinci dalam Bab 13, “Etika dan Etiket Profesional”).

Akhirnya, cara bagi banyak pemandu wisata untuk memperoleh pekerjaan adalah sederhana, yaitu melaksanakan tur oleh dirinya sendiri dan melakukan promosi untuk tur tersebut. Sering jenis tur seperti ini adalah tur yang spesifik dan ditujukan bagi masyarakat lokal maupun pendatang. Dalam tahun akhir-akhir ini, jenis tur ini semakin populer, khususnya di Amerika Utara. (Beberapa contoh dapat dilihat di Bab 2). Menawarkan tur kepada individu, keluarga atau kelompok kecil merupakan pasar utama bagi para pemandu wisata. Sering perusahaan penyelenggara tur tidak berminat untuk menangani kelompok yang kecil (karena keuntungan cenderung terbatas), dan menawarkannya untuk ditangani oleh pemandu wisata. Karena pemandu wisata memiliki biaya operasional yang rendah, tidak seperti perusahaan penyelenggara tur, maka jenis bisnis ini adalah sesuai sekali untuk pemandu wisata.

Seluruh ramalan pariwisata mengindikasikan bahwa segmen pasar keluarga dan individual asing dan domestic (FIT dan DIT) merupakan segmen pasar yang tumbuh dalam populasi perjalanan. Pasar wisata ini mudah dijangkau melalui iklan, secara lisan, hotel dan hubungan dengan industri. Sekali lagi, dalam mendesai dan menawarkan tur yang dikelola sendiri, maka usaha pemandu wisata dari hanya pekerja lepas menjadi pemilik bisnis, yang memiliki tanggungjawab dan pengeluaran akibat dari pengaturan tersebut. (Lihat “Masalah Keuangan” dan “Pertimbangan Legal”).

Sekali saja seorang pemandu wisata telah mulai mempelajari pasar wisata, maka eksplorasilah pilihan-pilihan yang tersedia, dan tentukan tujuan yang kelihatannya paling menarik dan dapat dicapai, sehingga ia harus menetapkan perencanaan untuk memperoleh pekerjaan.

Membuat Sebuah Rencana

Pertama, agar para pemandu wisata dapat berfungsi dalam dunia bisnis, adalah penting untuk menyadari dirinya bahwa mereka adalah sebagai pelaku bisnis dan memahami bahwa mereka harus menjaga identitas bisnisnya setiap waktu, karena mereka dapat saja bertemu dengan pelanggan yang potensial kapan saja. Pelanggan dapat datang dengan cara yang tersamar, sebagaimana banyaknya aspek dalam profesi pemanduan.

Biasanya terdapat unsur-unsur pemanduan dimana seorang pemandu wisata menguasainya dengan baik atau untuk itu ada kebutuhan yang lebih besar secara lokal, dan ini adalah cara terbaik untuk memulai pekerjaan. Sebagai contoh, bila seorang pemandu wisata memiliki minat yang khusus atau pengetahuan yang cukup tentang sebuah museum yang spesifik, bangunan atau lingkungan, ia dapat meminta agar tur pertamanya terkonsentrasi di bidang itu. Cara lain yang baik untuk pemandu wisata memulai suatu pekerjaan adalah dengan melakukan “temui dan beri salam” atau “pekerjaan lanjutan”.

“Temui dan beri salam” berarti mengadakan pertemuan dengan asosiasi, perusahaan, atau kelompok insentif, sambut mereka, dan beri kemudahan bagi transportasi darat mereka dan/atau tangani proses “*check-in*” mereka di hotel ; “Pekerjaan lanjutan” melibatkan kegiatan menjajaki ke restoran atau atraksi wisata sebelum kelompok wisatawan datang untuk meyakini bahwa semuanya telah teratur, lalu temui dan sambut kelompok tersebut dan berikan kemudahan untuk kegiatan mereka selanjutnya. Walaupun ke dua teknik di atas kadang-kadang di bayar kurang dibandingkan dengan pembayaran untuk pemanduan, tetapi banyak pemandu wisata menemukan bahwa teknik tersebut adalah ideal untuk memulai membiasakan diri bekerja bagi kelompok.

Sering calon pemandu wisata merasa kurang merasa yakin diri pada bidang-bidang tertentu. Seperti juga lapangan pekerjaan lainnya, tahun-tahun pertama bekerja merupakan waktu yang baik untuk meningkatkan kemampuan dan mempelajari bidang yang dirasakan kurang dikuasai. Bila aspek berbicara di depan umum merupakan suatu kendala, organisasi seperti Toastmasters, yang tersedia di setiap lingkungan masyarakat, akan merupakan hal yang berharga. Memperluas pengetahuan tentang latar belakang sejarah daerah, sejarah masyarakat lokal dan kursus di sekolah lokal adalah baik sekali. Bila wawancara dan pendekatan hubungan bisnis terasa sulit, banyak kursus yang disponsori oleh masyarakat dan bantuan dalam bentuk penyuluhan karir. Asosiasi merupakan sumber yang ideal untuk pemandu wisata pemula, karena mereka menawarkan bantuan dan dukungan untuk segala isu aktual yang dihadapi oleh para pemandu wisata.

Seperti banyak lapangan kerja lainnya, calon pemandu wisata menghadapi masalah “ketentuan-22” yang mempersyaratkan pengalaman untuk memperoleh pekerjaan. Sering jalan termudah untuk memperoleh pengalaman dan hubungan bisnis adalah dengan bekerja secara sukarela. Banyak organisasi, khususnya museum, menawarkan pelatihan dan *benefit* yang baik sekali bagi para pekerja sukarela. Sebagai imbalan atas pelatihan yang diberikan, biasanya museum meminta kesepakatan dari para sukarelawan ini untuk kira-kira dua hingga empat hari dalam sebulan, selama satu tahun untuk membantu mereka. Bagi pemandu wisata pemula, program ini sangat membantu dalam mempelajari subjek tertentu, belajar berbicara di depan umum, mengatur bahan-bahan pemanduan, bekerja dengan kelompok yang berbeda usia, mendapatkan informasi dan membuat hubungan bisnis yang berharga.

Akhirnya, banyak perusahaan menawarkan dan malah mendorong para pemandu wisata pemula untuk mendampingi seorang pemandu wisata yang berpengalaman dalam menyelenggarakan sebuah tur secara aktual. Pengalaman yang diperoleh adalah berharga, karena pemandu pemula ini dapat melihat bagaimana seorang pemandu wisata memberikan interpretasi suatu daerah ketika juga harus menangani seluruh hal-hal detail dalam pekerjaannya. Dalam beberapa kasus, perusahaan mendorong pemandu wisata peninjau ini untuk bertindak sebagai asisten dan malah memperoleh giliran untuk memberikan komentar penjelasan kepada peserta tur. Terdapat beberapa kontroversi diantara para pemandu wisata dalam kaitannya dengan hal ini, karena hanya sedikit perusahaan yang memberikan kompensasi ekstra kepada pemandu wisata yang membimbing ini, dan sebagian perusahaan tidak memberitahukan bahwa ada peninjau yang akan bergabung dalam tur. Banyak pemandu wisata yang bersedia untuk menolong pemandu wisata pemula ini dan malah merasa mendapatkan penghargaan secara pribadi dengan memberikan bimbingan itu. Pemandu wisata lain merasa diminta untuk melatih rivalnya, khususnya dalam lapangan pekerjaan yang kompetitif dimana para pemandu wisata tidak dipekerjakan secara tetap. Diminta melakukan tugas ini menyakitkan hati beberapa pemandu wisata; yang lain merasa semata-mata mereka harus diberitahu sebelumnya, sehingga memiliki pilihan apakah mereka setuju terdapat orang yang sedang belajar di dalam pekerjaannya, dan bila mereka menyetujuinya, mereka akan mendapat kompensasi untuk itu. Banyak pemandu wisata merasa bila mereka dibayar dengan baik, membantu melatih pemandu wisata lainnya akan secara alamiah menjadi bagian dari deskripsi tugasnya. Bagaimanapun, dalam ruang lingkup industri perjalanan, maka bayaran yang rata (*flat-rate*) adalah merupakan standar pada saat ini.

Pendekatan Kepada Perusahaan

Mencari pekerjaan dari perusahaan penyelenggara tur tidak seperti mencari pekerjaan dikebanyakan perusahaan lainnya. Tentu saja, keadaan yang terbaik adalah bila perusahaan menghubungi dan menawarkan pekerjaan. Mungkin keadaan terbaik berikutnya adalah memperoleh rekomendasi pribadi dari seseorang yang dikenal oleh perusahaan dan memiliki nilai tinggi. Dan pengalaman yang terkait dengan referensi yang baik akan memperbesar kesempatan bagi para calon pemandu wisata untuk memperoleh pekerjaan.

Waktu adalah penting dalam melakukan pendekatan kepada perusahaan. Adalah bijaksana untuk mempelajari waktu tersibuk dari perusahaan, musim pemesanan tur, dan waktu penerimaan pegawainya. Bagi penyelenggara tur, ketiga waktu tersebut di atas merupakan waktu khusus dalam setahun. Jelaslah, bahwa waktu terbaik untuk melamar pekerjaan ke perusahaan adalah selama atau sebelum masa penerimaan pegawai.

Periode waktu ini sering merupakan waktu yang tidak tersibuk bagi perusahaan, ketika para manajer dan pimpinan memiliki waktu untuk bertemu dengan para calon pegawainya. Waktu yang baik lainnya adalah menghubungi atau menghubungi kembali sebuah perusahaan selama musim sibuk, dimana mereka hampir pasti membutuhkan segera seorang pemandu wisata.

Membantu perusahaan pada saat itu dan menampilkan kerja yang baik adalah cara yang baik untuk memperoleh kemurahan hati dari perusahaan.

Ketika melakukan pendekatan kepada perusahaan tur, biasanya secara standar membuat awal lamaran melalui telepon. Merupakan ide yang baik bila mengetahui nama dari manajer personalia dan berusaha untuk berbicara dengannya. Salah satu kekurangan dengan menghubungi melalui telepon adalah tidak diketahuinya apakah waktu menelepon itu tepat. Dalam kasus apa saja, adalah bijaksana bila pembicaraannya dilakukan secara singkat, cukup menyebutkan nama dan alasan menelepon.

Tergantung pada gaya kerja, jadwal, atau jumlah lamaran yang ia terima, maka manajer personalia mungkin melakukan wawancara singkat melalui telepon tersebut untuk mengetahui potensi yang dimiliki oleh pelamar itu, atau hanya memintakan agar pemandu wisata tersebut mengirimkan daftar riwayat hidup (biodata)nya dan menentukan jadwal untuk diwawancarai.

Daftar Riwayat Hidup, Kartu Nama Bisnis dan Alat Tulis

Daftar riwayat hidup (biodata) dan alat tulis jarang menjadi alasan utama untuk memperoleh pekerjaan, tetapi ia menjadi sarana citra yang kuat, dan ia dapat membuat perbedaan dalam memperoleh suatu wawancara.

Walaupun banyak dari pengusaha yang berkualitas yang mencari pemandu wisata tidak hanya dengan melihat biodatanya saja, tetapi dengan lamanya waktu bekerja dan pengalaman yang dimiliki dapat memberikan kesan kesuksesan dalam melaksanakan pekerjaan memandu. Sebagai contoh, pengalaman mengajar dan dibidang perjalanan adalah sesuatu yang baik untuk dicantumkan dalam biodata, seperti pula pekerjaan atau posisi sukarela yang melibatkan hubungan langsung dengan orang lain.

Keterampilan dan penunjukan khusus yang relevan harus dicantumkan pula, seperti kemampuan berbahasa asing atau sertifikat CPR.

Dan seperti semua daftar riwayat hidup (biodata), maka data sebagai informasi pribadi (alamat, nomor telepon), pendidikan, dan latar belakang pekerjaan adalah standar.

Wawancara

Bagi perusahaan penyelenggara tur, sebuah wawancara merupakan kunci keputusan dalam menerima untuk memperkerjakan seorang pemandu wisata. Tentu saja, karena penyelenggara tur menggantungkan reputasinya pada kepribadian dan kemampuan dari pemandu wisata, dan karena sering pemandu wisata lebih banyak menghabiskan waktunya dengan para pelanggan dibandingkan dengan penyelenggara tur, maka banyak penyelenggara tur melakukan wawancara khusus yang teliti. Seorang penyelenggara tur menyatakan: "Setiap saat saya melakukan wawancara, secara harfiah saya berpura-pura

seperti seorang pengunjung yang khawatir, tetapi berpengalaman di tempat itu dan saya menemui pemandu wisata itu pertama kali, seperti dilakukan oleh pelanggan saya. Jenis orang yang seperti apa yang saya ingin temui? Tentu saja saya ingin menemukan orang yang tepat waktu. Saya ingin mereka hangat dalam sikapnya dan bersahabat serta penuh pertimbangan, ketika dalam saat yang bersamaan mereka juga memperlihatkan rasa percaya diri – semua itu akan memperlihatkan segala sesuatu akan terlaksana dengan baik”. Selama wawancara berlangsung, pihak pengusaha akan menanyakan bagaimana pemandu wisata akan menangani berbagai jenis masalah yang sering terjadi selama tur berlangsung. Dalam kasus ini, mereka tidak hanya melihat respons yang berdasarkan akal sehat saja, tetapi juga ketenangan pemandu wisata dalam memberikan tanggapan. Faktor-faktor penting lainnya adalah kebersihan dan penampilan yang menyenangkan dan bukti pengalaman dan profesionalisme dari pemandu wisata itu. Dan, seorang penyelenggara tur mengatakan, “rasa humor adalah yang terpenting”.

Berikut ini adalah beberapa saran untuk suatu kesuksesan dalam wawancara :

- Pelajari terlebih dahulu perusahaan tersebut dan datang untuk wawancara dengan pandangan yang sejelas mungkin mengenai apa yang dilakukan oleh perusahaan, siapa jenis pelanggan yang mereka miliki, dan apa tujuan perusahaan yang ingin dicapai. Berikan komentar atau pandangan terhadap beberapa aspek dalam bisnis yang mengesankan dan menarik perhatian anda.
- Banyak beristirahat sebelum wawancara, sehingga anda akan terlihat dan merasa dalam kondisi yang terbaik.
- Buat pokok pembicaraan yang terfokus dan sealaminya mungkin.
- Persiapkan untuk memberikan pertanyaan yang baik mengenai sifat dasar dari bisnis perusahaan dan kemungkinan peran anda di dalamnya. Pertanyaan seperti : “Apa yang terlibat dalam pekerjaan?” kemungkinan bukan pertanyaan yang bijaksana, karena terlalu umum dan mendasar. Pertanyaan yang lebih logis dapat berupa : “Berapa besar pekerjaan yang diharapkan akan saya lakukan dalam tahun pertama?”.
- Hargai waktu pewawancara dan fakta bahwa ia mungkin memiliki jadwal yang sibuk yang harus diaturnya.
- Ucapkan terimakasih kepada pewawancara atas waktu yang diberikannya dan tindak lanjuti dalam waktu empatpuluh delapan jam dengan surat terimakasih.

MEMPERTAHANKAN DAN MEMPERLUAS BISNIS

Dalam pemanduan wisata tidak ada yang perlu disembunyikan. Umumnya, bila seorang pemandu wisata menyelenggarakan tur yang baik, ia akan memperoleh dan menyimpan pertimbangan yang baik, dan penyelenggara tur akan menginginkan untuk terus memperkerjakannya. Banyak perusahaan yang melakukan survei terhadap peserta tur, menanyakan mereka tentang perilaku dari pemandu wisata, keprofesionalismeannya, organisasi dan jenis kualitas-kualitas lainnya. Tidak umum bagi peserta tur untuk menuliskan surat pujian atau penghargaan (atau keluhan) kepada perusahaan, dan untuk biro perjalanan, perusahaan insentif, atau representatif asosiasi meminta (atau menolak untuk menggunakan) pemandu wisata yang sama untuk kunjungan yang berturut-turut. Masukan positif adalah penting bagi pemandu wisata, dan merupakan jaminan terhadap tawaran tugas di masa mendatang.

Dengan pertimbangan bahwa perusahaan bergantung sekali kepada masukan dari para peserta tur, maka pemandu wisata yang pernah mengalami pengalaman yang tidak menguntungkan dari suatu tur yang tidak sukses atau hubungan atau menghadapi keadaan yang negatif dengan peserta tur, harus berusaha agar dapat menanggulangi berbagai masalah selama tur tersebut berlangsung, mendokumentasikan seluruh permasalahan, dan menjelaskan segala kecelakaan yang mungkin perlu diketahui oleh perusahaan nantinya. Dengan cara ini, pemandu wisata memiliki peluang untuk dapat mengungkapkan sudut pandangannya dan memperlihatkan bahwa ia telah melakukan usaha dengan niat yang baik untuk memuaskan para pelanggan. Dalam situasi ini, sebagian besar perusahaan dapat

memahami kekacauan yang kadang-kadang dapat terjadi dan menghargai usaha dan kejujuran dari pemandu wisata yang bersangkutan.

Pekerjaan Yang Terkait

Karena pemanduan wisata adalah pekerjaan yang bersifat musiman dan tidak menentu, maka menemukan atau menciptakan pekerjaan yang terkait dapat berarti suatu perbedaan antara tetap tinggal dalam bisnis pemanduan atau meninggalkannya. Bagi banyak pemandu wisata, sifat musiman merupakan aspek yang bukan menjadi masalah dalam pekerjaan memandunya, karena dapat memberikan dimensi dalam interpretasi mereka dan variasi dalam kehidupan mereka. Lebih lanjut, banyak pemandu wisata merasa bahwa mereka pun tidak kuat untuk bertahan sepanjang tahun, terhadap intensitas dan stamina yang dibutuhkan dalam memimpin kelompok tur.

Pengaturan Tur. Mungkin peran terkait yang paling umum untuk pemandu wisata adalah manajer tur. Sering ini adalah sebuah kemajuan yang logis bagi pemandu wisata ketika pengetahuan dan rasa kecintaan mereka terhadap pekerjaan meningkat. Bagaimanapun juga, karena tur manajer melakukan perjalanan untuk jarak yang lebih jauh dan periode waktu yang lebih lama (sering hingga dua bulan atau lebih), pilihan sebagai pengatur suatu tur tidak memikat bagi beberapa pemandu wisata, khususnya yang menjadi orang tua dari anak-anak yang masih kecil. Tetapi bagi banyak pemandu wisata lainnya, musim wisata untuk pemandu wisata dan pengaturan tur di daerah mereka terjadi pada saat yang berbeda, sehingga memberikan kemungkinan bagi mereka untuk mengatur jadwal kerja untuk periode waktu yang lebih panjang sepanjang tahunnya. Sebagai contoh, adalah tidak biasa bagi pemandu wisata bekerja di daerahnya sendiri dalam musim semi, dan bekerja sebagai manajer tur selama musim panas dan musim dingin.

Karena pekerjaan mengatur tur lebih diinginkan, maka kecenderungannya malah memiliki tingkat persaingan yang lebih tinggi dibandingkan dengan memandu. Lebih dari itu, perusahaan penyelenggara tur yang besar yang memperkerjakan manajer tur tidak menyukai menempatkannya di kota tempat dimana pemandu wisata itu tinggal. Ini berarti bahwa pemandu wisata yang menginginkan dirinya menjadi manajer tur harus lebih sering bekerja keras dalam usaha memperoleh pekerjaan pertamanya. Karena mereka bersaing dengan manajer tur lainnya dengan skala nasional, pengalaman dan referensi dari seorang pemandu wisata adalah elemen yang sangat penting dalam masa transisi atau usaha untuk berpindah menjadi pengatur tur. Beberapa pemandu wisata juga menemukan bahwa mereka harus membuat investasi perjalanan ke kota dimana perusahaan penyelenggara tur berlokasi agar dapat memperoleh tugas pertama mereka.

Mengajar Untuk segala kemiripannya dengan mengajar, pemanduan wisata dapat dengan mudah disetarakan dengan mengajar dalam berbagai bentuknya. Banyak pemandu wisata menemukan diri mereka mengajar dalam satu dari dua bidang : isi dari daerah dan pelatihan memandu. Pemanduan membutuhkan banyak ragam studi dari daerah yang dijadikan subjek, dan banyak pemandu wisata akhirnya menjadi pakar di dalam beberapa topik tertentu. Sebagai contoh, studi mengenai sejarah sebuah daerah biasanya mendorong banyak pemandu wisata untuk membaca segala sesuatu yang tersedia mengenai daerah tersebut dan mengikuti kursus mengenai banyak aspek di daerah itu. Adalah tidak biasa bagi pemandu wisata untuk mengajarkan kursus mengenai sejarah lokal atau geografi atau bagi pengajar lokal dan profesor dari subjek materi tersebut menjadi pemandu wisata paruh-waktu.

Peluang mengajar lainnya yang semakin terbuka luas adalah memberikan pelatihan bagi pemandu wisata. Sebagaimana pariwisata yang berkembang semakin nyata di seluruh bagian dunia, maka semakin banyak komunitas dan atraksi wisata yang merasa membutuhkan pelatihan profesionalisme bagi para pemandu wisata mereka. Banyak pemandu wisata dapat menambah variasi dalam pekerjaannya dan tambahan bagi pendapatannya dengan memberikan seminar dan kursus melalui asosiasi, sekolah masyarakat, dan tempat-tempat lainnya.

Menulis Banyak pemandu wisata yang menambah penghasilannya dengan menulis mengenai apa yang mereka lakukan atau apa yang mereka ketahui. Beberapa buku panduan

yang akurat dan banyak dihargai orang telah ditulis oleh pemandu wisata, dan dua dari contoh terbaik adalah mengenai Philadelphia. John Francis Marion, salah seorang pemandu wisata yang terkenal di kota itu, telah menulis beberapa buku yang sukses, termasuk *Walking Tours of Historic Philadelphia*, *Famous and Curious Cemeteries*, dan *Philadelphia Medica*. Buku-bukunya dan tur berjalan kakinya yang legendaris adalah populer bagi masyarakat lokal dan juga bagi para pengunjung. Julie P. Curson, satu diantara pemandu wisata profesional pertama di Philadelphia, telah menulis *A Guide's Guide to Philadelphia*, saat ini sudah dicetak lima edisi. Pemandu wisata New York yang terkenal Val Ginter dan Kate Simon telah menulis *Manhattan Trivia : The Ultimate Challenge* dan *New York : Places and Pleasures*. Pemandu wisata Washington D.C., Jeanne Fogle baru-baru ini menulis *Two Hundred Years : Stories of the Nation's Capitol*. Dan beberapa pemandu wisata telah menulis mengenai pengalaman mereka yang menarik, seperti yang dilakukan oleh Baxter dan Corinne Geeting dalam *Confessions of a Tour Leader : A Romp through the Joys and Mishaps of the Guided Tour*.

Pekerjaan Lain Ragam cara bagi para pemandu wisata untuk mempertahankan kehidupannya memang tanpa batas. Salah satu contoh pemandu wisata yang mau berusaha dalam pemanduan wisata adalah Jeanne Fogle, yang mendirikan A Tour de Force, sebuah perusahaan yang berlokasi di Washington D.C. Dengan spesialisasi tur berjalan kaki dan publikasi, Fogle menawarkan tur, pengajar, publikasi, dan malah kartu ucapan selamat yang diproduksinya dengan saudaranya seorang artis yaitu Edward Fogle.

Cara lain yang terkait sebagai usaha seorang pemandu wisata agar dapat memperbanyak penghasilannya adalah dengan memandu sambil mengemudi atau mempertajam keahliannya dalam subjek, daerah atau bahasa yang baru. Disamping pekerjaan yang erat kaitannya, banyak pemandu wisata menggabungkan pekerjaan yang benar-benar berbeda, walaupun menunjang terhadap aspek pemanduan. Secara umum, pekerjaan paruh-waktu semakin dapat diterima, karena semakin banyak orang merancang kehidupan kerjanya yang dapat lebih sesuai dengan kehidupan keluarganya dan tujuan hidup pribadi mereka. Para pelawak, artis, juru foto, ahli sejarah, profesor, ahli musik, dan semua jenis pekerja telah menggabungkan pemanduan dengan pekerjaan lain.

MASALAH KEUANGAN

Karena pemanduan profesional masih dalam tahap awal dalam evolusinya, terdapat beberapa pedoman, kebijakan resmi, dan metoda-metoda yang secara umum dapat diterima dalam bisnis pemanduan. Upah dan metoda pembayaran untuk pemanduan amat beragam, sehingga upaya untuk melakukan generalisasi mengenai hal tersebut dapat dikatakan hampir sia-sia.

Gaji dan Upah

Bahasan mengenai penghasilan pemandu wisata harus mencakup bahasan mengenai mengatur tur dan memandu tur, karena ke duanya saling mempengaruhi satu sama lain. Secara tradisional, pemandu wisata tur dan manajer tur dipekerjakan dibawah filsafah penggajian yang berbeda secara keseluruhan. Karena peranan ini semakin tumpang tindih, maka semakin banyak kemiripan dalam skala penggajian. Dalam banyak kasus, pemandu wisata dibayar dengan tarip jam-jaman, tergantung atas ketentuan standar di organisasi atau daerah yang bersangkutan. Manajer tur, yang melakukan perjalanan dengan kelompok dalam ekskursi yang diperpanjang, sering dibayar dengan upah harian yang rendah (berkisar antara \$ 30 sampai \$ 100 untuk tugas duapuluh empat jam) , dengan pengertian bahwa mereka akan memperoleh bagian yang lebih baik dalam upahnya melalui persenan/tip dari peserta tur. Kebanyakan perusahaan penyelenggara tur yang besar mendorong para peserta tur untuk memberi persenan/tip kepada manajer tur mereka dan malah memberikan pedoman untuk pemberian tip tersebut. Tip yang standar yang disarankan untuk manajer tur biasanya berkisar antara \$ 1,50 hingga \$ 2,50 per-orang, per-hari. Dengan menggunakan rata-rata \$ 2,00 per-hari, ini berarti bila seorang pemandu

wisata melakukan sebuah tur selama sepuluh hari dengan tigapuluh lima orang peserta, ia dapat mengharapkan akan menerima secara teoritis sejumlah \$ 70 per-hari atau \$ 700 sebagai persenan/tip selama tur berlangsung, ditambah dengan upah harian dari perusahaan. Bila perusahaan membayar \$ 70 per-hari, maka berarti seorang manajer tur akan memperoleh, dalam gaji dan tip, sejumlah \$ 1.400 untuk sepuluh hari tur. Sebagai tambahan, kebanyakan perusahaan memberikan santunan untuk makan. Banyak perusahaan juga menawarkan tur tambahan dalam suatu tur yang panjang dan manajer tur sering menerima komisi dari hasil penjualannya. Seperti dapat diduga, pendapatan aktual dari seorang manajer tur dapat beragam sekali. Seorang manajer tur yang rajin dan dinamis yang melaksanakan tur yang hampir tanpa cacat dan menawarkan banyak pilihan yang populer kepada peserta tur dapat menghasilkan pendapatan dengan baik di atas rata-rata, dimana manajer tur yang kurang giat dan efektif mungkin akan memperoleh pendapatan jauh di bawahnya. (Banyak manajer tur dan pemandu wisata juga menerima uang melalui komisi bisnis berlangganan dari kelompok peserta turnya, suatu praktik kontroversial dibahas dalam Bab 13, "Etika dan Etiket Profesional").

Dipihak lain, pemandu wisata biasanya menerima upah jam-jaman atau harian yang lebih tinggi, dengan pengertian bahwa mereka tidak perlu menerima persenan/tip dari para peserta tur. Dalam kenyataannya, banyak perusahaan (khususnya perusahaan insentif dan pengelola destinasi wisata), secara spesifik menyampaikan kepada para pelanggannya bahwa semua uang penghargaan telah termasuk di dalam harga tur dan mereka tidak perlu memberikan persenan/tip kepada pemandu wisata mereka. Pemandu wisata juga diminta tidak menerima tip bila diberi oleh para peserta tur.

Perusahaan lain menerapkan sikap yang lebih ketat terhadap pemberian persenan/tip. Kebanyakan pemandu wisata memiliki upah yang lebih tinggi dibandingkan dengan manajer tur, upah yang mereka anggap telah sesuai dengan pekerjaannya. Ketika mereka tidak menyarankan kepada para pelanggannya untuk memberikan tip kepada pemandu wisata, tetapi mereka memperbolehkannya dan menganggap tip tersebut sebagai bonus bagi seorang pemandu wisata. (Pemandu wisata yang menerima persenan/tip harus mengingat bahwa uang persenan adalah bagian dari pendapatan dan harus dinyatakan sebagai pendapatan yang terkena pajak).

Jumlah uang yang diterima oleh pemandu wisata sebagai persenan beragam sekali, tergantung pada sifat dan lokasi dari sebuah tur, usia dan latar belakang dari anggota kelompok peserta tur, dan sikap perusahaan terhadap pemberian tip. Orang tua biasanya jauh lebih suka memberikan tip dibandingkan dengan kelompok pelajar. Pemandu wisata sementara atau yang bergabung dengan tur dalam waktu yang sebentar, sering menerima persenan yang jumlahnya kecil dari para individu peserta tur dan satu persenan (\$ 10 hingga \$ 50 per-hari) dari penyelenggara tur yang menyediakan paket wisata tur tersebut. Kelompok peserta tur yang menghabiskan waktunya lebih dari satu hari dengan pemandu wisata, mereka khususnya yang menikmati tur tersebut suka memberikan tip secara pribadi atau kolektif. Sebagai kesimpulan, ketika manajer tur menerima sejumlah angka yang berarti dalam pendapatan mereka melalui tip, maka pemandu wisata tur umumnya menerima upah jam-jaman atau harian yang lebih tinggi dan persentase yang lebih rendah melalui tip dalam pendapatan mereka. Disarankan bagi pemandu wisata untuk tidak mengantisipasi jumlah tip dalam merencanakan anggaran mereka. Lebih dari itu, pemberian tip adalah suatu isu yang istimewa : sejumlah orang tidak pernah memberikan tip, dan pemberian tip lebih umum terjadi di budaya tertentu. Melekatkan evaluasi kualitas dengan pemberian tip adalah salah kaprah dan tidak produktif.

Di beberapa daerah (contohnya di Washington D.C.) adalah sesuatu yang umum bila perusahaan membayar upah yang sama bagi pemandu wisata pemula maupun yang telah berpengalaman, tanpa ada kompensasi tambahan yang dikaitkan dengan aspek pengalaman yang dimiliki. Beberapa perusahaan merasa bahwa pemandu wisata yang berpengalaman dan lebih memiliki kompetensi telah diberi penghargaan dengan memberikan lebih banyak pekerjaan dibandingkan dengan teman sejawatnya yang kurang berpengalaman. Bagaimanapun, banyak pemandu wisata merasa bahwa kebijaksanaan ini akan menurunkan moral dan tidak mendorong mereka untuk tetap bertahan di bisnis ini

atau loyal kepada perusahaan. Untunglah, kebijaksanaan ini telah berubah secara perlahan, karena semakin banyak perusahaan yang memberikan lebih banyak perhatian terhadap pemandu wisata yang berpengalaman dengan cara memberikan insentif kepada mereka.

Waktu Pajak

Isu-isu yang berkenaan dengan perpajakan – pembayarannya, pencatatannya, dan pengisian formulir – menyebarkan rasa kekhawatiran bagi kebanyakan orang. Banyak orang yang merasa khawatir bahwa mereka tidak cukup pintar dalam menghitung pajak (yaitu mereka tidak perlu membayar terlalu banyak pajak) atau mereka mungkin akan di audit (dan ditemukan telah membayar pajak yang lebih rendah). J. Michael Burke, akuntan publik resmi yang telah bekerja dengan banyak pemandu wisata, menjelaskan bahwa kesadaran seseorang sudah jelas. Ia berkata : “Penghindaran dari pajak adalah kejahatan” , tetapi “Mengurangi pajak adalah suatu bisnis yang baik”.

Perencanaan untuk pembayaran pajak dari pemandu wisata bebas mengarah pada pertanyaan apakah pemandu wisata adalah kontraktor yang bebas atau merupakan pegawai, suatu pertanyaan yang bersifat kontroversial. Kebanyakan pemandu wisata dan “*interpreter*” yang bekerja di pemerintahan federal, negara bagian atau lokal, untuk situs bersejarah atau tempat tinggal pribadi, atau pada banyak empat lainnya adalah jelas merupakan pegawai. Mereka diperkerjakan secara penuh waktu atau paruh-waktu oleh institusi yang bersangkutan, yang menentukan waktu kerja mereka, memberikan instruksi bagaimana menyelenggarakan pekerjaan, kadang-kadang mengharuskan memakai pakaian seragam, dan sering menyediakan *benefits*, yang meliputi asuransi kesehatan, cuti sakit, waktu libur, kompensasi kerja dan asuransi pertanggungjawaban. Perusahaan-perusahaan ini juga memotong pajak dari gaji pegawai dan mengkontribusikannya ke jaminan sosial mereka.

Perbedaan tidak terlalu jelas antara pemandu wisata bebas dengan penyelenggara tur. Banyak pemandu wisata dan penyelenggara tur menganggap pemandu wisata adalah kontraktor bebas. Tentu saja pemandu wisata *free-lance* kelihatan seperti kontraktor bebas ditinjau dari berbagai sudut pandang, karena mereka sering bekerja untuk banyak perusahaan, bertanggungjawab untuk memasarkan pelayanannya secara pribadi kepada setiap perusahaan yang memperkerjakannya, dan sering bernegosiasi mengenai upahnya. Dan seperti kontraktor bebas lainnya, mereka mungkin dapat menerima atau menolak pekerjaan dari suatu perusahaan tergantung dari kesediaannya. Nyatanya, banyak pemandu wisata yang secara jelas adalah kontraktor yang bebas.

Bagaimanapun, dalam beberapa kasus dimana Internal Revenue Service telah menanggapi isu ini di Amerika Serikat, mereka telah menetapkan bahwa para pemandu wisata yang paruh-waktu adalah pegawai. IRS mendefinisikan “pegawai” sebagai berikut:

Di bawah peraturan perundangan yang umum, setiap individu yang melakukan pelayanan sesuai dengan keinginan dan pengawasan dari seorang majikan, meliputi apa dan bagaimana sesuatu itu harus dilakukan, adalah seorang pegawai. Tidak menjadi persoalan apakah pihak majikan memberikan pertimbangan dan kebebasan bertindak kepada para pegawai, selama pihak majikan memiliki hak legal untuk mengawasinya, yaitu metoda dan hasil pelayanan tersebut (tekanan pada keaslian).

Dua karakteristik umum dalam hubungan majikan dan pegawai adalah pihak majikan memiliki hak untuk memberhentikan pegawai dan pihak majikan menyediakan peralatan dan tempat untuk bekerja.

Bila anda memiliki hubungan kerja antara majikan dengan pegawai, adalah tidak ada bedanya bagaimana hal itu dijabarkan. Tidak menjadi persoalan apakah para pegawai itu disebut sebagai seorang karyawan, atau seorang mitra, pendamping kerja, agen, atau kontraktorbebas. Tidak menjadi persoalan bagaimana pembayaran diukur, bagaimana dilakukan, atau disebut sebagai apa. Dan juga tidak menjadi persoalan apakah individu tersebut diperkerjakan secara penuh waktu atau paruh waktu.

Dalam kasus pemandu wisata yang bebas yang bekerja pada penyelenggara tur, maka biasanya penyelenggara tur menentukan dengan pasti kapan dan dimana pemandu

wisata itu harus melaporkan pekerjaannya, apa yang harus dilakukan oleh pemandu wisata selama ia bekerja, dan kapan pekerjaan itu harus lengkap diselesaikan. Dalam banyak kasus, pihak majikan menetapkan pakaian seragam dan memiliki seorang penyelia yang memberikan instruksi di lapangan dan melihat apakah pemandu wisata bekerja sesuai dengan ketentuan dari perusahaan.

Walaupun banyak perusahaan penyelenggara tur dan pemandu wisata yang menginginkan bahwa pemandu wisata dianggap sebagai kontraktor bebas (dan beberapa perusahaan malah mengharuskan pemandu wisata menandatangani kontrak yang mengindikasikan hal tersebut), IRS telah menetapkan hal yang berbeda, paling tidak untuk dua kesempatan, memaksa beberapa perusahaan besar untuk membayar pajak atas para pemandu wisata. Demi alasan ini, banyak perusahaan penyelenggara tur dan pengelola destinasi wisata yang besar (USA Host, sebagai contoh) menganggap pemandu wisata tur adalah sebagai pegawai dan oleh karena itu memotong pajak dari gaji mereka dan mengkontribusikannya ke jaminan sosial mereka. Menurut undang-undang, mereka juga harus memberikan kontribusi terhadap kompensasi pengangguran dan, di beberapa negara bagian, dana kompensasi pekerja.

Karena pemandu wisata dan asosiasi pemandu wisata terus melanjutkan pertanyaannya terhadap perundangan yang sering membingungkan dan mendua dan berusaha untuk mendefinisikan secara lebih jelas dan melindungi mereka, maka banyak isu akan dipecahkan. Adalah di luar ruang lingkup buku ini untuk memberikan jawaban terhadap permasalahan isu yang belum dipecahkan ini, tetapi semata-mata untuk menonjolkannya karena saat ini permasalahan itu ada. Adalah bijaksana untuk berkonsultasi dengan akuntan atau penasihat pajak untuk pemahaman yang jelas bagaimana menangani persoalan pajak. Lampiran A, "Sumber dan Asosiasi Profesional", menampilkan daftar publikasi yang tersedia gratis dari IRS dan akuntan dengan keahlian dalam mempersiapkan borang pajak bagi para pemandu wisata.

Akuntansi dapat merupakan suatu isu yang membingungkan bagi banyak pemandu wisata, terutama yang bekerja bagi banyak perusahaan. Beberapa perusahaan menahan pajak dan beberapa lainnya menganggap pemandu wisata sebagai kontraktor bebas. Secara teknis, sebuah perusahaan yang menahan pajak menganggap pemandu wisatanya adalah sebagai pegawai. Ini berarti bahwa pemandu wisata tidak memenuhi syarat untuk dibebani oleh beberapa potongan dalam bisnis bagi orang yang berwirausaha (banyak contohnya dikemukakan di bawah ini).

Seperti yang dikemukakan di atas, beberapa pemandu wisata adalah jelas merupakan kontraktor yang bebas. Sebagai orang yang berwirausaha, pemandu wisata ini harus membayar pajak kira-kira seperempatnya dan membayar seluruh jaminan sosial mereka sendiri dalam bentuk pajak kewira-usahaan. Bagaimanapun, mereka berhak memperoleh banyak pengurangan pajak dalam bisnis. Beberapa pengurangan atau pemotongan pajak yang diizinkan bagi pemandu wisata yang merupakan kontraktor bebas, adalah termasuk :

- *Kantor di rumah tempat tinggal.* Dalam tahun terakhir ini, persyaratan untuk memperoleh pengurangan pajak dari sebuah kantor yang ada di rumah telah menjadi lebih ketat. Sebuah pertanyaan yang diajukan oleh IRS adalah : apakah tempat itu suatu tempat bisnis yang *eksklusif* atau *reguler* dan tempat utama untuk berbisnis. Seorang pegawai yang digaji akan menemui kesulitan dalam penghapusan pengeluaran bagi sebuah kantor rumahan, karena semata-mata tempat itu bukan merupakan tempat utama untuk bisnis. Dan "penggunaan eksklusif" berarti apa adanya. Bila terdapat sebuah mesin jahit, lemari dengan busana yang disimpan di dalamnya, meja setrika, atau peralatan rekreasi, IRS akan tidak mengizinkan kantor ini memperoleh pengurangan pajak.
- *Telepon.* Hubungan telepon jarak jauh yang relevan dan biaya untuk pelayanan bulanan bagi telepon yang dipakai hanya untuk kegiatan bisnis dapat dikurangi. IRS tidak memperkenankan suatu pengurangan untuk pelayanan bulanan bagi telepon di sebuah rumah tempat tinggal.
- *Mesin penjawab telepon.* Mesin penjawab telepon, yang merupakan hal yang

penting bagi kehidupan seorang pemandu wisata, dapat memperoleh pengurangan pajak bila dibeli untuk kepentingan bisnis.

- *Iuran dan langganan.* Kategori ini meliputi iuran keanggotaan yang dibayarkan ke organisasi dagang atau profesional dan langganan buat jurnal-jurnal profesional, teknis dan perdagangan dalam bidang pekerjaan seseorang.
- *Pendidikan.* Seorang pemandu wisata dapat mengurangi biaya untuk pendidikan yang dapat menjaga atau meningkatkan keahlian yang diharuskan oleh undang-undang atau bisnis atau profesi untuk memelihara pembayaran, status atau posisi jabatan.
- *Lisensi dan sumbangan wajib.* Bila dibutuhkan, sumbangan atau biaya untuk lisensi dari pemerintah atau biaya peraturan dapat dikurangi.
- *Biaya legal dan profesional.* Ini mencakup biaya yang dibayarkan kepada akuntan atau pengacara untuk bimbingan langsung dalam hal yang berkaitan dengan bisnis seseorang.
- *Biaya transportasi.* Peraturan IRS mengenai pengurangan biaya mobil adalah rumit dan cara terbaik ialah dengan berkonsultasi dengan akuntan atau IRS untuk memperoleh instruksi yang spesifik. Bila sebuah mobil dipergunakan untuk tujuan bisnis, pos-pos yang dapat mengurangi pajak adalah termasuk bahan bakar, oli, biaya jalan tol, ban kendaraan, perbaikan, perizinan, depresiasi, dan yang lainnya. Dari pada memperhitungkan pengeluaran aktual, tarif standar jarak yaitu 26 sen per-mil (angka tahun 1990 ; yang dapat berubah) dapat pula digunakan.
- *Biaya perjalanan.* Biaya perjalanan yang tercipta dalam menjalankan bisnis (dan tidak diganti oleh pihak lain) dapat dikurangi. Sebagai tambahan, pemandu wisata yang melakukan perjalanan ke tempat-tempat tertentu untuk tujuan penelitian dapat mengurangi biaya-biaya ini. Sekali lagi, perhitungan untuk pengurangan yang diperkenankan dalam hal ini merupakan suatu hal yang ruwet.
- *Busana untuk kegiatan bisnis.* Hanya busana yang tidak dianggap sebagai pakaian sehari-hari yang dapat dikurangi. Perbedaan yang ditentukan oleh IRS biasanya ditujukan bagi pakaian yang memiliki lambang atau digunakan secara khusus dalam pekerjaan – seperti celemek yang digunakan oleh pramusaji atau pakaian dengan warna yang tidak biasa – dianggap sesuai untuk dikurangi. Sebagai contoh, biaya untuk sebuah jas yang dibeli oleh seorang pemandu wisata yang berfungsi secara spesifik sebagai pakaian seragam perusahaan tidak dapat dikurangi, kecuali bila memiliki emblem atau lambang yang menunjukkan bahwa pakaian tersebut adalah pakaian kerja. “IRS serius mengenai hal ini”, kata Cheryl Boyer, akuntan publik resmi di Palo Alto, California. “Kasus klasik dalam hal ini adalah di Liberace, yang dikatakan ia tidak dapat mengurangi kostumnya yang meriah tersebut karena ia, dalam kenyataannya, memakai pakaian itu di jalanan”. Banyak pemandu wisata yang melakukan pengurangan untuk kaus kaki pendukung, sepatu cadangan, payung, atau blus yang dipilih oleh perusahaan yang mereka beli dengan warna dan gaya yang mereka sendiri tidak akan dapat memilikinya sendiri. “Semua yang dapat saya katakan,” kata Boyer, “adalah ‘ingatlah Liberace’.”
- *Pengurangan lainnya.* Terdapat banyak jenis pengurangan lainnya yang diperkenankan bagi seorang pemandu wisata, tergantung pada keadaannya. Sekali lagi, adalah penting untuk memperoleh saran yang baik dan mengingat bahwa peraturan pajak dan artikel yang diperkenankan untuk dikurangi dapat berubah banyak sesuai waktunya. Lebih dari itu, adalah penting bahwa tanda terima dan catatan harus disimpan untuk sesuatu yang dimaksudkan seseorang akan digunakan sebagai pengurangan. IRS adalah bersikap kaku sekali mengenai dokumentasi, dan dalam kasus suatu audit, akan tidak diperkenankan suatu pengurangan bila tanda terima tidak dimiliki.

PERTIMBANGAN LEGAL

Beberapa bidang yang paling umum dalam pertimbangan legal bagi pemandu wisata

dan penyelenggara tur harus memperhatikannya adalah persoalan tanggung jawab, pembatalan, dan kontrak.

Tanggungjawab

Dalam dunia yang semakin meningkat dengan perkara saat ini, maka aspek pertanggungjawaban telah menjadi perhatian bagi hampir semua orang. *Tour and Travel News* baru-baru ini menyebutkan “perhatian terhadap tanggungjawab” adalah salah satu kecenderungan utama dalam industri perjalanan dalam tahun 1990an. Walaupun pertanggungjawaban adalah sebuah topik yang bagi pemandu wisata dan banyak orang lainnya agak dilalaikan, adalah penting bahwa semua pemandu wisata dan penyelenggara tur memahami potensi tanggungjawab mereka dan cara mereka dilindungi – atau tidak – dari pertanggungjawaban.

Dalam hal apa seorang pemandu wisata harus bertanggungjawab ? Pertanyaan yang paling serius dan umum dari pertanggungjawaban yang muncul adalah persoalan keselamatan. Pemandu wisata secara reguler membuat keputusan yang dapat mempengaruhi kesejahteraan seseorang. Sebagai contoh, pemandu wisata secara teratur menginstruksikan kepada pengemudi dimana harus memarkirkan kendaraan dan kepada penumpang dimana dan seberapa jauh untuk berjalan kaki. Kadang-kadang seorang pemandu wisata harus menginstruksikan para peserta tur untuk berjalan di atas batu cadas atau pedestrian yang hancur atau dalam cuaca yang buruk, semuanya dapat menyebabkan kecelakaan. Dalam kasus ini, pemandu wisata memiliki tanggungjawab dalam menetapkan seorang peserta tur dalam situasi yang tidak aman. Contoh secara umum lainnya dapat timbul ketika seorang pemandu wisata memandu sebuah tur berjalan kaki dengan orang yang berusia tua atau yang memiliki cacat secara fisik, yang dapat terlalu letih atau jatuh selama tur berlangsung.

Bagaimana pemandu wisata secara umum dilindungi dalam pertanggungjawabannya ? Jawaban yang tidak menguntungkan atas pertanyaan ini bahwa, dalam banyak kasus, pemandu wisata tidak dilindungi. Kebanyakan perusahaan uang besar dan memiliki reputasi yang baik memiliki kebijaksanaan pertanggungjawaban yang meliputi seluruh pemandu wisata selama periode waktu ia bekerja untuk perusahaan. Dipihak lain, banyak perusahaan yang lebih kecil dan memiliki reputasi yang kurang baik tidak memiliki kebijaksanaan itu. Dalam banyak kasus, pemandu wisata yang menduga atau dikatakan bahwa mereka diliput oleh kebijaksanaan tanggungjawab dari perusahaan, kenyataannya tidak sama sekali.

Industri bus wisata membuat peraturan yang ketat dalam hal ini, dan seluruh perusahaan yang memiliki reputasi yang baik memiliki kebijaksanaan asuransi yang jelas yang meliputi penumpang dan pemandu wisata ketika menaiki, masuk dan keluar suatu bus wisata. Kebanyakan negara bagian (tetapi tidak semua) memiliki undang-undang “Good Samaritan”, yang melindungi orang yang bertindak dengan maksud baik untuk membantu orang lain yang membutuhkannya. Beberapa kebijaksanaan pertanggungjawaban dari perusahaan pribadi meliputi para individu yang sedang menjalankan bisnis. (Ini di bahas dalam Lampiran D, “Keamanan Dasar dan Pertolongan Pertama”).

Penting untuk diingat, bagaimanapun juga, bahwa seseorang dapat mendakwa orang yang lain demi alasan apapun, dengan menyediakan dokumentasi dan bukti dari insiden yang terjadi dan dapat membuktikan bahwa tertuduh adalah bersalah dan kerugian telah timbul sebagai akibatnya.

Pembatalan

Pembatalan adalah sebuah fakta dalam kehidupan dan merupakan sumber perdebatan dalam sebuah industri. Dalam suatu bisnis yang memiliki sifat musiman yang tinggi, pembatalan dapat menghancurkan perusahaan dan pemandu wisata, yang sering memesan pekerjaan (dan merencanakan jadwal mereka dan anggarannya) enam bulan atau lebih sebelum suatu tur dilaksanakan.

Kebijaksanaan baru dari sebagian besar perusahaan terhadap pembatalan membuat pemanduan tidak layak dianggap sebagai unsur penunjang. Memberikan ilustrasi terhadap

skenario, seorang pemandu wisata menerima jadwal penuh dari suatu tur beberapa bulan sebelumnya. Dengan melakukan ini maka berarti pemandu wisata tersebut telah memberikan kesepakatan untuk melaksanakannya dan merencanakan jadwal diri mereka dan anggaran dengan pekerjaan tersebut di dalam pertimbangannya. Pada saat yang bersamaan, ia akan menolak banyak permintaan kerja pada tanggal yang sama. Bukan hal yang tidak biasa bagi perusahaan untuk membatalkan tur beberapa minggu atau hari sebelum waktunya, membuat seorang pemandu wisata tidak memperoleh pendapatan dan tidak memiliki, kemungkinan untuk memesan tur yang baru. Situasi seperti ini merupakan situasi yang menghancurkan.

Bila pemanduan adalah suatu profesi yang dapat hidup terus – itu adalah, sesuatu yang memperkerjakan kompetensi, komitmen pribadi, dan sesuatu yang memungkinkan seorang membuat hidup yang layak – cara-cara seperti ini harus dihentikan. Tentu saja seluruh pelaku bisnis dan profesional harus belajar menerima resiko yang melekat dalam pekerjaan mereka. Bagaimanapun, dalam kasus ini beban terberat diberikan kepada pemandu wisata.

Solusi yang masuk akal dalam menangani masalah pembatalan telah lama digunakan untuk bagian lain dalam industri, dan beruntunlah bahwa jumlah perusahaan yang melaksanakannya telah meningkat secara luas, dalam pekerjaan dengan pemandu wisata. Ketika seorang pelanggan memesan sebuah tur, maka biasanya sejumlah uang deposito yang tidak dapat dikembalikan ditentukan agar dapat memesan tempat. Bagian-bagian dari deposito itu kemudian disampaikan ke perusahaan penyedia fasilitas lainnya untuk reservasi fasilitas pelayanan yang dibutuhkan. Porsi dari uang tersebut harus pula diberikan secara tepat kepada pemandu wisata. Semakin dekat dengan tanggal pelaksanaan tur, lebih banyak uang atau pembayaran penuh diharuskan dibayar oleh pelanggan. Dalam peristiwa pembatalan tur, jumlah uang pelanggan yang hilang (dan disimpan oleh pihak perusahaan pemberi fasilitas) sesuai dengan waktu kedekatannya dengan tanggal pelaksanaan tur. Dengan perkataan lain, seorang pelanggan mungkin kehilangan 20 % dari biaya tur bila membatalkannya dalam waktu tiga bulan sebelum waktu penyelenggaraan tur, 50 % bila tiga minggu sebelumnya, dan biaya penuh bila ia membatalkannya seminggu sebelum tur dimulai. Pada gilirannya, pemandu wisata dan penyedia pelayanan lainnya akan menerima biaya pembatalan yang sama. Prosedur ini wajar dalam suatu bisnis yang membutuhkan suatu perencanaan jangka panjang dan melakukan reservasi terhadap fasilitas dan waktu dari pihak lain yang terkait.

Kontrak

Kontrak kadang-kadang digunakan oleh pemandu wisata dalam bisnis perjalanan. Beberapa perusahaan melakukannya untuk setiap tur seperti soal yang biasa. Isu lainnya sekali dalam setahun yang menggariskan kebijaksanaan perusahaan untuk meyakini bahwa pemandu wisata memiliki pemahaman yang jelas tentang tanggungjawabnya. Beberapa pemandu wisata mengeluarkan kontrak yang sederhana ketika mereka menerima sebuah pesanan. Termasuk di dalamnya adalah : kemufakatan pemandu wisata untuk menyediakan dirinya pada tanggal yang telah ditentukan ; pernyataan mengenai gaji/upah per-waktu, pengaturan transportasi, dan persoalan keuangan lainnya ; dan kebijaksanaan pembatalan.

Ricardo Callejo, seorang pengacara dari San Francisco dengan spesialisasi dalam bidang hukum perjalanan, menawarkan saran-saran dibawah ini kepada pemandu wisata :

- Dalam mempersiapkan kontrak, penekanan merupakan isu yang paling kritis. “Bila anda tidak dapat mengumpulkan darinya,” ia berkata, “semuanya adalah akan sia-sia”.
- Adalah selalu lebih mudah untuk menghindari ; akan jauh lebih mahal dan memusingkan untuk memperbaiki setelah fakta terjadi.
- Bila ada keragu-raguan terhadap integritas pihak lain, rekam pembicaraan telepon yang dilakukan.

“Ingat apa yang kau katakan di telepon dengan tertulis, yang dapat secara mudah mengatakan, “Untuk lebih meyakini pembicaraan kita hari ini”, saran Callejo. Mengirimkan sebuah surat yang resmi adalah suatu tindakan pencegahan ekstra,

sehingga ada pencatatan bahwa pihak lain telah menerima surat itu. Ini khususnya penting bila waktu adalah pokok permasalahan.

RANGKUMAN

Seperti profesi lainnya, pemanduan wisata membutuhkan perhatian pada banyak aspek bisnis dan membutuhkan inisiatif, pemanfaatan sumber daya, dan determinasi. Selanjutnya, pertumbuhan dari popularitas pemanduan dan peningkatan terhadap kebutuhan pemandu wisata dalam tahun-tahun mendatang ini mengharuskan pemandu wisata itu terus melanjutkan persiapannya untuk perubahan yang tidak dapat dihindarkan dalam bisnis pariwisata dan pemanduan wisata.

BAB XIII

ETIKA DAN ETIKET PROFESIONAL

“Etika adalah cara hidup kita sebagai manusia. Bila manusia pertama tidak dapat menemukan kesejahteraan dengan orang lain, ia tidak akan dapat bertahan dan berkembang”.

- Ivan Hill, pendiri dari Ethics Resource Center -

Seperti masyarakat yang telah mengembangkan penerimaan peraturan tentang perilaku, maka profesi, sebagaimana mereka berubah, menandai atau mengadopsi beberapa standar perilaku yang diinginkan. Setiap profesi bergelut dengan isu-isu yang berkembang secara kontroversial, seperti bagaimana seorang praktisi memasarkan dirinya sendiri, bagaimana mereka berinteraksi dengan teman sejawatnya dan masyarakat umum, dan bagaimana mereka harus berperilaku secara umum.

Secara tradisional, pengakuan secara formal terhadap standar etika merupakan tahap yang dapat diduga dalam evolusi suatu lapangan pekerjaan menjadi sebuah profesi yang dihargai. Pembahasan mengenai standar dan pengembangan dari sebuah aturan etika sering didorong oleh tekanan dari luar profesi yang bersangkutan, seperti keluhan konsumen mengenai pelayanan atau perilaku yang buruk dan tidak konsisten. Akhirnya, adalah para praktisi itu sendiri, sering melalui asosiasi profesinya, yang mengevaluasi isu-isu dan mengusahakan membuat pedoman-pedoman dan standar-standar untuk anggota dari profesinya. Profesi kesehatan misalnya, telah memiliki standar yang tinggi dan berlangsung lama dalam pendidikan dan perawatan pasiennya. Para dokter yang lalai atau menolak untuk mematuhi beberapa standar yang telah ditetapkan akan ditolak lisensinya atau mungkin dapat dicabut izinnya. Banyak perusahaan dan asosiasi lokal maupun nasional yang telah mengeluarkan peraturan tentang etika kepada para anggotanya, berdasarkan atas keanggotaannya, setuju untuk ditegakkan. American Society of Travel Agents (ASTA), salah satu dari asosiasi industri perjalanan yang terbesar dan tertua, sebetulnya telah mengembangkan sebuah peraturan tentang etika untuk anggotanya pada tahun 1930an, dan direvisi pada tahun 1985.

Karena pemanduan wisata mulai menjadi pilihan karir yang lebih populer dan aktif, diskusi tentang etika dalam profesi menjadi lebih lazim dan lebih penting. Salah satu peraturan etika yang terbaru dan paling komprehensif untuk pemandu wisata disusun oleh Guild of Professional Tour Guides of Washington D.C. (lihat Tabel 13.1). Isu-isu yang muncul dan standar yang ada dalam dokumen tersebut dapat diaplikasikan bagi banyak pemandu wisata, khususnya bagi pemandu wisata yang bebas (*freelance guide*).

MENDEFINISIKAN PENGERTIAN ETIKA

Apa yang dimaksud dengan etika perilaku ? Dan bagaimana seorang individu, profesi, atau masyarakat menentukan standar perilaku yang dapat sesuai dan dapat disetujui oleh semua pihak ? Albert Schweitzer, seorang ahli agama, filsuf, dan penerima hadiah Nobel Perdamaian, memberikan pandangan ini : “Dalam pengertian umum,” ia berkata, “etika adalah nama yang kita berikan kepada sesuatu yang berkaitan dengan kita untuk perilaku yang baik. Kita merasa sebagai suatu kewajiban untuk mempertimbangkan tidak hanya kesejahteraan pribadi kita saja, tetapi juga kesejahteraan orang lain dan masyarakat secara keseluruhan”. (Hill 1991).

L.Kohlberg mengidentifikasikan tiga tahap yang berbeda dari tahapan pengembangan dari mana manusia sampai pada standar etika yang sesuai, atau yang disebutnya sebagai kedewasaan moral. Dalam tahap pertama, anak-anak dapat memahami bahwa suatu tindakan adalah salah bila mereka dihukum karena hal itu. Tahap ke dua memiliki karakteristik oleh keinginan untuk memelihara hubungan yang positif dengan orang lain. Dalam tahap ini, orang mengukur perilakunya sendiri, dengan dibandingkan

dengan orang lain untuk menetapkan perilaku yang baik. Dalam tahapan akhir dan merupakan tahap yang paling diinginkan dari kedewasaan moral ; seseorang sampai pada standar etika dirinya sendiri yang berdasarkan pada kenyataan dan rasa apa yang baik untuk dunia. Sayangnya, Kohlberg dan lainnya merasa kebanyakan orang tetap di tahap ke dua dalam perkembangan etika (Kohlberg 1976).

Dalam buku *The Power of Ethical Management*, Blanchard dan Peale (1988) menyarankan untuk menanyakan tiga pertanyaan ketika melakukan evaluasi apakah suatu perilaku tersebut memiliki etika atau tidak : (1) Apakah hal itu legal ? (2) Apakah seimbang ? dan (3) Bagaimana kalau hal itu akan saya rasakan sendiri ?.

Tabel 13.1. Peraturan Etika dan Standar.

(Sumber : *The Guild of Professional Tour Guide of Washington D.C.*)

1. Seorang pemandu wisata profesional menyediakan presentasi yang terampil dari pengetahuan, menginterpretasikan dan menjelaskan keadaan sekitar, dan menginformasikan dan memelihara objektivitas dan antusiasme dengan sikap yang baik.
2. Seorang pemandu wisata profesional telah menyiapkan diri untuk setiap tur bila rencana perjalanan telah disusun sebelumnya. Seorang pemandu wisata yang profesional memegang tanggungjawab untuk melapor secara tepat waktu, dan semua perjanjian pertemuan dan seluruh jadwal dalam pengawasan pemandu wisata. Seorang pemandu wisata profesional sensitif terhadap minat dan nilai-nilai yang dimiliki kelompok tur dan tidak membagi pandangan pribadinya pada subjek yang kontroversial, seperti seks, agama, dan politik.
3. Seorang pemandu wisata profesional memiliki pengetahuan yang luas mengenai sebuah kota, termasuk sejarahnya dan arsitekturnya, kehidupan budaya dan politiknya, dan cerita rakyat. Seorang pemandu wisata mengetahui tentang pameran yang baru, peristiwa musiman, dan perubahan lainnya di dalam kota. Seorang pemandu wisata profesional tidak akan memberikan informasi yang salah.
4. Seorang pemandu wisata profesional memahami dan mengikuti kebijaksanaan perusahaan tempat ia bekerja pada saat itu. Seorang pemandu wisata profesional tidak akan menerima atau meminta suatu pekerjaan dari seorang pelanggan yang ditemui melalui perusahaan yang memperkerjakannya, tanpa seizin perusahaannya. Kartu nama bisnis pribadi tidak akan diberikan kepada peserta tur yang ditemui melalui pemesanan perusahaan. Komunikasi yang berkaitan dengan bisnis dengan pelanggan hanya akan berlangsung melalui perusahaan.
5. Seorang pemandu wisata profesional memiliki pengetahuan yang baik tentang rute terbaik untuk semua tur. Termasuk disini adalah pengenalan yang baik terhadap peraturan lalu lintas dan juga keistimewaan dalam mengemudi di Washington. Seorang pemandu wisata profesional memberikan informasi kepada pengemudi mengenai rute dengan tenang, sopan dan waktu yang tepat.
6. Seorang pemandu wisata profesional berpakaian yang sesuai dengan jenis tur yang diselenggarakannya.
7. Seorang pemandu wisata profesional menerima setiap tur sebagai suatu komitmen yang serius dan membatalkannya hanya bila mutlak diperlukan dan melakukan pemberitahuan sedini mungkin.
8. Seorang pemandu wisata profesional tidak meminta persenan/tip.
9. Seorang pemandu wisata profesional tidak akan bermaksud untuk memperlakukan toko-toko cenderamata dan tempat lain, agar memperoleh pembayaran kembali kepada pemandu wisata dan/atau pengemudi ; atau menggunakan kemudahan untuk makan gratis yang ditawarkan oleh perusahaan makanan.
10. Seorang pemandu wisata profesional bekerjasama dengan kelompok tur lainnya dan memelihara etika dan perilaku profesional sepanjang waktu, menciptakan suatu hubungan yang positif dengan seluruh teman sejawat.

Salah satu nilai dari etika juga dapat dipandang sebagai sebuah pengakuan terhadap

tanggungjawab dalam melakukan suatu hubungan. Bagi pemandu wisata, yang memakai banyak topi dan berinteraksi dengan beragam manusia, terdapat banyak orang kepada siapa mereka memiliki beberapa tingkat tanggung jawab: para majikan mereka; teman sejawat mereka dan industri mereka; profesi mereka; para wisatawan/pejalan; atraksi wisata, kota-kota atau daerah; masyarakat mereka; negara mereka; dan, tentu saja, diri mereka sendiri. Hubungan yang dimiliki oleh pemandu wisata dengan beberapa pihak tersebut dan tanggungjawab pemandu wisata kepada mereka akan di bahas di bawah ini.

HUBUNGAN DENGAN SESAMA PEMANDU WISATA

Salah satu inti dari profesionalisme adalah hubungan yang baik sekali dengan teman sejawat sendiri. Kebanyakan orang akan mencoba untuk memperhatikan majikannya dan upahnya dengan baik, tetapi orang yang meningkatkan hubungan yang saling menguntungkan dengan teman sekerjanya adalah tidak umum dan menjadi dihargai.

Karena pemandu wisata bebas adalah pesaing bagi pemandu wisata lainnya, banyak pemandu wisata merasa enggan untuk berbagi informasi yang dapat menguntungkan bagi pemandu wisata lainnya. Kenyataannya, orang yang dermawan terhadap informasi dan mau membantu akan memperoleh penghargaan secara pribadi maupun secara profesional. Teman sejawat akan dengan cepat mengidentifikasikan siapa yang merupakan pemain dalam tim dan siapa yang tidak. Menjaga reputasi yang positif diantara teman sejawat harus menjadi sebuah tujuan dari setiap profesional.

Beberapa langkah yang dapat diambil oleh pemandu wisata untuk meningkatkan hubungan profesional yang timbal-balik akan dibahas di bawah ini:

- Perlakukan orang lain seperti yang anda inginkan diperlakukan. Sering pemandu wisata bekerja sama dalam suatu program yang besar, dan siapa yang menampilkan dirinya ceria dan sikap yang mau bekerjasama, secara cepat akan memperoleh reputasi sebagai pemandu wisata yang ideal untuk bekerja sama, dan biasanya diminta bekerja lebih sering dibandingkan yang tidak memiliki kriteria itu. Juga, menghindarkan gosip perkantoran dan keluhan yang kronis.
- Ketika membawa pengunjung ke suatu tempat yang ramai, pemandu wisata harus mengingat bahwa terdapat pemandu wisata dan kelompok lain yang menunggu untuk melihat atraksi wisata tersebut. Khususnya dalam musim sibuk, hal ini berarti menghabiskan waktu yang lebih singkat dari biasanya di beberapa tempat tertentu.
- Buatlah menjadi kebiasaan untuk berbagi informasi yang mungkin akan membantu para teman sejawat. Hal ini mungkin berarti memberikan informasi kepada para pemandu wisata mengenai kebijaksanaan baru atau informasi yang menarik dengan menulis artikel bagi jurnal asosiasi, secara sukarela berbicara kepada asosiasi mengenai sebuah topik tertentu, atau hanya dengan berbagi berita dengan pemandu wisata lainnya. Dalam berbagai kasus, sikap seperti ini akan memperoleh penghargaan dan rasa hormat.
- Berlaku aktif dalam aktivitas yang diselenggarakan oleh asosiasi yang dapat memberikan manfaat bagi profesi. Walaupun kebanyakan kegiatan ini dilakukan dengan dasar kesukarelaan, tetapi adalah penting sekali. Kebanyakan pemandu wisata menemukan bahwa kontribusi ini membuat mereka memiliki hubungan dengan banyak industri, meningkatkan wawasan dan bisnis, dan memperoleh penghargaan pribadi.

HUBUNGAN DENGAN PENGEMUDI BUS WISATA

Hubungan yang positif dengan pengemudi bus wisata adalah hal yang vital bagi kesuksesan seorang pemandu wisata. Pengemudi dan pemandu wisata pada dasarnya adalah rekan satu tim. Dalam banyak kasus, pemandu wisata adalah yang memimpin penuh perjalanan tur (yaitu bila penyelenggara tur menyewa perusahaan bus wisata) dan terserah pada diri mereka untuk memberikan instruksi mengenai waktu dan rute perjalanan. Bagaimanapun, dengan tidak menghiraukan siapa yang memimpin tur, adalah bijaksana

bagi pemandu wisata dan pengemudi untuk saling berkonsultasi secara terus menerus selama perjalanan tur berlangsung. Pemandu wisata yang menghargai pengemudi dan mengusahakan hubungan kerja yang baik dengan mereka akan dengan cepat dikenal diantara para pengemudi. Para peserta tur juga mencari dan menghargai hubungan profesional yang kooperatif antara pemandu wisata mereka dengan pengemudi.

Berikut ini beberapa saran dalam usaha menciptakan hubungan positif dengan pengemudi :

- Siapkan cukup banyak waktu sebelum perjalanan tur dimulai (di malam hari atau pagi hari sebelum setiap hari tur berlangsung) untuk bertemu dengan pengemudi, sehingga ia dapat memahami dengan jelas mengenai rencana perjalanan, pengaturan waktu, pemberhentian untuk makan, dan rute perjalanan.
- Pada waktu tur akan dimulai, selalu ambil sedikit waktu untuk memperkenalkan pengemudi dengan menyebutkan nama yang diinginkannya atau nama kecilnya dan sebutkan peran pentingnya dalam perjalanan tur.
- Walaupun bila pemandu wisata yang memimpin suatu tur, maka pengemudi akan memberikan penghargaan bila ia dikonsultasikan mengenai pandangan dan saran-sarannya.
- Bila memungkinkan atau sesuai, undang pengemudi untuk makan bersama kelompok dan berpartisipasi dalam peristiwa lainnya.
- Bila terjadi suatu masalah dengan pengemudi, usahakan untuk mendiskusikannya dan mengatasi masalah itu dengan pengemudi tersebut sebelumnya, tidak dengan melaporkan masalah tersebut ke perusahaan penyelenggara tur atau perusahaan bus wisata yang bersangkutan.
- Hindari gosip mengenai pengemudi atau pemandu wisata lain, karena berita itu akan cepat menyebar dan dapat mengganggu seseorang nantinya.
- Pada akhir dari suatu hari perjalanan tur yang sukses atau suatu tantangan mengemudi tertentu, ucapkan terimakasih kepada pengemudi di depan kelompok peserta tur atas diselesaikannya tugas dengan baik.

HUBUNGAN DENGAN TEMAN SEJAWAT LAINNYA

Dalam industri perjalanan yang relatif masih muda dan tumbuh dengan cepat, adalah sesuatu yang vital untuk bekerjasama dengan teman sejawat. Teman sejawat dari seorang pemandu wisata, sebagai tambahan dari pemandu wisata lainnya, adalah orang lain yang bekerja dalam industri perjalanan seperti biro perjalanan, pegawai informasi pengunjung, karyawan hotel dan restoran, dan semua yang bekertja di banyak situs dan atraksi wisata yang dikunjungi oleh para pengunjung. Pemandu wisata yang mengambil langkah ekstra menuju upaya peningkatan kerja sama dengan orang-orang di posisi jabatan tersebut akan mampu melaksanakan tugasnya dengan lebih efisien dan meyakini dapat lebih memuaskan para pelanggan, beruntung karena memperoleh lebih banyak kerja sebagai penghargaan, dan memperoleh lebih banyak bisnis yang berulang.

Berikut ini adalah pedoman untuk meningkatkan hubungan yang lebih baik dengan teman sejawat di industri :

- Berusaha untuk lebih mempelajari mengenai aspek lain dalam industri. Sebagai contoh, dengan memahami tuntutan kerja bagi seorang petugas kantor depan hotel, atau agen tiket penerbangan, maka pemandu wisata dapat bekerja sama dengan mereka secara lebih empati, kooperatif, dan efektif.
- Selalu mengakui pelayanan yang istimewa dari teman sejawat itu dengan memberitahukannya kepada yang bersangkutan, penyelia yang bersangkutan, atau para peserta tur yang telah memperoleh manfaat dari pelayanan tersebut.
- Jika suatu masalah terjadi, cobalah membicarakannya secara pribadi, tidak terdengar oleh para pelanggan. Karena para peserta tur mengharapkan bahwa pemandu wisata bekerja atas nama mereka, kehadiran semua pihak yang terkait mungkin tidak menyenangkan. Suatu pembicaraan pribadi antara pemandu wisata dengan teman sejawatnya ini dapat membantu meningkatkan jiwa kerjasama bukan konfrontasi.

Sering, teman sejawat ini akan merasa lebih nyaman menjelaskan permasalahan secara lengkap (contohnya, hotel yang “*overbooked*”, atau *flight* penerbangan, atau kamar tamu yang belum dibersihkan) yang tidak ingin dikemukakannya kepada para wisatawan. Ini juga memberikan kesempatan kepada pemandu wisata dan teman sejawatnya ini untuk bekerja sama dalam mencari pemecahan masalahnya (seperti menunda proses “*check-in*”), tanpa disadari oleh para wisatawan sebagai suatu masalah.

- Menghindarkan gosip tentang pemandu wisata atau teman sejawat lain.

Hubungan dengan Perusahaan Seperti juga semua pegawai, pemandu wisata memiliki tanggungjawab kepada perusahaan. Ini berarti bahwa mereka memahami dan mematuhi kebijaksanaan dan standar perusahaan dan mereka akan loyal terhadapnya. Karena pemandu wisata mewakili perusahaannya, sering hingga batas tertentu mereka menghabiskan waktu yang lebih banyak dengan para pelanggan dibandingkan dengan yang dilakukan oleh manajer perusahaan, mereka memiliki suatu keharusan untuk mewakili keinginan perusahaan. Ini mungkin berarti bahwa sebagai pengganti memiliki seorang manajer perusahaan di lapangan, pemandu wisata harus memberikan jawaban atas nama perusahaan atau malah mempertahankan kebijaksanaan atau tindakan perusahaan. Bila seorang pemandu wisata tidak dapat berbicara dengan baik tentang perusahaannya, ia harus mencari pekerjaan ditempat yang lain, dengan perusahaan yang ia rasa dapat diwakilinya dengan kebanggaan.

Salah satu aspek yang tidak biasa dari pemandu wisata bebas adalah bahwa mereka sering bekerja pada perusahaan-perusahaan yang bersaing satu sama lain dan mengetahui rahasia bisnis, seperti hubungan dengan pelanggan, teknik pemasaran, atau pelayanan khusus yang masing-masing perusahaan mungkin menganggapnya sebagai sesuatu yang rahasia. Pemandu wisata harus tidak pernah membagi informasi tersebut kepada pegawai atau pemandu wisata lain yang bekerja untuk perusahaan pesaing, atau tidak memulai pembicaraan dengan pelanggan mengenai perusahaan lainnya.

Faktor-faktor berikut ini dapat meningkatkan hubungan seorang pemandu wisata dengan perusahaannya :

- Selalu tampil dengan rapi dan bersih, dengan pakaian seragam yang sesuai dan lambang bila digunakan.
- Pelihara sifat bisnis yang baik dan cara bersikap yang secara kehidupan sosial dapat diterima, tidak termasuk kesalahan bagasi dan minum yang berlebihan. Banyak perusahaan melarang pemandu wisata minum alkohol sebelum atau selama tur berlangsung, malah ketika makan bersama kelompok peserta tur.
- Tidak pernah menceritakan rahasia dagang sebuah perusahaan atau permasalahan internalnya kepada para pelanggan atau pegawai dari perusahaan lain.
- Pemandu wisata harus berusaha untuk mengikuti rencana perjalanan dan melengkapi segala yang terkait dengan kemampuan terbaiknya. Bila hal ini sulit untuk dilakukan karena cuaca, antrian, kecelakaan dalam tur, atau perencanaan awal yang buruk, maka pemandu wisata harus menghubungi perusahaan dengan segera.
- Tidak pernah meminta pekerjaan kepada seseorang atau perusahaan lain melalui seorang pelanggan dari perusahaan. Karena pemandu wisata bekerja dengan akrab dengan para pelanggan dan sering mengembangkan hubungan yang erat dengan mereka maka para pelanggan sering pula menanyakan apakah mereka dapat menghubungi pemandu wisata secara langsung. Bila ditanya tentang kartu nama bisnis dari pemandu wisata, maka tanggapan yang sesuai dari pemandu wisata adalah menyediakan kartu nama bisnis yang memperkerjakan mereka (banyak perusahaan yang menyediakannya). Malah bila suatu perusahaan tidak menyediakan kartu nama bisnis, maka pemandu wisata harus menyediakan alamat dan nomor telepon dari perusahaan kepada setiap orang yang mengikuti tur yang berminat, dengan menyebutkan bahwa ia dapat dihubungi melalui

perusahaan tersebut.

Topik ini adalah topik yang rumit dan kontraversial dengan beberapa bagian yang tidak jelas. Sering sekali, hubungan pribadi berkembang antara pemandu wisata dengan wisatawan, khususnya dalam tur ekskursi yang panjang waktunya. Setelah melakukan perjalanan bersama dalam beberapa hari, sering terjadi bahwa seorang pemandu wisata memiliki berbagai hal yang sama dengan seseorang di dalam kelompok. Bila seorang pimpinan kelompok wisatawan atau guru datang berkunjung kembali secara berulang-ulang dan meminta pemandu wisata yang sama, maka suatu hubungan pribadi sering terbentuk. Kenyataannya, manajer tur yang melakukan perjalanan dengan kelompok peserta tur dalam waktu dua minggu atau lebih sering membuat persahabatan dan saling bertukar alamat pribadi, dan banyak penyelenggara tur mengharapkan hal ini. Perbedaan yang harus dilakukan oleh pemandu wisata adalah melakukan bisnis dengan pelanggan dari perusahaannya. Meminta pelanggan dari perusahaan tidak pernah akan sesuai. Ini adalah isu yang memerlukan perhatian besar dan penting bagi banyak perusahaan penyelenggara tur.

TANGGUNGJAWAB KEPADA PARA PESERTA TUR

Pemandu wisata dipercayai untuk melaksanakan interpretasi yang menarik dan akurat mengenai suatu daerah. Begitu sebuah tur dimulai, pemandu wisata akan bekerja untuk para wisatawan, tetapi ia juga bekerja untuk sebuah perusahaan. Kadang-kadang ke dua peranan ini kelihatannya saling bertentangan. Sebagai contoh, rencana perjalanan aktual dari seorang pemandu wisata mungkin tidak mencerminkan apa yang diterima oleh para peserta tur. Dalam tahap akhir perencanaan, mungkin diperlukan untuk mengganti suatu hotel, atraksi wisata atau situs dengan yang lainnya. Sering terjadi pemandu wisata mengetahui perubahan tersebut beberapa saat sebelum tur akan dimulai dan dapat dengan mudah menjelaskan situasi itu kepada kelompok peserta tur yang biasanya dapat memahaminya dengan baik. Kadang-kadang sebuah kekeliruan sederhana terjadi dalam menuliskan ke dua rencana perjalanan tersebut dan para peserta tur dan pemandu wisata baru menyadari perbedaan itu setelah tur dimulai. Dalam kasus ini, pemandu wisata harus menghubungi perusahaan segera untuk menyampaikan kesalahan pemahaman tersebut. Bila perbedaan kecil yang terjadi, biasanya pihak perusahaan menyetujui pemandu wisata untuk mengusahakan mengisi rencana perjalanan para wisatawan, selama memungkinkan.

Kadang-kadang kemungkinan akibat dari hal tersebut adalah para wisatawan tidak dapat melihat sesuatu yang mereka anggap seharusnya mereka dapat melihatnya, dan adalah tugas dari pemandu wisata untuk menjelaskannya kepada kelompok. Hal ini dapat menimbulkan stres bagi pemandu wisata yang bersungguh-sungguh. Biasanya situasi seperti ini dapat dipahami dan adalah mudah untuk menjelaskan posisi dari perusahaan. Pemandu wisata harus mengingat bahwa ketika ia bekerja untuk sebuah perusahaan, maka ia harus mencoba untuk memperbaiki situasi atas nama perusahaan tersebut. Bila mereka merasa bahwa keluhan dari para wisatawan ini adalah benar, mereka harus mencatatnya di laporan tertulis dan dengan tenang menyarankan agar para wisatawan menghubungi perusahaan setelah tur selesai untuk menyampaikannya. Bila perusahaan berulang kali menempatkan pemandu wisata dan wisatawan dalam situasi seperti ini, dan kesalahan perusahaan semakin sulit untuk dijelaskan atau dipertahankan, maka pemandu wisata sebaiknya mempertimbangkan untuk mencari pekerjaan di perusahaan lain.

Berikut ini adalah pedoman-pedoman dalam memperlakukan para wisatawan :

- Pemandu wisata harus memperlakukan semua peserta tur dengan waktu, perhatian dan rasa hormat yang sama. Setiap pelanggan adalah seorang "VIP", yang layak menerima penghargaan yang sama, tanpa menghiraukan kondisi sosialnya atau jumlah uang yang dikeluarkannya.
- Pemandu wisata harus berusaha untuk memberikan interpretasi yang seakurat dan semenarik mungkin dan menyatakan diri harus lebih banyak belajar. Termasuk mempelajari sebanyak mungkin mengenai para pengunjung, untuk dapat meningkatkan keefektifan dari interpretasi yang diberikan dan mempromosikan

maksud baik yang dimiliki.

- Pemandu wisata harus mengusahakan sedapat mungkin untuk objektif dan diplomatis. Hal umum yaitu menghindari diskusi tentang seks, politik dan agama juga diaplikasikan pada pekerjaan pemandu wisata, karena mereka tidak akan pernah mengetahui secara yakin mengenai afiliasi, kepercayaan, atau sudut pandang dari seluruh peserta tur.

Seorang pemandu wisata yang memandu suatu tur di Washington bagi sebuah kelompok pendukung Partai Republik, mengambil kesempatan untuk menyampaikan pandangan politiknya, yang berbeda jauh dengan pandangan para tamunya. Setelah tur selesai, beberapa orang peserta tur menjadi marah dan meminta kembali pembayaran mereka. Seorang peserta tur berkata, "Saya menginginkan sebuah tur di Washington D.C., dan saya pasti tidak percaya bahwa saya harus membayar uang untuk dihina". Ketika pemandu wisata yang bersangkutan ditanya kenapa banyak orang yang menentangnya, ia menjawab, "Saya kira, mereka tidak mengapresiasi komentar saya mengenai presiden kita", dan ia menambahkan, "Jika anda ingin seorang pemandu wisata dari Partai Republik, anda harus menyewanya. Bila anda menggunakan saya sebagai pemandu wisata, anda memperoleh tur saya".

Kebenarannya adalah bahwa pemanduan bukanlah suatu forum untuk mempertentangkan kepercayaan politik seseorang dengan orang lain.

Peranan dari pemandu wisata sebagai tuan rumah membutuhkan diplomasi dan penghargaan. Pemandu wisata tidak perlu mengkompromikan kepercayaannya dan mengadopsi sudut pandang dari para peserta tur.

Solusi terbaik cukup dengan hanya menghindarkan isu-isu yang kontroversial. Bila seorang pemandu wisata tidak setuju sekali dengan kepercayaan yang dimiliki oleh kelompok peserta tur, sehingga ia tidak dapat melaksanakan tur sebelum menyampaikan perbedaan pandangan tersebut, maka ia harus menurunkan tingkat penugasannya.

- Pemandu wisata harus membuat setiap upaya untuk membuat para tamunya nyaman dan aman dan memperoleh informasi yang lengkap mengenai prosedur dasar dari pertolongan pertama.
- Pemandu wisata harus tidak pernah meremehkan suatu adat istiadat di daerah tertentu, atau menganggap adat istiadat itu sesuatu yang asing dan aneh karena semata-mata berbeda dengan adat istiadat yang dimilikinya.
- Pemandu wisata harus tidak pernah memohonkan persenan/tip dari peserta tur. Meminta tip akan merusak seluruh pihak yang terkait – perusahaan tur, para wisatawan, pemandu wisata sendiri, dan reputasi profesional dari seluruh pemandu wisata.

TANGGUNGJAWAB TERHADAP DAERAH LOKAL DAN MASYARAKAT

Pariwisata yang memiliki etika telah menjadi subjek yang populere dalam tahun terakhir ini. Terlepas dari semua potensi manfaat budaya dan ekonominya, pariwisata dapat merusak sekali terhadap komunitas tuan rumah di suatu daerah. Banyak contoh dari seluruh dunia yang memperlihatkan tidak sensitifnya para wisatawan terhadap penduduk setempat, khususnya di negara yang sedang berkembang. Banyak daerah di dunia ini yang dieksploitasi sedemikian rupa, demi keuntungan bagi perusahaan asing dan para pegawainya dan penduduk lokal tidak mendapatkan apa-apa kecuali kekacauan dalam kehidupan mereka dan pengeringan pada sumber daya alam mereka.

Untunglah, terdapat beberapa organisasi pengawas yang mendokumentasikan praktik pelaksanaan kegiatan pariwisata yang tidak etis dan, orang mengatakan, telah memberikan inspirasi kepada beberapa perusahaan, organisasi pariwisata, dan badan pemerintah untuk bertindak lebih bertanggungjawab. Ecumenical Coalition on Third World Tourism (ECTWT), salah satu organisasi yang tertua, mensponsori konferensi internasional dan mempublikasikan pamflet, jurnal berita, dan sebuah majalah empat bulan-

an yang dinamakan *Contours* (berasal dari kata “concern for tourism”/memberikan perhatian terhadap pariwisata). Peraturan etika bagi para wisatawan yang disusun oleh ECTWT (Tabel 13.2) telah didistribusikan ke seluruh dunia. The Center for Responsible Tourism juga memantau praktik kegiatan pariwisata yang tidak etis, menjadi tuan rumah dari konferensi, dan memproduksi literatur.

Tabel 13.2. Peraturan Etika untuk para Wisatawan.

(Sumber : Dikeluarkan oleh *Ecumenical Coalition on Third World Tourism*)

1. Perjalanan dengan jiwa kemanusiaan dan dengan keinginan tulus untuk mengetahui lebih banyak tentang masyarakat dari negara tuan rumah. Bersikap sensitif dan memperhatikan perasaan orang lain, sehingga menghindarkan apa yang mungkin merupakan sikap yang tidak sopan dari pihak anda. Ini diaplikasikan sekali dalam mengambil foto.
2. Pelihara kebiasaan untuk menyimak dan meninjau, lebih dari hanya mendengarkan dan melihat.
3. Sadarilah bahwa masyarakat di negara yang anda kunjungi sering memiliki konsep waktu dan pola berfikir yang berbeda dengan anda. Ini tidak berarti mereka lebih rendah, hanya berbeda saja.
4. Sebagai pengganti ingin mencari “pantai surga”, temukan usaha memperkaya wawasan dengan melihat cara hidup yang berbeda, melalui sudut pandang yang lain.
5. Selaraskan diri anda dengan adat istiadat lokal. Apa yang sopan di sebuah negara mungkin berlawanan dengan negara lain – masyarakat akan bahagia untuk menolong anda.
6. Sebagai pengganti kebiasaan Barat yaitu “mengetahui semua jawaban”, perkuat kebiasaan memberikan pertanyaan.
7. Ingatlah bahwa anda hanya satu diantara ribuan wisatawan yang mengunjungi negara itu dan tidak usah mengharapakan kemudahan khusus.
8. Bila anda benar-benar ingin memperoleh pengalaman seperti di “rumah diluar rumah”, adalah bodoh menghabiskan uang untuk suatu perjalanan.
9. Bila anda berbelanja, ingatlah bahwa “menawar harga” yang anda temukan adalah mungkin terjadi hanya karena upah yang rendah bagi pembuatnya.
10. Jangan memberikan janji kepada orang di negara tuan rumah anda, kecuali anda dapat memenuhinya.
11. Habiskan waktu untuk merefleksikan pengalaman harian anda sebagai suatu usaha untuk lebih memperdalam pemahaman anda. Telah sering disebutkan bahwa “apa yang memperkaya diri anda, mungkin merampok dan menggangu orang lain”

Bila suatu kebutuhan terhadap praktik kegiatan pariwisata yang lebih bertanggungjawab ada, orang dapat juga mengatakan bahwa pemandu wisata dapat memainkan peran yang besar dalam mempromosikan perilaku sosial yang lebih bertanggungjawab diantara para pengunjung. Tentu saja, banyak wisatawan memandang pemandu wisatanya lebih dari hanya memberikan interpretasi, tetapi juga mencari panduan untuk berinteraksi dengan daerah baru dan masyarakatnya.

Berikut ini adalah saran-saran untuk pemandu wisata yang ingin menampilkan perilaku yang bertanggungjawab, yaitu pariwisata yang memiliki etika :

- Sedapat mungkin doronglah para pengunjung untuk meninjau keluar dari batas-batas hotelnya saja dan menemui masyarakat lokal. Tentu saja, pemandu wisata harus bijaksana dan realistis mengenai hal ini. Contohnya, bila suatu daerah tidak aman di malam hari, lebih baik dijelaskan kepada para pengunjung dan tawarkan alternatif lain, misalnya berjalan kaki dengan kelompok di daerah lain atau menggunakan taksi menuju lokasi yang terdekat.
- Jelaskan adat istiadat lokal bila berbeda dengan adat istiadat yang dimiliki oleh kelompok peserta tur. Sebagai contoh, ketika melakukan perjalanan melalui daerah Pennsylvania Dutch, pemandu wisata harus meminta para pengunjung untuk menghentikan kegiatan mengambil foto dari wajah masyarakat Amish. Difoto

merupakan hal yang merendahkan bagi kaum Amish, karena mereka percaya bahwa segala bentuk “patung berhala” adalah terlarang di mata Tuhan.

- Ingatkan para pengunjung mengenai komitmen dari daerah untuk menciptakan lingkungan yang bersih dan aman. Jika pilihan daur-ulang memungkinkan, biarkan para pengunjung mengetahui bagaimana mereka dapat berperanserta di dalamnya. Di dalam taman atau area rekreasi, instruksikan para pengunjung dengan seluruh peraturan. Sebagai contoh, di dalam taman nasional pengunjung tidak diperkenankan untuk memetik bunga atau tanaman.
- Bertindak hati-hati dan berikan perhatian terhadap penduduk lokal ketika melalui daerah dimana kemiskinan, kejahatan, atau kerusakan lingkungan yang baru terlihat jelas.
- Selalu melakukan perjalanan dengan martabat dan rasa hormat dan ingatkan para pengunjung untuk melakukan hal yang sama, terutama di tempat-tempat keramat, rumah pribadi, dan situs-situs yang memiliki peninggalan purbakala yang bernilai tinggi. Pemandu wisata harus memberikan interpretasi paling tidak beberapa yard dari suatu situs pemakaman, sebagai contoh, membiarkan tempat itu bebas sehingga semua pengunjung (atau anggota keluarga) dapat mengunjunginya dengan tenang. Pemilik rumah pribadi akan menghargai bila pemandu wisata mengemukakan pentingnya tidak menyentuh atau menyandarkan diri pada barang yang bernilai tinggi.

RANGKUMAN

Bagi yang memilih lapangan kerja memandu berarti memilih suatu lapangan kerja pelayanan. Bagi sebagian orang, melayani orang lain dan mengakui bahwa “pelanggan adalah selalu benar” adalah sesuatu yang merendahkan diri, dan pelayanan adalah sama pengertiannya sebagai perbudakan. Kenyataannya, di dalam zaman yang didominasi oleh industri pelayanan, pakar pelayanan Karl Albrecht berkata, “Jika kamu tidak melayani pelanggan, maka lebih baik kamu melayani seseorang yang tidak kamu kenal” (Stozier).

Pemanduan wisata adalah suatu profesi yang terhormat, yang banyak dianggap orang sebagai sebuah keistimewaan. Orang yang paling sukses dan paling dihargai tinggi adalah orang yang tidak hanya mau melayani orang lain tetapi, kenyataannya, bangga melakukan pelayanan tersebut. Sebenarnya segala aspek dalam kehidupan melibatkan hal dalam melayani orang lain dan menggantungkan diri pada siapa yang melayani kita itu, oleh karena itu kenapa tamu yang terbaik akan membuat tuan rumah yang terbaik pula.

003834.2

