

**PELAKSANAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT)  
PEMANDU WISATA UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI  
PEMANDU WISATA DI DEWAN PIMPINAN DAERAH  
HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA (DPD HPI) YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



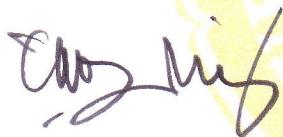
Oleh  
Linda Irawati  
NIM 09102244002

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH  
JURUSAN PENDIDIKAN LUAR SEKOLAH  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
OKTOBER 2013**

## **PERSETUJUAN**

Skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta” yang disusun oleh Linda Irawati, NIM 09102244002 ini telah disetujui oleh pembimbing untuk diujikan.

Dosen Pembimbing I



Prof. Dr. Yoyon Suryono, M. S  
NIP. 195101221979031001

Yogyakarta, Oktober 2013  
Dosen Pembimbing II



RB. Suharta, M. Pd.  
NIP. 196004161986031002

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi ditunda yudisium pada periode berikutnya.

Yogyakarta, Oktober 2013  
Yang Menyatakan,



Linda Irawati  
NIM 09102244002

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) PEMANDU WISATA UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI PEMANDU WISATA DI DEWAN PIMPINAN DAERAH HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA (DPD HPI) YOGYAKARTA” yang disusun oleh Linda Irawati, NIM 09102244002 ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 04 Oktober 2013 dan dinyatakan lulus.

Nama

Jabatan

Tanda Tangan Tanggal

Prof. Dr. Yoyon Suryono, M. S.

Ketua Penguji



22/10/2013

Dr. Puji Yanti Fauziah, M. Pd.

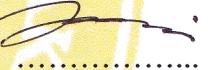
Sekretaris Penguji



21/10/2013

Dr. Ibnu Syamsi

Penguji Utama



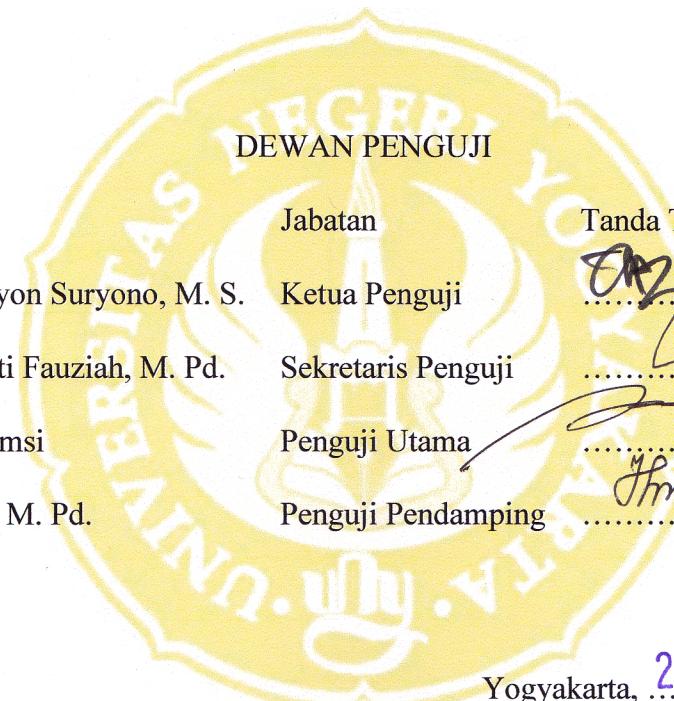
21/10/2013

RB. Suharta, M. Pd.

Penguji Pendamping



22/10/2013



24 OCT 2013

Yogyakarta, .....  
Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Yogyakarta  
Dekan,



Dr. Haryanto, M. Pd.  
NIP 19600902 198702 1 0018

## **MOTTO**

- ❖ Kesulitan datang bersama kemudahan. (Mario Teguh)
- ❖ Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh. (Andrew Jackson)

## **PERSEMBAHAN**

Atas karunia Allah SWT aku persembahkan karya tulis kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta yang telah mencerahkan segenap kasih sayangnya serta doa-doa yang tak pernah lupa ia sisipkan sehingga penulis berhasil menyusun karya ini. Terima kasih atas semua pengorbanan yang telah diberikan.
2. Almamaterku Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang begitu besar.
3. Agama, Nusa dan Bangsa.

PELAKSANAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT)  
PEMANDU WISATA UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI  
PEMANDU WISATA DI DEWAN PIMPINAN DAERAH  
HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA (DPD HPI) YOGYAKARTA

Oleh  
Linda Irawati  
NIM 09102244002

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan: (1) Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta, (2) Keberhasilan program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta, (3) Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah pengelola, peserta diklat, dan narasumber (*tutor*). Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, metode wawancara dan metode dokumentasi. Peneliti merupakan instrument utama dalam melakukan penelitian yang dibantu dengan pedoman observasi, pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Triangkulasi yang dilakukan untuk menjelaskan keabsahan data dengan menggunakan triangkulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di HPI Yogyakarta yaitu: (a) persiapan: rekrutmen peserta dilakukan melalui sosialisasi dengan menyebarkan brosur dan iklan lewat radio, koran, dan internet, (b) pelaksanaan: adanya kerjasama dan interaksi yang baik antara penyelenggaran, narasumber dan peserta diklat sehingga pelaksanaan diklat pemandu wisata dapat berjalan dengan lancar, (c) evaluasi dilakukan melalui dua cara yaitu uji teori dan uji praktik, (2) Keberhasilan program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di HPI dapat dilihat dari perubahan peserta diklat terkait dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap, serta banyaknya peserta yang lolos sertifikasi yang dilakukan oleh LSP dari 56 peserta yang tidak lolos hanya 2 orang, (3) Faktor pendukung yaitu: adanya dukungan dari pemerintah, motivasi yang tinggi dari peserta diklat, narasumber yang berkompeten dibidangnya, lingkungan belajar yang nyaman dan sarana prasarana yang memadai. Faktor penghambat yaitu: jumlah jam pelajaran yang dilaksanakan tidak sesuai dengan yang direncanakan dan biaya pelaksanaan diklat.

Kata kunci: *pendidikan dan pelatihan (diklat), pemandu wisata, HPI*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kependidikan di Universitas Negeri Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari adanya bantuan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta, terima kasih telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan, yang telah memberikan fasilitas dan sarana sehingga studi saya berjalan dengan lancar.
3. Ketua Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, yang telah memberikan fasilitas untuk kelancaran pembuatan skripsi.
4. Bapak Prof. Dr. Yoyon Suryono, M. S. selaku dosen pembimbing I dan Bapak R. B. Suharta, M. Pd. Selaku dosen pembimbing II, yang telah berkenan membimbing dan menguji serta memberikan masukan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pendidikan Luar Sekolah, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan.
6. Semua Pengurus (pengelola) DPD HPI Yogyakarta atas ijin dan bantuan untuk penelitian.
7. Semua peserta diklat pemandu wisata di DPD HPI Yogyakarta atas kerjasama dan bantuannya dalam pengambilan data skripsi ini.
8. Bapak Suparman, Ibu Iriyani, Kakakku Sugeng Ariyanto, Adikku Asto Cahyo Nugroho, Nenekku dan Alm. Kakekku (Mbah Poniah dan Alm. Mbah SastroNgadirin) atas doa, perhatian, kasih sayang serta dukungannya.
9. Sahabat-sahabatku (Sri, Rina, Yanti, Aulia, dan Agus) yang telah memberikan motivasi dan dukungan, serta kebersamaan, keceriaan, dan

semangat dari kalian, tak lupa buat Mas Tyo atas doanya, dukungan serta kesabarannya.

10. Teman-teman seperjuangan PLS 2009 Non Reguler maupun Reguler.
11. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang peduli terhadap pendidikan terutama Pendidikan Luar Sekolah dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Yogyakarta, Oktober 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	9
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Pendidikan dan Pelatihan.....	11
a. Pendidikan .....	11
1) Pengertian Pendidikan.....	11
2) Tujuan Pendidikan.....	12
b. Pelatihan.....	13
1) Pengertian Pelatihan .....	13
2) Tujuan dan Manfaat Pelatihan.....	14
3) Kaitan Pendidikan dan Pelatihan.....	16

4) Tahap-Tahap Pelatihan.....	18
2. Pemandu Wisata .....	20
a. Pengertian Pemandu Wisata.....	20
b. Jenis-Jenis Pemandu Wisata .....	21
c. Tugas-Tugas Pemandu Wisata .....	23
3. Kompetensi Pemandu Wisata.....	25
a. Pengertian Kompetensi .....	25
b. Kompetensi Pemandu Wisata .....	27
B. Kerangka Berpikir .....	29
C. Pertanyaan Penelitian .....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian .....	34
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	35
C. Sumber Data Penelitian .....	36
D. Metode Pengumpulan Data .....	36
E. Instrumen Penelitian .....	40
F. Teknik Analisis Data.....	41
G. Teknik Keabsahan Data .....	44

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Wilayah Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta .....	46
1. Sejarah Singkat Berdirinya HPI .....	46
2. Tujuan .....	47
3. Fungsi .....	47
4. Tugas dan Usaha .....	47
5. Fasilitas HPI Yogyakarta .....	48
6. Kepengurusan HPI .....	49
7. Deskripsi Program Diklat Pemandu Wisata.....	50
B. Data Hasil Penelitian .....	50

1. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (diklat) Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta.....	50
2. Tingkat Keberhasilan Peserta dalam Pelaksanaan Program Diklat Pemandu Wisata di DPD HPI Yogyakarta .....	70
3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program Diklat Pemandu Wisata di DPD HPI Yogyakarta .....	71
<b>C. Pembahasan .....</b>	<b>73</b>
1. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (diklat) Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta .....	73
2. Tingkat Keberhasilan Peserta dalam Pelaksanaan Program Diklat Pemandu Wisata di DPD HPI Yogyakarta .....	85
3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program Diklat Pemandu Wisata di DPD HPI Yogyakarta .....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>89</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>91</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>94</b>

## DAFTAR TABEL

	hal
Tabel 1. Perbandingan Antara Pendidikan dan Pelatihan .....	17
Tabel 2. Metode Pengumpulan Data.....	40
Tabel 3. Fasilitas yang ada di HPI Yogyakarta.....	48
Tabel 4. Rekapitulasi Jam Belajar Diklat Pemandu Wisata.....	60
Tabel 5. Kurikulum Diklat Pemandu Wisata .....	80

## **DAFTAR GAMBAR**

	hal
Gambar 1. Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 2. Susunan Kepengurusan DPD HPI Yogyakarta .....	49

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	hal
Lampiran 1. Pedoman Observasi .....	95
Lampiran 2. Pedoman Dokumentasi .....	97
Lampiran 3. Pedoman Wawancara .....	98
Lampiran 4. Catatan Lapangan .....	105
Lampiran 5. Analisis Data.....	115
Lampiran 6. Hasil Dokumentasi .....	120

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Penyelenggaraan pariwisata merupakan salah satu upaya dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Industri pariwisata ini sangat potensial mengingat begitu kaya alam Indonesia dengan berbagai ragam pesonanya. Mulai dari keindahan alam, peninggalan sejarah, keunikan adat budaya dari berbagai suku bangsa yang ada di Indonesia, dan lain-lain. Namun, semua itu tidak akan memberikan nilai tambah tanpa adanya pemanfaatan potensi yang ada tersebut. Potensi pariwisata di Indonesia pada umumnya dan di DIY pada khususnya sangat baik dimana dapat menarik wisatawan mancanegara sehingga dapat meningkatkan sumber pendapatan.

Sektor pariwisata memegang peranan penting dalam perekonomian di Indonesia, baik sebagai salah satu sumber penerimaan devisa maupun sebagai pencipta lapangan pekerjaan serta kesempatan berusaha. Pengembangan pariwisata akan terus dilanjutkan dan ditingkatkan melalui perluasan dan pemanfaatan sumber serta potensi pariwisata nasional sehingga menjadi kegiatan ekonomi yang diharapkan dapat meningkatkan pendapatan. Selain itu, kegiatan pariwisata diharapkan dapat memperluas kesempatan kerja dan kesempatan berusaha, bagi masyarakat di sekitarnya. Pembangunan dan pengembangan pariwisata harus didukung oleh banyak pihak mulai dari pemerintah, swasta, pengelola kawasan wisata serta masyarakat sekitar. Namun sangat disayangkan di Indonesia belum ada kesadaran secara kolektif

dari berbagai pihak yang terkait tentang arti pentingnya industri pariwisata bagi ekonomi kerakyatan. Dapat dilihat dari jaminan keselamatan bagi wisatawan baik domestik maupun mancanegara masih sangat memprihatinkan, buktinya banyak wisatawan yang menjadi korban kejahatan di tempat-tempat wisata. Oleh karena itu, kerjasama dari semua pihak sangat diperlukan agar wisatawan yang berkunjung merasakan kenyamanan baik itu dari pengelola obyek wisata maupun dari masyarakat di sekitarnya.

Di Indonesia pariwisata merupakan salah satu sektor andalan pemerintah untuk meningkatkan pendapatan negara. Berdasarkan data yang dirilis Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2012, sepanjang tahun 2011 sektor pariwisata mengkontribusikan US\$8,554 miliar bagi devisa negara. Kontribusi tersebut naik dibandingkan pada tahun 2010 yang tercatat sebesar US\$7,6 miliar. Selain sebagai sumber pendapatan negara, sektor pariwisata juga berkontribusi dalam penyerapan tenaga kerja. Pada tahun 2011 penyerapan tenaga kerja dari sektor pariwisata sebanyak 8,53 juta orang.

Data tersebut menunjukkan dari sektor pariwisata sangat penting selain dapat meningkatkan sumber pendapatan negara juga dapat mengurangi pengangguran, yang juga menjadi permasalahan di Indonesia. Dengan melihat potensi wisata yang dimiliki masih memungkinkan peluang untuk meningkatkan pendapatan negara dari sektor pariwisata serta penyerapan tenaga kerja yang lebih banyak lagi.

Fenomena dalam dunia pariwisata memang menunjukkan suatu prospek yang menguntungkan dari sisi bisnis. Kondisi pasar dalam industri

ini menunjukkan suatu nilai keuntungan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, perlu adanya upaya agar pembangunan dan pengembangan pariwisata dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Eksplorasi potensi-potensi alam dan budaya yang sangat beragam sangat diperlukan sehingga obyek wisata yang sudah ada semakin bervariasi. Namun, tetap diperhatikan untuk menjaga dan memelihara keindahan alam, jadi jangan sampai merusak lingkungan alam yang ada.

Indonesia memiliki potensi pariwisata yang sangat baik dan banyak kawasan yang bagus dijadikan tujuan wisata. Pantai-pantai di Bali, tempat menyelam di Bunaken, Gunung Rinjani di Lombok, taman nasional di Sumatera dan lain-lain merupakan contoh tujuan wisata alam di Indonesia. D.I Yogyakarta merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang memiliki banyak obyek wisata seperti wisata budaya, wisata alam, wisata pendidikan, wisata belanja, wisata kuliner dan lain-lain. Obyek wisata yang ada di Yogyakarta memiliki ciri khas tersendiri sehingga banyak wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang berkunjung. Dari setiap daerah tujuan wisata yang ada di Indonesia pasti memiliki ciri khas masing-masing dan berbeda-beda di setiap daerahnya karena Indonesia memiliki beraneka ragam budaya.

Yogyakarta merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang wajib di kunjungi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang ada di Pulau Jawa. Meskipun wisatawan asing yang berkunjung tidak seramai di Bali, namun Yogyakarta tetap menjadi tujuan wisata yang unik. Tempat-tempat

wisata yang ada di Yogyakarta sangatlah banyak, yang lebih dominan yaitu wisata sejarah dimana di Yogyakarta banyak terdapat bangunan candi yang merupakan bangunan bersejarah pada jaman kuno. Selain itu, wisata alam dan wisata pantai yang ada di Yogyakarta juga tidak kalah bagusnya. Deretan pantai yang berada di bagian selatan Yogyakarta khususnya di daerah Gunung Kidul sangat indah dan terlihat masih sangat alami. Wisata belanja yang berada di Yogyakarta yaitu di Malioboro dan Pasar Beringharjo yang sangat ramai dan terkenal. Dengan banyaknya potensi pariwisata yang ada serta banyaknya pengunjung, Yogyakarta dijuluki sebagai surganya wisata bagi wisatawan. Yogyakarta memiliki ciri khas yang beda dari daerah-daerah tujuan wisata yang lain, sehingga sangat cocok untuk berkembangnya industri pariwisata.

Berkembangnya industri pariwisata yang semakin pesat sebaiknya juga diimbangi dengan pengembangan sumber daya manusianya, karena manusia merupakan penggerak seluruh kegiatan kepariwisataan dan menjadi faktor terpenting. Sumber daya manusia dalam bidang pariwisata meliputi pengelola kawasan wisata, pemandu wisata, dan semua yang terlibat dalam pengelolaan kawasan wisata. Kinerja SDM merupakan salah satu faktor terpenting yang perlu diperhatikan untuk mencapai keberhasilan dalam pengelolaan pariwisata. Terutama kinerja pemandu wisata karena mereka merupakan orang yang pertama kali dijumpai oleh wisatawan. Pemandu wisata memiliki peranan yang sangat penting karena selama dalam masa liburannya wisatawan lebih banyak bersinggungan atau beradaptasi dengan

pemandu wisata. Baik buruknya kesan yang diterima wisatawan banyak ditentukan oleh peran seorang pemandu wisata.

Seorang pemandu wisata profesional akan bisa membantu wisatawan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan. Dengan pengalamannya seorang pemandu wisata juga mampu untuk memberikan pelayanan, petunjuk, informasi dan hal-hal yang sangat dibutuhkan oleh seorang wisatawan. Dengan pengalamannya dia juga merupakan sumber informasi penting tentang diri wisatawan, menyangkut kebutuhan, keinginan dan standard pelayanan wisatawan yang akan sangat bermanfaat untuk pengembangan kepariwisataan lokal maupun nasional. Selain itu, pemandu wisata yang profesional akan mampu menciptakan citra kawasan wisata sehingga mereka sekaligus berperan sebagai ujung tombak promosi dan pemasaran produk wisata, baik yang berupa obyek wisata alam dan budaya maupun produk wisata lainnya.

Peran ganda pemandu wisata sebagai *information provider* dan sekaligus sebagai ujung tombak promosi destinasi atau daerah tujuan wisata masih belum diperhitungkan untuk menarik wisatawan. Di samping itu pemahaman tentang peningkatan daya tarik obyek wisata melalui peran pemandu wisata masih terbatas. Keberadaan pemandu wisata akan meningkatkan pemahaman wisatawan terhadap obyek wisata dan masyarakat sekitar yang dikunjungi sehingga dapat mendukung upaya pencegahan kerusakan lingkungan alam maupun budaya sebagai obyek wisata yang sering dilakukan oleh wisatawan. Pemandu wisata yang mampu memberikan

interpretasi dan informasi yang memadai akan dapat menciptakan kepuasan pada diri wisatawan dan dapat berlanjut pada terjadinya kunjungan ulang ke obyek-obyek wisata yang dikunjungi tersebut.

Untuk menjadi pemandu yang professional pasti banyak proses yang harus dilalui, tidak hanya didapat dari sekolah/kuliah maupun kursus tetapi didapat dari pengalaman yang dikumpulkan sedikit demi sedikit. Pemandu wisata yang professional harus memiliki kompetensi yang memadai. Dalam UU No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan yang dimaksud “kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh pekerja pariwisata untuk mengembangkan profesionalitas kerja”. Agar pemandu wisata memiliki kompetensi yang memadai perlu dilakukan pelatihan sehingga pemandu wisata memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang baik. Setelah mengikuti pelatihan kemudian diterapkan dalam pekerjaannya atau profesiya sebagai pemandu wisata.

Pada kenyataannya kompetensi pemandu wisata masih perlu dipertanyakan, buktinya masih muncul keluhan turis bahwa pramuwisata/pemandu wisata kurang menguasai budaya lokal. Hal ini bisa disebabkan pola *recruitment* yang tidak jelas dan pendidikan yang dipersingkat hanya 3 hari. Padahal standar minimal diklat pemandu wisata 110 jam, namun semua itu tidak pernah terpenuhi (Kompas Yogyakarta, 9/2009). Oleh karena itu, perlu adanya pendidikan dan pelatihan pemandu wisata

untuk meningkatkan kompetensinya agar lebih baik lagi mengingat permintaan pemandu wisata terus meningkat apalagi pada saat liburan.

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta merupakan salah satu lembaga atau organisasi yang menyelenggarakan program pendidikan dan pelatihan (diklat) untuk pemandu wisata. HPI menyelenggarakan diklat dalam rangka menjawab tantangan akan permintaan dan kebutuhan pramuwisata, baik dari segi kualitas maupun kuantitas guna melayani wisatawan nusantara dan mancanegara. Program diklat dilaksanakan dengan tujuan menjaring calon pemandu wisata untuk direkrut menjadi anggota HPI Yogyakarta melalui tahap diklat serta mencetak sumber daya pramuwisata yang kompeten dan professional sesuai pilihan bahasa (Indonesia, Inggris, Prancis, dan lain-lain). Untuk itu peserta harus mengikuti diklat sesuai dengan tahapan-tahapan yang ditentukan, agar bisa lulus uji kompetensi dan mendapatkan lisensi pramuwisata. Hal ini yang menarik penulis untuk dapat mengulas lebih dalam tentang Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata Untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta.

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang diuraikan di atas, ditemukan beberapa identifikasi sebagai berikut:

1. Industri pariwisata memberikan sumbangan yang besar dalam meningkatkan perekonomian rakyat, namun belum ada kesadaran secara kolektif akan arti pentingnya pariwisata bagi ekonomi kerakyatan.
2. Pemahaman tentang peningkatan daya tarik objek wisata melalui peran pemandu wisata masih terbatas.
3. Pengetahuan pemandu wisata mengenai budaya lokal atau daerah tujuan wisata masih kurang dikuasai.
4. Standar minimal diklat pemandu wisata yaitu 110 jam, namun tidak pernah terpenuhi.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang diuraikan di atas, tidak seluruhnya dikaji dalam penelitian ini mengingat ada keterbatasan waktu, kemampuan dan dana. Agar penelitian ini lebih mendalam, maka penelitian ini hanya dibatasi pada masalah Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Pemandu Wisata Untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta.

## **D. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diangkat dari penelitian ini adalah

1. Bagaimana pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta?
2. Bagaimana keberhasilan program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta?
3. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta?

## **E. Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta.
2. Keberhasilan program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta.
3. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta.

## **F. Manfaat**

Beberapa kegunaan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan menambah kepustakaan pendidikan khusunya dalam bidang pariwisata yang berkaitan dengan peningkatan kompetensi pemandu wisata dan sebagai penelitian lebih lanjut.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

- 1) Membantu peneliti untuk mengetahui dan memahami tentang pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di HPI Yogyakarta.
- 2) Memperoleh pengalaman nyata dan mengetahui secara langsung kondisi dilapangan.
- 3) Membantu peneliti untuk membangun kemitraan dengan pihak swasta.

### b. Bagi Lembaga Terkait

Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi lembaga (HPI) guna meningkatkan kualitas layanan pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan (diklat) ke depannya sesuai dengan kebutuhan pemandu wisata.

### c. Bagi Jurusa PLS

- 1) Memperkaya penelitian dalam bidang Pendidikan Luar Sekolah.
- 2) Sebagai bahan serta masukan dalam menyiapkan perencanaan suatu program pendidikan luar sekolah yang terkait dengan pendidikan dan pelatihan (diklat) yang berkualitas.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Pustaka**

##### **1. Pendidikan dan Pelatihan (Diklat)**

###### **a. Pendidikan**

###### **1) Pengertian Pendidikan**

“Pendidikan adalah suatu usaha yang dilakukan secara sadar dan sengaja untuk mengubah tingkah laku manusia baik secara individu maupun kelompok untuk mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan” (Sugihartono dkk, 2007: 3). Driyarkara (Hasbullah, 2006: 2) berpendapat bahwa “pendidikan adalah pemanusiaan manusia muda atau pengangkatan manusia muda ke taraf insani”.

Menurut Fuad Ihsan (2003: 2) “pendidikan merupakan usaha manusia untuk menumbuhkan dan mengembangkan potensi-potensi pembawaan baik jasmani maupun rohani sesuai dengan nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat dan kebudayaan”. Selanjutnya dijelaskan oleh John S. Brubacher (Wiji Suwarno, 2009: 20) bahwa “pendidikan adalah proses pengembangan potensi, kemampuan, dan kapasitas manusia yang mudah dipengaruhi oleh kebiasaan, kemudian disempurnakan dengan kebiasaan-kebiasaan yang baik”.

Dalam UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional mengartikan bahwa:

“pendidikan sebagai usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara”.

Dari beberapa pengertian yang diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa pendidikan merupakan suatu usaha yang dilakukan secara sadar dan terencana untuk mengubah perilaku manusia baik secara individu maupun kelompok untuk mendewasakan manusia melalui pembelajaran kearah yang lebih baik dari sebelumnya. Proses pendidikan dimulai saat manusia itu dilahirkan dan berlangsung seumur hidupnya.

## 2) Tujuan Pendidikan

Terselenggaranya pendidikan tidak terlepas dari tujuan pendidikan itu sendiri. Tujuan pendidikan merupakan faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan pendidikan, karena tujuan merupakan arah yang akan dicapai atau hasil yang diharapkan dari pendidikan.

Menurut Utami Munandar tujuan dari pendidikan dijelaskan sebagai berikut:

“Tujuan pendidikan yaitu menyediakan lingkungan yang memungkinkan peserta didik untuk mengembangkan bakat dan kemampuannya secara optimal, sehingga ia dapat mewujudkan dirinya dan berfungsi sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pribadinya dan kebutuhan masyarakat” (Utami Munandar, 2002: 4).

Hasil akhir dari proses pendidikan yaitu perubahan tingkah laku, ini berarti pendidikan bertujuan mengubah tingkah laku sasaran pendidikan. “Pada dasarnya tujuan pendidikan adalah suatu deskripsi dari pengetahuan, sikap, tindakan, penampilan, dan sebagainya yang diharapkan akan memiliki sasaran pendidikan pada periode tertentu” (Soekidjo Notoatmodjo, 2003: 41).

Adanya tujuan pendidikan karena diperlukannya suatu kurikulum yang efisien dan efektif. Oleh karena itu tujuan pendidikan sangat dibutuhkan dalam penyusunan suatu kurikulum agar lebih mudah dan terarah. Tujuan pendidikan juga mengarahkan pelaksanaan pendidikan agar sesuai dengan tahapan-tahapan yang sudah direncanakan.

## **b. Pelatihan**

### **1) Pengertian Pelatihan**

Menurut Suwatno dan Donni dijelaskan mengenai pelatihan sebagai berikut:

“Pelatihan merupakan proses jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Pelatihan terdiri dari program-program yang disusun terencana untuk memperbaiki kinerja di level individual, kelompok, dan organisasi yang dapat diukur perubahannya melalui pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku sosial dari karyawan” (Suwatno & Donni, 2011: 117).

Anwar (2006: 169) berpendapat bahwa “pelatihan merupakan usaha berencana yang diselenggarakan supaya dicapai

penguasaan keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang relevan dengan kebutuhan peserta pelatihan”.

Menurut pendapat Moekijat “pelatihan adalah suatu kegiatan penyesuaian atau pemberian pengaruh kepada seorang pegawai untuk meningkatkan kecakapannya guna suatu kegiatan tertentu” (Anwar, 2006: 163). Selanjutnya Oemar Hamalik (2007: 10) menjelaskan bahwa “pelatihan adalah suatu proses, dimana suatu fungsi manajemen perlu dilaksanakan secara terus menerus dalam rangka pembinaan ketenagaan dalam suatu organisasi”.

Dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia melalui peningkatan keterampilan sehingga mampu meningkatkan kompetensi individu maupun kelompok. Dalam pelaksanaan pelatihan lebih menekankan pada praktek secara langsung daripada teori.

## **2) Tujuan dan Manfaat Pelatihan**

Tujuan pelatihan lebih menekankan pada pengembangan keahlian, pengetahuan dan sikap. Secara lebih rinci dijelaskan oleh Moekijat tujuan umum pelatihan adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengembangkan keahlian, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih efektif.
- b) Untuk mengembangkan pengetahuan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional.
- c) Untuk mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kemauan kerjasama dengan teman-teman, pegawai dan pimpinan (Ikka Kartika, 2011: 14).

Tujuan pelatihan tidak hanya untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap saja, namun juga untuk mengembangkan bakat seseorang sehingga dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan apa yang diharapkan. Menurut Mustofa Kamil tujuan pokok yang harus dicapai dalam pelatihan antara lain:

- a) memenuhi kebutuhan organisasi,
- b) memperoleh pengertian dan pemahaman yang lengkap tentang pekerjaan dengan standar dan kecepatan yang telah ditetapkan dan dalam keadaan yang normal serta aman,
- c) membantu para pimpinan organisasi dalam melaksanakan tugasnya (Mustofa Kamil, 2010: 11).

Menurut Anwar (2006: 166) “tujuan pelatihan adalah untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari para karyawan sesuai dengan kebutuhan perusahaan yang bersangkutan”. Dari beberapa pendapat mengenai tujuan pelatihan dapat disimpulkan bahwa tujuan program pelatihan pada dasarnya untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang telah dimiliki oleh karyawan agar memiliki kompetensi yang sesuai dengan pekerjaanya atau sesuai dengan bidang yang ditekuni.

Manfaat pelatihan menurut pendapat Johnson, dirumuskan sebagai berikut

- a) Menambah produktivitas
- b) Memperbaiki kualitas kerja dan menaikkan semangat kerja

- c) Mengembangkan keterampilan, pengetahuan, pengertian, dan sikap-sikap baru
- d) Dapat memperbaiki cara penggunaan yang tepat alat-alat, mesin, proses, metode dan lain-lain
- e) Mengurangi pemborosan, kecelakaan, keterlambatan, kelalaian, biaya berlebihan dan ongkos-ongkos yang tidak diperlukan
- f) Melaksanakan perubahan atau pembaruan kebijakan atau aturan-aturan baru
- g) Memerangi kejemuhan atau keterlambatan dalam skill teknologi, metode, produksi, pemasaran, modal, manajemen, dan lain-lain
- h) Meningkatkan pengetahuan agar sesuai dengan standar performan sesuai dengan pekerjaannya
- i) Mengembangkan, menempatkan, dan menyiapkan orang untuk maju memperbaiki pendayagunaan tenaga kerja dan meneruskan kepemimpinan (menjamin kelangsungan kepemimpinan)
- j) Menjamin ketahanan dan pertumbuhan perusahaan (Shaleh Marzuki, 2010: 176).

Tujuan dan manfaat pelatihan merupakan manifestasi dalam program pelatihan. Tujuan pelatihan pada intinya untuk memperbaiki kinerja karyawan, sedangkan manfaatnya untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaannya.

### **3) Kaitan Pendidikan dan Pelatihan**

Pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu bentuk pendidikan non formal yang digunakan sebagai wahana bagi seseorang untuk mengikuti pembelajaran guna meningkatkan kemampuan dan pengembangan diri. Seseorang akan memiliki keterampilan hidup sehingga menjadikan mereka lebih berguna. Dengan keterampilan yang dimilikinya, akan mampu menjadikan kehidupannya sejahtera dan mampu bersaing dalam masyarakat.

Pada penyelenggaraan pendidikan luar sekolah konsep *learning* (pembelajaran), *education* (pendidikan), dan *training* (pelatihan), secara umum menjadi satu kesatuan dalam implementasi kegiatannya. Pembelajaran sering digunakan sebagai salah satu aktivitas dalam program pendidikan luar sekolah untuk memberikan pemahaman materi-materi yang sifatnya kognitif dan afektif. Sementara pelatihan diselenggarakan untuk meningkatkan kompetensi sasaran yang berhubungan dengan kecakapan pelaksanaan tugas dilapangan. Agar lebih jelas lagi, perbandingan pendidikan dan pelatihan menurut Soekidjo Notoatmodjo dapat dilihat pada tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 1. Perbandingan Antara Pendidikan dan Pelatihan**

No.	Aspek	Pendidikan	Pelatihan
1.	Pengembangan kemampuan	Menyeluruh ( <i>overall</i> )	Khusus ( <i>specific</i> )
2.	Area kemampuan (penekanan)	Kognitif, afektif	Psikomotor
3.	Jangka waktu pelaksanaan	Panjang ( <i>long term</i> )	Pendek ( <i>short term</i> )
4.	Materi yang diberikan	Lebih umum	Lebih khusus
5.	Penekanan penggunaan metode belajar mengajar	Konventional	Inconventional
6.	Penghargaan akhir proses	Gelar ( <i>degree</i> )	Sertifikat ( <i>non-degree</i> )

(Sumber: Soekidjo Notoatmodjo, 2003: 29)

Pendidikan berkaitan dengan persiapan tenaga kerja yang diperlukan oleh suatu instansi atau organisasi, sedangkan pelatihan lebih berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan karyawan yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu. Dalam pelaksanaan pelatihan orientasinya pada tugas yang harus dilaksanakan, sedangkan pendidikan lebih pada pengembangan pengetahuan atau kemampuan umum.

Pendidikan dan pelatihan adalah suatu proses dimana akan menghasilkan suatu perubahan perilaku dari sasaran diklat. Perubahan perilaku tersebut dalam bentuk peningkatan pengetahuan atau kemampuan dari sasaran diklat yang mencakup kognitif, afektif, maupun psikomotor. Pendidikan dan pelatihan dalam suatu organisasi sebagai upaya untuk pengembangan sumber daya manusia agar dapat meningkatkan kompetensinya dan harus dilakukan secara terus menerus.

#### **4) Tahap-Tahap Pelatihan**

Tahap-tahap atau langkah-langkah merupakan suatu kegiatan yang dilakukan secara berurutan serta saling berkaitan satu sama lain. Menurut pendapat Procton dan Tornton mengemukakan bahwa:

“Pelatihan keterampilan mencakup kejadian-kejadian yang berurutan atau proses yang terus menerus dengan kekuatan-kekuatan dan batas-batas yang dapat ditentukan, yang kemudian dijelaskan dalam sembilan tahap, yaitu: a) menentukan kebutuhan latihan, b) metode pemberian instruksi, c) menyiapkan program latihan, d) rancangan

evaluasi latihan, e) langkah-langkah sebelum pelatihan, f) instruksi, g) langkah-langkah sesudah latihan, h) umpan balik dari hasil latihan, i) evaluasi manajemen” (Anwar, 2006: 167).

Menurut William B. Werther dan Keith Davis dalam bukunya “*Human Resources and Personnel Management*” (1996: 287) mengatakan bahwa langkah-langkah dalam mempersiapkan program pelatihan yaitu sebagai berikut:

- a) Identifikasi kebutuhan, untuk memutuskan pendekatan yang akan digunakan, organisasi perlu mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan pelatihan.
- b) Sasaran-sasaran Pelatihan dan Pengembangan, dalam tahap ini harus menentukan dan menetapkan kriteria sasaran pelatihan. Pada tahap ini, sebaiknya juga ditetapkan kriteria evaluasi untuk memudahkan evaluasi program pelaksanaan pelatihan.
- c) Menyusun isi program, ditentukan oleh identifikasi kebutuhan-kebutuhan dan sasaran pelatihan. Program pelatihan sebaiknya memenuhi kebutuhan-kebutuhan organisasi dan peserta.
- d) Mendesain prinsip-prinsip belajar, beberapa prinsip belajar yang bias digunakan sebagai pedoman tentang cara-cara belajar yang efektif yaitu program pelatihan bersifat partisipatif, relevan, pengulangan dan pemindahan serta memberikan umpan balik mengenai kemajuan para peserta pelatihan.
- e) Evaluasi, setelah program pelatihan dilaksanakan maka program ini perlu dievaluasi untuk mengetahui sampai sejauh mana tujuannya telah dicapai. Keberhasilan program dapat diukur melalui empat kategori yaitu reaksi, pembelajaran, perilaku dan hasil.

Adanya tahap-tahap pelatihan diharapkan program pelatihan dapat dilaksanakan secara berurutan sesuai dengan perencanaan. Hal ini juga bertujuan agar program pelatihan benar-benar disesuaikan dengan kebutuhan peserta dan dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

## 2. Pemandu Wisata

### a. Pengertian Pemandu Wisata

Pemandu wisata disebut juga pramuwisata atau *tour guide*.

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

Menurut Tata Nuriata (1995: 1) “pramuwisata berasal dari bahasa Sansekerta yaitu pramu, wis, dan ata. Pramu berarti pelayan atau orang yang melayani, wis berarti tempat dan atau berarti banyak”. Pendapat umum mengartikan wisata sebagai keliling atau perjalanan sehingga dalam hal ini pramuwisata dapat dikatakan sebagai petugas yang melayani orang yang sedang melakukan perjalanan wisata.

Menurut Amato seorang ahli dari UNDP/ILO menyatakan bahwa:

*“tour guide is a person employed either by the travelers, a travel agency or any others tourist organization, to inform, direct and advice the tourist organization, to inform, direct and advice the tourists before and during their short visits”.*

“Pramuwisata adalah seorang yang bekerja untuk wisatawan, biro perjalanan, ataupun lembaga kepariwisataan lain untuk memberikan informasi, memimpin perjalanan atau memberi saran-saran kepada wisatawan sebelum atau selama kunjungan-kunjungan singkatnya”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata yaitu orang yang memberikan bimbingan, informasi, dan petunjuk tentang perjalanan wisata. Pemandu wisata memberikan layanan jasa yang dapat membantu wisatawan menikmati liburannya di daerah tujuan wisata.

Pemandu wisata merupakan salah satu pemegang kunci suksesnya perjalanan wisata. Oleh karena itu, pemandu wisata memiliki peranan yang sangat penting dalam perjalanan wisata. Baik buruknya kesan yang diterima wisatawan lebih banyak ditentukan oleh peran seorang pemandu wisata, mengenai bagaimana seorang pemandu menyampaikan informasi yang dibutuhkan wisatawan dari cara bicara, sikap, pengetahuan mengenai wisata yang sedang dikunjungi dan lain-lain.

#### **b. Jenis-jenis Pemandu Wisata/Pramuwisata**

Menurut Desky berdasarkan posisi pemandu wisata (*guide*) dalam perjalanan biro wisata maka dikenal tiga jenis *guide* yaitu *guide freelance*, *guide semi staff*, dan *guide staff*. Selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut:

##### **1) *Guide Freelance***

Adalah seorang *guide* lepas yang sama sekali tidak mempunyai ikatan dengan manajemen biro perjalanan wisata. Mereka bekerja untuk sebuah biro perjalanan wisata selama tenaganya dibutuhkan oleh biro perjalanan itu. Imbalan atau pendapatan yang diperoleh berdasarkan jam kerja mereka.

##### **2) *Guide Semi Staff***

Adalah seorang *guide* yang bekerja hanya pada satu biro perjalanan saja. Oleh karenanya biro perjalanan tersebut

berkewajiban memberikan prioritas kepadanya untuk memandu wisatawan yang ada dalam biro perjalanan tersebut. Mereka tidak memperoleh gaji bulanan, tetapi tetap gaji imbalan sesuai dengan jam kerjanya.

3) *Guide Staff*

Adalah *guide* yang memiliki status sebagai pegawai resmi sebuah biro perjalanan wisata. Mereka memperoleh gaji bulanan sebagaimana karyawan yang lain. Selama tidak ada tugas pemanduan, mereka harus ikut membantu pekerjaan lain yang ada dalam biro perjalanan tersebut (Desky, 2001: 29-30).

Menurut Gamal Suwantoro berdasarkan bidang keahliannya pemandu wisata atau pramuwisata dibagi menjadi empat yaitu pramuwisata umum, pramuwisata khusus, pramuwisata darma wisata, dan pramuwisata pengemudi. Selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pramuwisata Umum (*General Guide*) adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan mengenai kebudayaan, kekayaan alam, dan aspirasi kehidupan bangsa/penduduk secara umum.
- 2) Pramuwisata Khusus (*Special Guide*) adalah pramuwisata yang mempunyai pengetahuan yang khusus dan mendalam mengenai objek wisata seperti kebudayaan, arkeologi, sejarah, teknik, perdagangan, keagamaan, ilmiah, margasatwa, perburuan dan lain-lain.
- 3) Pembimbing Darma Wisata (*Tour Conductor*) adalah pramuwisata senior yang mempunyai tanda pramuwisata untuk memimpin perjalanan suatu kelompok wisatawan yang melakukan perjalanan di suatu wilayah atau suatu negara.
- 4) Pramuwisata Pengemudi (*Guide Driver*) adalah pramuwisata yang mempunyai kartu tanda pramuwisata untuk memberikan bimbingan dan penerangan umum mengenai objek wisata, kebudayaan, kekayaan alam dan aspirasi kehidupan bangsa kepada para wisatawan, disamping kedudukannya sebagai pengemudi kendaraan umum, seperti taxi, bus dan lain-lain (Gamal Suwantoro, 1997: 13-14).

Menurut Muhajir berdasarkan tempat melaksanakan tugasnya, dibedakan menjadi *Local Guide* dan *City Guide*, selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) *Lokal Guide* atau pemandu wisata lokal yaitu seorang pemandu wisata yang menangani suatu *tour* selama satu atau beberapa jam di suatu tempat yang khusus, pada suatu atraksi wisata atau di suatu areal yang terbatas, misalnya gedung bersejarah, museum, taman hiburan dan lain-lain.
- 2) *City Guide* adalah pemandu wisata yang bertugas membawa wisatawan dan memberikan informasi wisata tentang objek-objek wisata utama di suatu kota, biasanya dilakukan di dalam bus atau kendaraan lainnya (Muhajir, 2005: 13).

### **c. Tugas-tugas Pemandu wisata**

Pemandu wisata merupakan pemimpin dalam suatu perjalanan wisata, secara umum tugas seorang pemandu wisata adalah sebagai berikut:

- 1) *To conduct/to direct*, yaitu mengatur dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata bagi wisatawan yang ditanganinya berdasarkan program perjalanan yang telah ditetapkan.
- 2) *To point out*, yaitu menunjukkan dan mengantarkan wisatawan ke objek-objek dan daya tarik wisata yang dikehendaki.
- 3) *To inform*, yaitu memberikan informasi dan penjelasan mengenai objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi, informasi sejarah dan budaya, dan berbagai informasi lainnya.

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

- 1) Pramuwisata harus mampu menciptakan kesan penilaian yang baik atas daerah, negara, bangsa, dan kebudayaan.
- 2) Pramuwisata dalam menjalankan tugasnya harus mampu menguasai diri, senang, segar, rapi, bersih serta berpenampilan yang simpatik (menghindari bau badan, perhiasan, dan parfum yang berlebihan).
- 3) Pramuwisata harus mampu menciptakan suasana gembira dan sopan menurut kepribadian Indonesia.
- 4) Pramuwisata harus mampu memberikan pelayanan dan perlakuan yang sama kepada wisatawan dengan tidak meminta tip, tidak menjajakan barang dan tidak meminta komisi.
- 5) Pramuwisata mampu memahami latar belakang asal usul wisatawan serta mengupayakan untuk meyakinkan wisatawan agar mematuhi hukum peraturan, adat kebiasaan yang berlaku dan ikut melestarikan objek.
- 6) Pramuwisata mampu menghindari timbulnya pembicaraan serta pendapat yang mengundang perdebatan mengenai kepercayaan, adat istiadat, agama, ras dan sistem politik sosial negara asal wisatawan.
- 7) Pramuwisata berusaha memberikan keterangan yang baik dan benar. Apabila ada hal-hal yang belum dapat dijelaskan maka pramuwisata harus berusaha mencari keterangan mengenai hal tersebut dan selanjutnya menyampaikan kepada wisatawan dalam kesempatan berikutnya.
- 8) Pramuwisata tidak dibenarkan mencemarkan nama baik perusahaan, teman seprofesi dan unsur-unsur pariwisata lainnya.
- 9) Pramuwisata tidak dibenarkan untuk menceritakan masalah pribadinya yang bertujuan untuk menimbulkan rasa belas kasihan dari wisatawan.
- 10) Pramuwisata saat perpisahan mampu memberikan kesan yang baik agar wisatawan ingin berkunjung kembali.

Seorang pemandu wisata harus menaati kode etik sebagai pengikat dan acuan dari pramuwisata berlisensi untuk melaksanakan tugas serta tindakan jika melakukan kesalahan dalam menjalankan tugas profesinya sebagai pramuwisata. Selain itu, ia harus memiliki kemampuan yang terus menerus ditingkatkan, serta memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam melaksanakan kewajibannya sebagai pemandu wisata. Hal-hal apa yang harus ditunjukkan dan hal-hal apa yang tidak boleh dilakukan sudah diatur dalam kode etik pemandu wisata, ini demi kenyamanan wisatawan saat melakukan perjalanan wisata.

### **3. Kompetensi Pemandu Wisata**

#### **a. Pengertian Kompetensi**

Menurut Sudarwan Danim (2011: 111) “kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak dari seorang tenaga professional”. Kompetensi dapat didefinisikan sebagai spesifikasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki seseorang serta penerapannya dalam pekerjaan sesuai dengan standar kinerja yang dibutuhkan oleh masyarakat dan dunia kerja.

Dalam UU No 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan yang dimaksud “kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dan dikuasai oleh pekerja pariwisata untuk mengembangkan profesionalitas kerja”.

Menurut Mulyasa (2005: 37) “kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak”. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup pengetahuan, keterampilan, nilai, dan sikap yang harus dimiliki serta harus dihayati dan dikuasai oleh seseorang untuk dapat melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan jenis pekerjaan tertentu

Menurut Gordon ada beberapa aspek atau ranah yang terkandung dalam konsep kompetensi yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan yaitu kesadaran dalam bidang kognitif.
- 2) Pemahaman yaitu kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki oleh individu.
- 3) Kemampuan adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
- 4) Nilai adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang.
- 5) Sikap yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar.
- 6) Minat adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan sesuatu perbuatan (Mulyasa, 2005: 38).

Seseorang yang benar-benar memiliki kompetensi yang baik pasti mempunyai unsur-unsur seperti yang sudah dijelaskan di atas. Hal ini sangat penting dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, selain itu agar tugas-tugasnya tidak hanya sekedar dilaksanakan saja tetapi dapat meningkatkan keterampilan atau kemampuan yang telah dimiliki.

## **b. Kompetensi Pemandu Wisata**

Setelah mengetahui pengertian kompetensi dan pemandu wisata dapat disimpulkan bahwa kompetensi pemandu wisata yaitu seperangkat pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai, dan sikap yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata agar dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan kebutuhan atau apa yang diinginkan oleh wisatawan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi NOMOR KEP. 57/MEN/III/2009 mengenai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan/atau keahlian, serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

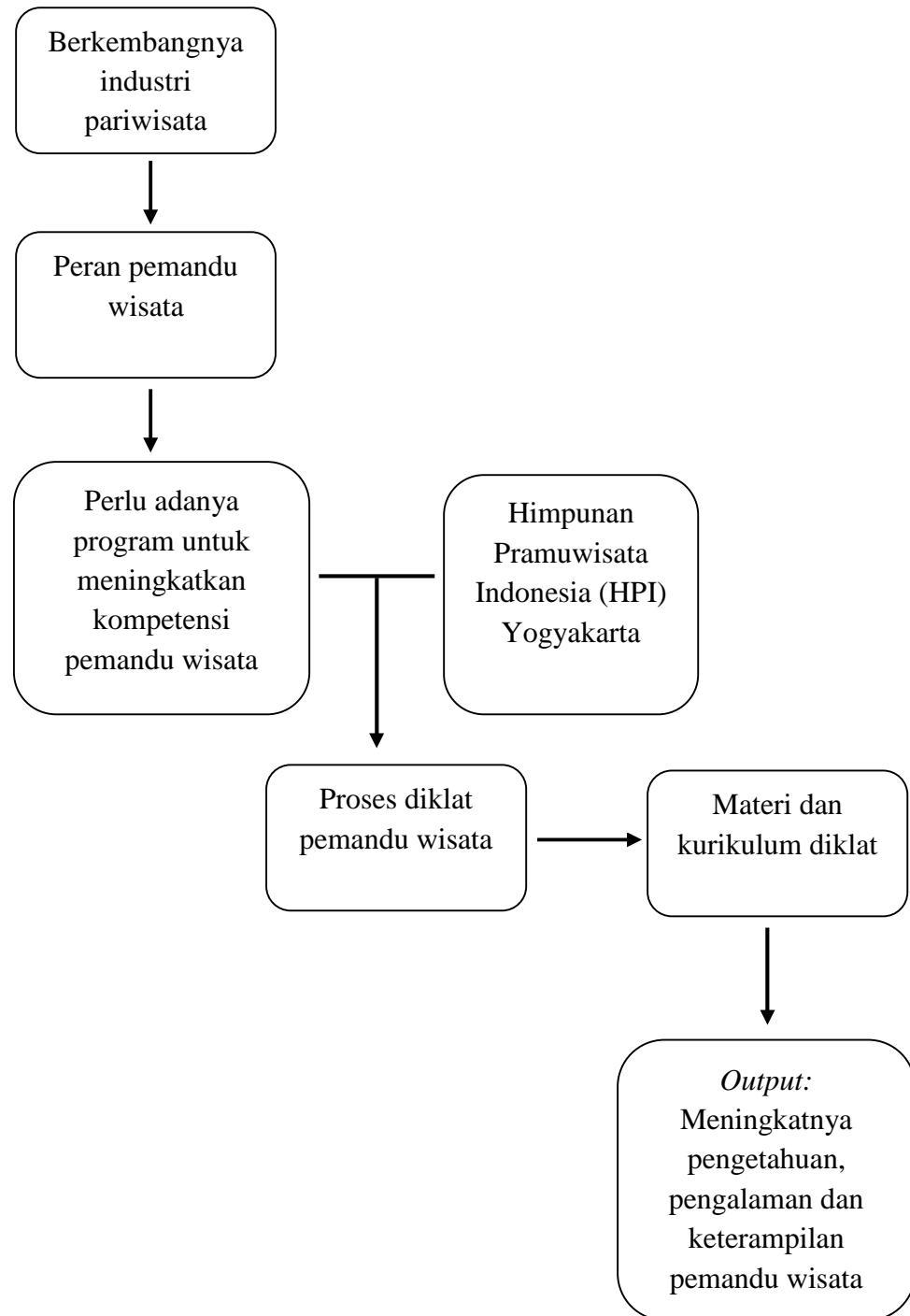
Standar Kompetensi tidak berarti hanya kemampuan menyelesaikan suatu tugas, tetapi dilandasi pula oleh bagaimana dan mengapa tugas itu dikerjakan. Standar kompetensi meliputi faktor-faktor yang mendukung, seperti pengetahuan dan kemampuan untuk mengerjakan suatu tugas dalam kondisi normal di tempat kerja serta kemampuan mentransfer dan menerapkan kemampuan dan pengetahuan pada situasi dan lingkungan yang berbeda.

Pemandu wisata harus memiliki pengetahuan, disini berkaitan dengan obyek wisata yang akan dikunjungi. Dimana pemandu wisata harus mengerti dan paham tentang tentang obyek wisata tersebut, sehingga

dapat memberikan informasi tentang obyek wisata kepada wisatawan secara mendalam. Keterampilan pemandu wisata, ini berkaitan dengan kemampuan pemandu wisata dalam memandu atau memimpin wisatawan saat berada di obyek wisata. Hal ini berkaitan dengan komunikasinya dengan wisatawan, bagaimana penyampaian informasi kepada wisatawan dan lain-lain. Sikap pemandu wisata, hal ini berkaitan dengan perilaku pemandu wisata terhadap wisatawan. Perilaku yang ditunjukkan sebagai penilaian oleh wisatawan mengenai obyek wisata yang dikunjungi. Baik buruknya kesan yang diterima wisatawan tergantung dari bagaimana pemandu wisata dalam menyampaikannya dan juga sikap yang ditunjukkan kepada wisatawan.

## B. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



*Gambar 1. Kerangka Berpikir*

Berdasarkan kerangka berpikir di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

Perkembangan pariwisata saat ini begitu pesat, dikarenakan industri pariwisata sangat menjanjikan. Pendapatan dari sektor pariwisata dapat meningkatkan perkonomian daerah, bahkan dalam skala nasional dapat meningkatkan pendapatan negara. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia menjadikan pariwisata sebagai sektor andalan untuk meningkatkan pendapatan negara.

Kejasama dari berbagai pihak yang terlibat dalam industri pariwisata seperti pengelola obyek wisata, pemandu wisata, pemerintah, serta masyarakat sangat diperlukan. Selain itu, pembangunan dan pengembangan dalam segala aspek yang mendukung penyelenggaraan pariwisata juga sangat diperlukan. Salah satunya pengembangan kompetensi pemandu wisata merupakan usaha pengembangan pariwisata dalam hal sumber daya manusia. Kinerja SDM merupakan faktor terpenting yang perlu diperhatikan untuk mencapai keberhasilan dalam pengelolaan pariwisata, yang paling utama yaitu pemandu wisata. Pemandu wisata memiliki peranan yang sangat penting karena selama dalam masa liburannya wisatawan lebih banyak berinteraksi dengan pemandu wisata. Oleh karena itu, pemandu wisata harus memiliki keahlian khusus atau kompetensi yang memadai agar dapat memberikan kesan yang baik terhadap wisatawan yang berkunjung. Kompetensi yang dimiliki pemandu wisata harus dilatih dan dikembangkan agar kinerja pemandu wisata lebih baik lagi.

Pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata dalam hal kepemanduan. Kegiatan diklat yang dilaksanakan sebagai upaya menjawab tantangan akan permintaan dan kebutuhan pramuwisata, baik dari segi kualitas maupun kuantitas guna melayani wisatawan nusantara dan mancanegara. Dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan diharapkan pemandu wisata memperoleh pengetahuan, pengalaman, serta keterampilan yang lebih dari sebelumnya. Dari kegiatan diklat tersebut pemandu wisata yang lulus uji kompetensi akan memperoleh sertifikat dan mendapat lisensi pramuwisata dari lembaga terkait.

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta merupakan salah satu lembaga atau organisasi yang menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan (diklat) untuk pemandu wisata. Tujuan diselenggarakannya kegiatan diklat pemandu wisata yaitu (1) menjaring calon pemandu wisata untuk direktut menjadi anggota HPI Yogyakarta dengan melalui tahap diklat; (2) mencetak sumber daya pramuwisata yang kompeten dan professional sesuai dengan pilihan bahasa (Indonesia, Inggris, Jepang, Korea, Prancis, dan lain-lain).

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta yaitu organisasi profesi *tourist guide* dan bagian terpenting stokeholders pariwisata di Yogyakarta yang berhubungan langsung dengan *tourist* di lapangan sehingga HPI Yogyakarta akan selalu berpartisipasi dalam pembangunan pariwisata di Yogyakarta pada khususnya dan di Indonesia pada umumnya, dengan segala

potensi dan kompetensi yang dimiliki untuk menjadi pemimpin dalam pariwisata Yogyakarta. Tujuan didirikannya HPI yaitu untuk menghimpun, mempersatukan, meningkatkan, dan membina persatuan Pramuwisata Indonesia agar lebih berdaya dan berhasil guna bagi kesejahteraan dan kehidupan diabdikan bagi kelestarian Pariwisata Indonesia.

### **C. Pertanyaan Penelitian**

Untuk mengarahkan penelitian yang dilaksanakan agar dapat memperoleh hasil yang optimal, maka perlu adanya pertanyaan penelitian antara lain:

1. Bagaimana persiapan dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta?
2. Bagaimana proses pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta?
3. Bagaimana evaluasi dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta?
4. Bagaimana keberhasilan program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta?

5. Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta?
6. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian merupakan keseluruhan cara atau kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitiannya mulai dari merumuskan masalah sampai dengan penarikan kesimpulan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor (Moleong, 2000: 3) yang dimaksud dengan “metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang perilakunya diamati”.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif karena penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan, menguraikan dan menggambarkan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata, bagaimana keberhasilan program diklat pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tersebut. Selain itu untuk menghasilkan suatu pemahaman secara akurat dan mendalam mengenai masalah yang menjadi objek kajian.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta yang beralamat di Nologaten No. 163 gg Kedawung, Catur Tunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta.

Alasan peneliti memilih tempat penelitian di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta tersebut karena:

- a. Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) merupakan organisasi legal yang diakui dan semua anggotanya sudah berlisensi.
- b. Lokasi dan tempat sekretariat HPI mudah dijangkau peneliti.
- c. Pengelola HPI Yogyakarta yang sangat baik dan terbuka sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi atau data penelitian.

### 2. Waktu Penelitian

Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan pada saat pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pemandu wisata yang dilaksanakan mulai bulan Mei sampai dengan bulan Juli 2013. Tahap-tahap yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

- a. Tahap pengumpulan data awal yaitu melakukan observasi awal untuk mengetahui suasana tempat, pemandu wisata, dan wawancara formal pada obyek penelitian.

- b. Tahap penyusunan proposal. Dalam tahap ini dilakukan penyusunan proposal dari data-data yang telah dikumpulkan melalui tahap penyusunan data awal.
- c. Tahap perijinan. Pada tahap ini dilakukan pengurusan ijin untuk penelitian ke Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta.
- d. Tahap pengumpulan data dan analisis data. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan terhadap data-data yang sudah didapat dan dilakukan analisis data untuk pengorganisasian data, tabulasi data, prosentase data, interpretasi data, dan penyimpulan data.

### **C. Sumber Data Penelitian**

Sumber data penelitian adalah tempat, peristiwa dan orang yang menjadi subjek penelitian. Subjek penelitian diperlukan sebagai pemberi keterangan mengenai data-data dan informasi-informasi yang menjadi sasaran penelitian. Yang menjadi subjek penelitian dalam penelitian Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta ini yaitu pengelola, peserta pelatihan, dan narasumber (*tutor*).

### **D. Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, oleh karena itu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif meliputi teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### **1. Observasi**

“Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematik gejala-gejala yang

diselidiki” (Cholid Narbuko & Abu Achmadi, 2007: 70). Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan wawancara dan kuesioner. Menurut Sutrisno Hadi (Sugiyono, 2009: 145) mengemukakan bahwa “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”. Menurut Sugiyono dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi dua yaitu *participation observation* dan *non participant observation*, selanjutnya dijelaskan sebagai berikut:

a. Observasi Berperan serta (*Participation Observation*)

Dalam penelitian ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

b. Observasi Nonpartisipan

Dalam penelitian nonpartisipan, seorang peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati, tetapi peneliti hanya sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2009: 145).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi non partisipan karena cara observasi yang dimaksudkan disini adalah peneliti tidak ikut berpartisipasi secara langsung dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta. Akan tetapi, peneliti melakukan observasi tentang pelaksanaan kegiatan diklat pemandu wisata di HPI Yogayakarta mulai dari persiapan pelaksanaan, proses sampai evaluasinya. Manfaat data yang diperoleh dari pengamatan atau observasi ini adalah untuk mengecek kebenaran data dari kemungkinan data yang dicari menyimpang

karena adanya keraguan dari peneliti. Selain itu, peneliti dapat menemukan hal-hal yang tidak terungkap oleh responden dalam wawancara karena bersifat sensitif atau ingin ditutup-tutupi.

Observasi dilakukan pada aspek kondisi fisik dan non fisik, tempat dan proses pelaksanaan diklat pemandu wisata. Kondisi fisik berupa ruang pelaksanaan serta sarana dan prasarana diklat pemandu wisata. Sedangkan kondisi non fisik mencakup proses diklat pemandu wisata yang dilakukan. Observasi dilakukan pada saat pelaksanaan kegiatan diklat pemandu wisata berlangsung.

## 2. Wawancara

Untuk memperoleh jawaban dalam penelitiannya, seorang peneliti harus mencari jawaban dengan beberapa cara, salah satunya yaitu dengan wawancara kepada narasumber yang berkaitan dengan penelitian. Menurut Esterberg (Sugiyono, 2009: 231), “wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yang meliputi pewawancara yaitu orang yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yaitu orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan

permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Wawancara dalam penelitian ini adalah tanya jawab kepada penurus/pengelola, peserta diklat dan narasumber (*tutor*) untuk memperoleh data primer mengenai pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengambilan data dengan merekam atau mengambil gambar (foto), atau dengan audio visual, yang dilakukan pada saat proses penelitian berlangsung. Menurut Moleong (2011: 160) “foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif”. Menurut Sugiyono pengertian dokumentasi akan dijelaskan sebagai berikut:

“Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya sejarah kehidupan atau sejarah lembaga yang diteliti, dalam suatu lembaga pendidikan non formal bisa kurikulum, daftar hadir, dan lain-lain” (Sugiyono, 2009: 240).

Dokumentasi dalam penelitian ini berhubungan dengan masalah penelitian untuk melengkapi data primer yang diperoleh dari hasil wawancara. Dokumentasi ini diambil dari data-data, catatan, gambar serta arsip yang berhubungan dengan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan

(diklat) pemandu wisata untuk meningkatkan kompetensi di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta.

**Tabel 2. Metode Pengumpulan Data**

No.	Aspek	Sumber Data	Teknik
1.	Kondisi fisik dan non fisik	Pengelola	Observasi, wawancara, dokumentasi
2.	Input program diklat mengenai kondisi peserta, fasilitas, instruktur dan kurikulum	Pengelola	Wawancara
3.	Proses pelaksanaan diklat pemandu wisata	Pengelola, narasumber/tutor, peserta diklat	Observasi, wawancara, dokumentasi
4.	Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan diklat	Pengelola, narasumber/tutor, peserta diklat	Wawancara
5.	Tingkat keberhasilan dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata	Pengelola, narasumber/tutor, peserta diklat	Wawancara

## **E. Instrument Penelitian**

Menurut Sugiyono “dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri” (2009: 222). Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengambil data. Lebih lanjut Sugiyono mengungkapkan “peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya”

(Sugiyono, 2009: 222). Dengan demikian, dapat diperoleh informasi bahwa peneliti sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif berperan utama dalam menentukan fokus penelitian, melakukan pengumpulan data, analisis data, hingga membuat kesimpulan dan mencari makna atas temuannya.

Berdasarkan pendapat Sugiyono di atas, maka peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengambilan data penelitian ini yang dibantu dengan pedoman observasi, pedoman wawancara dan dokumentasi. Peneliti terjun ke lapangan sendiri untuk melakukan pengumpulan data, menganalisis data temuannya dan menarik kesimpulan untuk diperoleh makna.

## **F. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian disusun secara sistematis dengan teknik analisis data. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif. Sugiyono memaparkan mengenai analisis data kualitatif sebagai berikut:

“...Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain” (Sugiyono, 2009: 244).

Berdasarkan pendapat Sugiyono yang telah dipaparkan di atas, dapat diperoleh informasi bahwa analisis data penelitian ini dilakukan oleh peneliti sendiri dengan menyusun data berdasarkan catatan lapangan dan hasil wawancara yang diperoleh dari sumber data. Kemudian dipilih data yang

penting dan sesuai dengan tujuan penelitian serta membuat kesimpulan atas temuan hasil penelitian agar dapat dipahami oleh orang lain. Miles & Huberman dalam Sugiyono (2009: 246) mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.” Aktivitas dalam analisis data tersebut yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*, berikut penjelasan lebih lanjut:

### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Menurut Sugiyono (2009: 247), “mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya”. Dapat disimpulkan bahwa data hasil catatan lapangan agar dipilih pada hal-hal penting yang dapat mendukung tujuan kegiatan penelitian. Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan memilih hal-hal pokok dan penting sesuai dengan data yang diperlukan. Data-data tersebut berupa data hasil wawancara dengan subjek penelitian terkait pelaksanaan program diklat pemandu wisata, keberhasilan program diklat pemandu wisata serta faktor pendukung dan penghambat. Diharapkan data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk mencari data selanjutnya.

### 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi maka tahap selanjutnya adalah menyajikan data. Sugiyono (2009: 249) memaparkan bahwa “dalam penelitian

kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya". Lebih lanjut Miles & Huberman dalam Sugiyono (2009: 249), menyatakan bahwa "yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif". Dengan demikian, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat berupa teks yang bersifat naratif dari temuan penelitian berupa hasil wawancara dengan subjek penelitian yang telah direduksi, diharapkan data tersebut akan semakin mudah untuk dipahami terkait data tentang pelaksanaan program diklat pemandu wisata, keberhasilan program diklat pemandu wisata serta faktor pendukung dan penghambat.

### 3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Sugiyono menjelaskan "langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles & Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi" (Sugiyono, 2009: 252). Setelah data diperoleh, maka dari berbagai data yang terkumpul dianalisis untuk kemudian dilakukan interpretasi terhadap data yang terkumpul guna menafsirkan makna yang lebih mendalam tentang hasil penelitian serta menghubungkan kembali dengan kajian teori yang ada. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, akan berubah jika ditemukan bukti-bukti yang lebih valid dan konsisten. Kesimpulan awal yang diperoleh segera diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali kepada sumber data penelitian sambil melihat catatan lapangan agar dapat diperoleh

pemahaman yang lebih tepat. Melalui pendekatan kualitatif, maka teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data secara kualitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta.

#### **G. Teknik Keabsahan Data**

Data yang telah terkumpul selanjutnya diperiksa keabsahan datanya. Keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan uji kredibilitas. Uji kredibilitas data atau kepercayaan data terhadap data hasil penelitian ini dilakukan dengan triangulasi sumber. Menurut Sugiyono “triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber” (Sugiyono, 2009: 274).

Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan, dikategorikan pandangan yang sama dan yang berbeda. Informasi yang diperoleh dari narasumber yang betul-betul mengetahui permasalahan dalam penelitian. Tujuan dari triangulasi data ini adalah untuk mengetahui sejauh mana temuan-temuan lapangan benar-benar *representative*. Melalui teknik ini peneliti mengecek keabsahan data yang diperoleh melalui cross check yaitu membandingkan data yang diperoleh dari wawancara dan pengamatan. Oleh karena itu, triangulasi sumber data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek informasi atau data yang diperoleh dari:

1. Wawancara dengan hasil observasi, dan juga sebaliknya.

2. Membandingkan apa saja yang dikatakan pengelola, peserta diklat, narasumber (*tutor*) dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata di HPI Yogyakarta.
3. Membandingkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang berkaitan dengan topik masalah.
4. Melakukan pengecekan dengan pihak pengelola HPI Yogyakarta.

Dengan demikian tujuan akhir dari trianggulasi adalah dapat membandingkan informasi tentang hal yang sama, yang diperoleh dari beberapa pihak agar ada jaminan kepercayaan data dan menghindari subyektivitas dari peneliti serta mengcroscek data di luar subyek.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Wilayah Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta**

##### **1. Sejarah Singkat Berdirinya Himpunan Pramuwisata Indonesia**

Himpunan Pramuwisata Indonesia yang disingkat HPI atau *Indonesia Tourist Guide Association* (ITGA) adalah organisasi profesi non politik dan mandiri yang merupakan wadah tunggal pribadi-pribadi yang memiliki profesi sebagai pramuwisata. Sebelum secara resmi berdiri HPI bernama Himpunan Duta Wisata Indonesia (HDWI) yang lahir di Kuta (Bali) pada tanggal 27 Maret 1983. HPI didirikan pada tanggal 29-30 Maret 1988 berdasarkan hasil temu wicara nasional pramuwisata di Pandan (Jawa Timur).

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) disahkan namanya pada tanggal 5 Oktober 1988 di Palembang (Sumatra Utara) dalam MUNAS 1 Pramuwisata seluruh Indonesia. Perangkat organisasi ini pada tingkat nasional disebut Dewan Pimpinan Pusat (DPP) yang berkedudukan di Ibukota Negara Republik Indonesia dan atau di Ibukota Provinsi di Indonesia. Dewan Pimpinan Daerah Provinsi (DPD) yang berkedudukan di Ibukota Provinsi dan Dewan Pimpinan Cabang Kabupaten/Kota (DPC) yang berkedudukan di Kabupaten/Kota atau sebutan lain yang sesuai dengan kondisi daerah.

## **2. Tujuan**

Berdirinya Himpunan Pramuwisata Indonesia bertujuan untuk:

- a. Menghimpun, mempersatukan, meningkatkan, dan membina persatuan Pramuwisata Indonesia agar lebih berdaya dan berhasil guna bagi kesejahteraan dan kehidupan diabdikan bagi kelestarian Pariwisata Indonesia.
- b. Berupaya melaksanakan dan menyukseskan pembangunan, pembinaan, dan penelitian wawasan pariwisata terkait, baik pemerintah maupun swasta.
- c. Bertindak mewakili para anggota dalam memperjuangkan dan melindungi kepentingan bersama.

## **3. Fungsi**

Himpunan Pramuwisata Indonesia berfungsi sebagai wadah tunggal Pramuwisata Indonesia dalam rangka pembinaan berkomunikasi antar Pramuwisata, Pramuwisata dengan pemerintah atau swasta dalam rangka pengembangan dunia Pariwisata Indonesia.

## **4. Tugas dan Usaha**

Tugas dan usaha Himpunan Pramuwisata Indonesia antara lain:

- a. HPI secara aktif menggalakkan dan melaksanakan pembangunan pariwisata secara teratur, tertib, dan berkesinambungan.
- b. Memupuk dan meningkatkan semangat serta kesadaran nasional sebagai warga Negara Republik Indonesia serta memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap pembangunan pariwisata Indonesia.

- c. Menciptakan kerjasama dengan pemerintah maupun komponen usaha jasa pariwisata demi terciptanya lapangan kerja yang layak dan merata bagi anggota.
- d. Berusaha meningkatkan profesionalisme dan kesejahteraan anggota.
- e. Melakukan administrasi keanggotaan secara teratur sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## 5. Fasilitas Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta memiliki beberapa fasilitas dalam mendukung setiap kegiatan yang diselenggarakan. Fasilitas yang ada antara lain gedung sekretariat (kantor) terdiri dari ruang kerja komputer dan perpus, serta ruang tamu.

Fasilitas pendukung lainnya yaitu televisi, telepon kantor, komputer, wifi (akses internet), printer, kipas angin, jam, dispenser, papan tulis, rak buku, buku-buku, meja, kursi, dan alat-alat tulis.

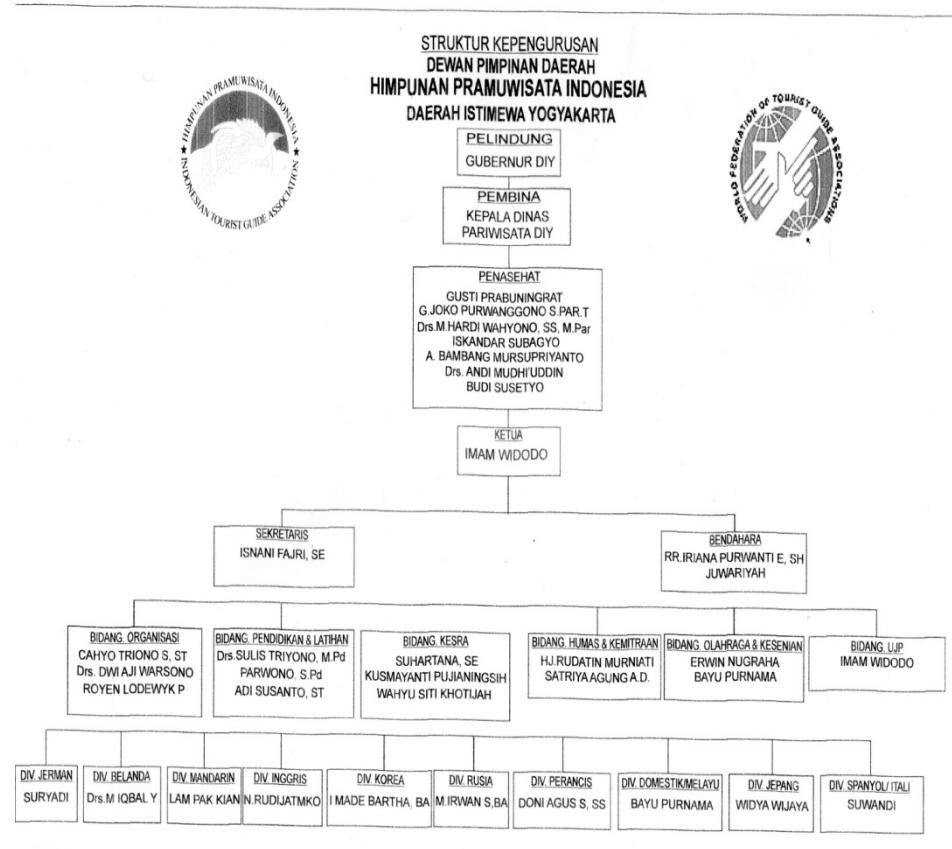
**Tabel 3. Fasilitas yang ada di HPI Yogyakarta**

No.	Fasilitas	Keterangan
1.	Gedung sekretariat	Kontrak
2.	Televisi, komputer, wifi	Milik HPI
3.	Jam, printer, telepon, kipas	Milik HPI
4.	Alat tulis, rak buku, buku-buku	Milik HPI
5.	Meja, kursi, papan tulis, dispenser	Milik HPI

Sumber: HPI Yogyakarta

## 6. Kepengurusan Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta

Tenaga kepengurusan di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta terdiri dari pelindung, pembina, penasehat, ketua, sekretaris, bendahara, bidang organisasi, bidang pendidikan dan pelatihan, bidang kesra, bidang humas dan kemitraan, bidang olahraga dan kesenian, bidang UJP, serta devisi-devisi bahasa. Lebih jelasnya bagan struktur kepengurusan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Susunan Kepengurusan DPD HPI Yogyakarta

## **7. Deskripsi Program Pendidikan dan Pelatihan (diklat) Pemandu Wisata**

Program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata dilaksanakan karena adanya kebutuhan dan permintaan dilapangan akan pemandu wisata yang berkompeten dan professional. Tujuan diadakannya diklat pemandu wisata ini yaitu menjaring calon pemandu wisata (pramuwisata) untuk direkrut menjadi anggota HPI dan mencetak sumber daya pramuwisata yang kompeten dan professional sesuai pilihan bahasa (Indonesia, Inggris, Jerman, Prancis, Jepang, dan lain-lain).

Sasaran program diklat pemandu wisata ini yaitu laki-laki atau perempuan minimal berusia 20 tahun, pendidikan minimal SLTA atau sederajat, dan berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta. Diklat pemandu wisata ini dilaksanakan selama 120 jam dengan presentase 50% teori dan 50% praktek.

### **B. Data Hasil Penelitian**

#### **1. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta**

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) merupakan suatu organisasi dalam bidang pariwisata khusunya pemandu wisata dan menjadi bagian terpenting dalam bidang pariwisata yang berhubungan langsung dengan *tourist* atau wisatawan di lapangan. Oleh karena itu HPI

Yogyakarta akan selalu berpartisipasi dalam pembangunan pariwisata di Yogyakarta pada khususnya dan di Indonesia pada umumnya, dengan segala potensi dan kompetensi yang dimiliki untuk menjadi pemimpin dalam bidang pariwisata di Yogyakarta. Dalam upaya menciptakan pemandu wisata yang berkompeten dan professional maka HPI menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan (diklat). Kegiatan diklat ini dilaksanakan atas dasar permintaan dan kebutuhan akan pemandu wisata di lapangan mengingat semakin berkembangnya industri pariwisata di Yogyakarta. Setelah mengikuti proses diklat, diharapkan peserta dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam bidang pariwisata sehingga dapat membantu mengembangkan industri pariwisata di Yogyakarta pada khususnya dan di Indonesia pada umumnya. Pemandu wisata merupakan salah satu faktor terpenting dalam perkembangan industri pariwisata karena pemandu wisata berinteraksi langsung serta memberikan informasi mengenai tempat yang dikunjungi oleh wisatawan.

Berdasarkan hasil penelitian maka pelaksanaan Diklat pemandu wisata dilaksanakan melalui tiga tahap yaitu sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan

1) Sosialisasi Program Diklat

Tujuan adanya sosialisasi yaitu agar masyarakat mengetahui dengan rencana kegiatan yang akan diselenggarakan.

Melihat banyaknya kebutuhan akan pemandu wisata yang

berkompeten dan professional dilapangan, pihak HPI kemudian menyusun program kegiatan pendidikan dan pelatihan pemandu wisata. Setelah penyusunan program selesai kemudian dilanjutkan ke tahap berikutnya yaitu sosialisasi kepada masyarakat khususnya yang berminat dalam bidang pemandu wisata. Dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan pemandu wisata tersebut kegiatan sosialisasi dilakukan dengan penyebaran brosur, iklan lewat radio, koran, dan internet. Seperti yang diungkapkan oleh “PR” selaku penanggung jawab kegiatan diklat:

“.....untuk publikasi kami lewat radio, koran, internet, dan menyebarkan brosur-brosur, kalau yang paling efektif itu lewat internet mba khusunya jejaring sosial soalnya kan sekarang orang jarang mendengarkan radio”

Hal serupa juga diungkapkan oleh “IW” selaku ketua HPI:

“Sosialisasinya dengan menyebarkan brosur, kemudian iklan lewat radio, koran, dan internet”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program diklat pemandu wisata dilakukan dengan menyebarkan brosur, kemudian membuat iklan melalui koran, radio, dan internet.

## 2) Karakteristik Peserta

Peserta merupakan faktor terpenting agar suatu program atau kegiatan dapat terlaksana sesuai dengan rencana yang telah disusun. Dalam kegiatan diklat pemandu wisata ini, kriteria menjadi peserta diklat adalah laki-laki atau perempuan minimal

berusia 20 tahun, pendidikan minimal SLTA atau sederajat, memiliki KTP wilayah D.I.Yogyakarta serta menguasai bahasa Indonesia dengan baik dan atau salah satu bahasa asing dengan aktif.

### 3) Seleksi Peserta Diklat

Pelaksanaan seleksi peserta diklat pemandu wisata dilakukan oleh tim penyelenggara kegiatan yang telah dibentuk oleh HPI. Kegiatan seleksi ini dilakukan melalui beberapa tahap, antara lain: a) pendaftaran peserta diklat; b) tes kemampuan bahasa secara lisan; c) pengumuman peserta yang lolos mengikuti tes; d) daftar ulang peserta. Bagi peserta yang lolos mengikuti seleksi diwajibkan untuk daftar ulang serta membayar biaya diklat, hal ini dimaksudkan untuk mengecek jumlah peserta serta administrasi keberlanjutan peserta dalam mengikuti program diklat di HPI.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, mendapat informasi bahwa jumlah calon peserta yang mendaftar untuk mengikuti program diklat pemandu wisata berjumlah 74 orang, namun yang mendaftar ulang dan menjadi peserta diklat hanya 56 orang. Dari jumlah peserta 56 orang tersebut 17 orang sudah memiliki pengalaman sebagai pemandu wisata dan 39 orang baru mulai terjun sebagai pemandu wisata.

Seperti yang diungkapkan oleh “PR” selaku penanggung jawab pelaksanaan diklat:

“Setelah mensosialisasikan program diklat yang akan dilaksanakan kemudian kami membuka pendaftaran peserta, tahap berikutnya peserta harus mengikuti tes bahasa sesuai pilihan bahasa, setelah kami umumkan peserta yang lolos harus mendaftar ulang, jumlah peserta yang mengikuti kegiatan diklat ada 56 peserta, kalau yang mendaftar ada 74 peserta mbak setelah mengikuti tes bahasa yang lolos sebenarnya lebih dari 56 tapi karena masalah biaya juga jadi yang mendaftar ulang hanya 56 peserta”

Hal serupa juga diungkapkan oleh “IW” selaku ketua HPI:

“Jumlah peserta yang mendaftar ada 74 orang kemudian kami adakan tes seleksi sesuai dengan pilihan bahasa yang diminati, yang mendaftar ulang ada 56 peserta.”

Diungkapkan juga oleh “IZ” salah satu peserta diklat:

“Awalnya kita daftar dulu, setelah daftar kita ikut tes bahasa secara lisan sesuai bahasa yang dipilih, setelah sehari setelah tes sudah diumumkan kemudian peserta yang lolos harus mendaftar ulang.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa seleksi peserta diklat pemandu wisata dimulai dari pendaftaran calon peserta, tes kemampuan bahasa secara lisan sesuai dengan bahasa yang dipilih oleh calon peserta, daftar ulang bagi peserta yang lolos seleksi dan jumlah peserta yang mengikuti kegiatan diklat yaitu sebanyak 56 orang.

#### 4) Mempersiapkan Kebutuhan Pelatihan

Kebutuhan pelatihan meliputi persiapan sarana dan prasarana yang digunakan dalam menunjang terlaksananya

program diklat pemandu wisata. Adapun sarana prasarana yang dimaksud yaitu tempat untuk pembelajaran, modul, media pembelajaran, *toolkits*, narasumber, dan jadwal pembelajaran.

b. Tahap Pelaksanaan

1) Narasumber Diklat

Narasumber dalam kegiatan diklat pemandu wisata yang dimaksud yaitu tenaga pendidik atau tenaga pengajar yang memiliki kompetensi dalam bidangnya masing-masing, serta memiliki kelayakan profesional untuk mengarahkan kegiatan belajar peserta diklat. Pemilihan narasumber pada program diklat pemandu wisata yaitu narasumber yang memang berpengalaman dalam setiap materi diklat yang diberikan. Jumlah narasumber dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata yaitu 13 orang. Seperti yang diungkapkan oleh “PR” selaku penanggung jawab pelaksanaan diklat:

“Jumlah narasumber ada 13 orang mba ada dari akademisi, birokrasi, dan praktisi kepariwisataan, ada juga dari dosen pariwisata, karena setiap materi yang disampaikan ada pakarnya sendiri-sendiri, pemilihan narasumber juga yang kompeten di bidangnya dan sudah berpengalaman sering mengisi acara-acara seminar pariwisata ya sesuai dengan bidang yang digeluti”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh “IW” selaku ketua HPI:

“.....untuk narasumber dicari dari pembicara yang sudah berpengalaman dan kompeten di bidangnya masing-masing, jumlahnya ada 13 orang itu ada dari dosen pariwisata, praktisi guide dan lain-lain”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa narasumber dari kegiatan diklat pemandu wisata yang dilaksanakan oleh HPI berjumlah 13 orang dan yang kompeten dibidangnya masing-masing, serta memiliki banyak pengalaman di bidang kepemanduan wisata.

## 2) Interaksi Narasumber dengan Peserta Diklat

Interaksi merupakan suatu bentuk komunikasi yang terjalin selama proses pembelajaran berlangsung antara narasumber dengan peserta diklat. Dari hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, interaksi yang terjalin antara narasumber dan peserta diklat berjalan cukup baik. Saat kegiatan pembelajaran berlangsung tercipta komunikasi yang saling membelajarkan antara narasumber dengan peserta diklat.

Narasumber menyampaikan materi pembelajarannya dengan tegas, jelas dan menyenangkan sehingga peserta diklat tidak merasa bosan saat mengikuti kegiatan pembelajaran. Disamping itu narasumber juga memberikan cerita mengenai pengalaman-pengalaman dilapangan saat menemui wisatawan, ada cerita suka dan dukanya tetapi kebanyakan cerita yang menyenangkan karena bisa berinteraksi dengan banyak orang dari berbagai budaya.

Peranan narasumber di dalam kelas juga tidak sekedar sebagai guru atau pendidik saja akan tetapi sebagai motivator dan

teman. Sebagai motivator dimana narasumber selalu memberikan motivasi-motivasi yang positif untuk peserta diklat agar mereka lebih termotivasi dan lebih percaya diri kedepannya. Sedangkan teman disini narasumber tidak hanya sebagai guru yang memberikan ilmunya di depan kelas tetapi saling bertukar pengalaman dengan peserta diklat. Seperti yang diungkapkan oleh “PW” selaku salah satu narasumber:

“Sebagai salah satu narasumber atau pendidik saya disini tidak hanya sekedar menyampaikan materi saja, tetapi juga memberikan motivasi-motivasi kepada peserta, selain itu juga selalu memberi kesempatan kepada peserta untuk bertanya atau mengungkapkan pendapat mereka agar peserta di dalam kelas aktif tidak hanya sekedar menerima pelajaran disamping itu juga saling bertukar pengalaman dengan peserta sehingga peserta merasa nyaman dan suasana belajar tidak tegang, ya seperti teman sendiri begitu mba”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh “IZ” selaku salah satu peserta diklat:

“Komunikasi narasumber dengan peserta baik selain itu narasumber tidak sekedar menyampaikan materi tetapi juga memberi motivasi-motivasi yang membangun, peserta yang belum jelas juga diberi kesempatan untuk bertanya dan menyampaikan pendapat, sudah seperti teman sendiri kan juga cerita-cerita seputar pengalaman menjadi pemandu wisata”.

Dari hasil wawancara dan pengamatan (observasi) dapat disimpulkan bahwa interaksi antara narasumber dengan peserta diklat sangat baik terjalin komunikasi yang saling membelajarkan. Selain itu peranan narasumber tidak hanya sebagai guru di dalam

kelas tetapi juga sebagai motivator sekaligus teman bagi peserta diklat.

3) Lokasi Penyelenggaraan Diklat

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, tempat pelaksanaan program diklat pemandu wisata dilakukan di Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) yang beralamat di JL.Veteran No. 8 Yogyakarta.

4) Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (diklat) Pemandu Wisata dilaksanakan pada tanggal 30 Mei dan 10 sampai 19 Juni 2013.

5) Pelaksanaan Program Diklat Pemandu Wisata

Pelaksanaan diklat pemandu wisata terlebih dahulu narasumber melakukan persiapan dengan menyiapkan segala sesuatunya yang berkaitan dengan proses pelaksanaan program diklat meliputi persiapan materi yang akan disampaikan, penyediaan alat tulis atau alat peraga untuk memperjelas saat penyampaian materi dan perlengkapan lain yang diperlukan dalam pelaksanaan diklat. Pelaksanaan diklat dibuka oleh pihak penyelenggara dengan berdoa sesuai kepercayaan masing-masing dan menyampaikan materi yang akan disampaikan beserta

narasumbernya, kemudian proses pembelajaran diserahkan kepada narasumber yang bersangkutan.

#### 6) Materi Diklat

Peranan materi atau kurikulum sangat penting dalam setiap program pelatihan maupun program-program pembelajaran yang lain. Dimana didalamnya memuat tujuan umum program, deskripsi materi, alokasi waktu, metode yang digunakan, sumber belajar serta evaluasi yang akan dilakukan. Kurikulum nantinya akan dijadikan pedoman bagi narasumber dalam menyampaikan materi sehingga program diklat pemandu wisata akan terarah sesuai dengan tujuan yang akan dicapai dari program diklat tersebut. Penyusunan kurikulum program diklat pemandu wisata dilakukan oleh tim penyelenggara kegiatan diklat. Penentuan materi disesuaikan dengan kebutuhan peserta diklat, dimana penyelenggara memilih materi-materi yang wajib dikuasai oleh peserta diklat untuk menjadi seorang pemandu wisata yang professional dan juga disesuaikan dengan waktu pelaksanaan diklat. Dalam kegiatan diklat pemandu wisata ini, alokasi waktu yang ditetapkan menggunakan standar minimal yaitu 120 jam, dengan rincian 50% teori dan 50% praktek. Untuk lebih jelasnya akan dicantumkan mengenai rekapitulasi jam pelajaran diklat pemandu wisata dalam tabel 4 berikut:

**Tabel 4. Rekapitulasi Jam Belajar Diklat Pemandu Wisata**

No	Materi	Teori	Praktek	Jumlah
1.	Sejarah Kebudayaan	10	2	12
2.	Seni dan Kerajinan	4		4
3.	Flora Fauna	4		4
4.	Perhotelan	4		4
5.	<i>Cross Culture Understanding</i>	4		4
6.	<i>Guiding Technique</i>	6	8	14
7.	Kepabeanan (Imigrasi, Bea cukai, Karantina & Kargo)	4		4
8.	<i>Travel Planning</i>	4		4
9.	Geografi Pariwisata Indonesia	4		4
10.	<i>Public Speaking</i>	4	10	14
11.	<i>Table Manner</i>		8	8
12.	Etiquette dan Protokol	4	2	6
13.	P3K, SOP dan Kode Etik Pramuwisata	4		4
14	Teknik Penulisan dan Presentasi	4		4
15.	Praktek di Lapangan		30	30
	Jumlah Jam	60 JP	60 JP	120 JP

Sumber: Data Primer HPI Yogyakarta 2013

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa jumlah jam teori dan praktek yang diberikan adalah seimbang, ini dimaksudkan agar antara teori dan praktek bisa benar-benar

dikuasai oleh peserta diklat. Seperti yang diungkapkan oleh “PR” selaku penanggung jawab kegiatan diklat:

“pesentasi antara teori dan praktek seimbang, 50% teori dan 50% praktek, kami menggunakan standar minimal pelaksanaan diklat pemandu wisata yaitu 120 jam”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh “IZ” selaku salah satu peserta diklat:

“saya rasa sama mba antara teori dan praktek yaitu 50% teori dan 50% praktek”.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa antara teori dengan praktek diberikan seimbang yaitu dengan presentase 50% teori dan 50% praktek. Ini dimaksudkan agar peserta bisa memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik guna menunjang pekerjaan mereka.

## 7) Metode

Dalam proses pelaksanaan diklat pemandu wisata diperlukan adanya metode pembelajaran yang tepat. Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, metode pembelajaran yang digunakan saat pelaksanaan diklat pemandu wisata yaitu dengan metode ceramah, tanya jawab dan praktek.

### a) Metode ceramah

Metode ceramah merupakan salah satu metode pembelajaran yang digunakan untuk menyampaikan informasi atau materi pembelajaran kepada peserta didik dalam proses belajar mengajar. Metode ceramah biasanya digunakan untuk

menyampaikan materi teori yang diajarkan secara lisan sebelum peserta didik melaksanakan praktik. Dari hasil pengamatan, narasumber dalam menyampaikan materi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh peserta dan juga dengan disampaikan secara jelas dan tegas.

b) Tanya jawab

Metode tanya jawab merupakan metode pembelajaran yang digunakan untuk menguji penguasaan peserta terhadap materi yang telah disampaikan oleh narasumber. Tanya jawab ini juga digunakan untuk memberikan kesempatan kepada peserta diklat untuk lebih memahami materi yang belum dimengerti dengan cara bertanya kepada narasumber dan juga agar peserta diklat lebih kritis dan aktif saat proses pembelajaran. Berdasarkan hasil pengamatan, saat penyampaian materi *travel planning* narasumber menyampaikan materi dengan tegas, jelas dan tidak membosankan. Peserta mengikuti kegiatan pembelajaran dengan antusias sehingga banyak peserta yang bertanya dan saling bertukar pengalaman. Salah satu yang ditanyakan oleh peserta yaitu “jika sudah membuat perencanaan mulai dari biaya sampai jadwal perjalanan wisata, namun pada saat mendekati hari H tetapi ada kenaikan BBM atau yang lainnya, bagaimana menyiasatinya”.

c) Praktek

Metode praktek dalam pelaksanaan kegiatan diklat pemandu wisata dilaksanakan setelah selesai memberikan teori. Kegiatan dimulai dengan memberikan teori selama satu minggu, kemudian dilanjutkan untuk kegiatan praktek selama dua hari di lapangan. Kegiatan praktek lapangan dilakukan di tempat-tempat wisata yang ada di Yogyakarta seperti Candi Prambanan, Museum Afandi, Tamansari, Kraton, Parangtitis dan lain-lain. Akan tetapi, sebelum peserta diklat melakukan praktek lapangan di sela-sela kegiatan pembelajaran peserta juga dilatih untuk melakukan praktek di dalam kelas. Dengan adanya metode praktek peserta didik dapat langsung mengaplikasikan materi yang telah diberikan oleh narasumber.

Adanya metode praktek ini akan sangat membantu peserta diklat dalam menerapkan teori-teori yang telah dipelajari sebelumnya. Selain itu, peserta diklat akan lebih berani dan percaya diri saat menghadapi wisatawan terutama bagi peserta yang akan mulai menjadi pemandu wisata. Seperti yang dikatakan oleh “PR” selaku penanggung jawab pelaksanaan diklat:

“Metode pembelajaran yang digunakan seperti pada umumnya yaitu metode ceramah, metode tanya jawab, dan metode praktek, peserta diklat sangat antusias dalam mengikuti setiap kegiatan apalagi prakteknya

tidak hanya di dalam kelas tapi ada praktek di lapangan yaitu ketempat-tempat pariwisata yang ada di Yogyakarta seperti Candi Prambanan, Kraton, Parangtritis, Tamansari, Museum Afandi, dan lain-lain".

Hal serupa juga diungkapkan oleh "PW" selaku salah satu narasumber:

".....untuk metode yang digunakan yaitu metode ceramah, tanya jawab, serta praktek, dimana metode ceramah sebagai awal pemberian materi kepada peserta diklat, kemudian tanya jawab agar peserta yang belum paham mengenai materi yang disampaikan bisa ditanyakan sehingga mereka bisa memahami apa yang disampaikan selain itu agar peserta aktif di dalam kelas tidak hanya menerima saja, kemudian yang terakhir praktek dengan adanya kegiatan praktek peserta bisa menerapkan langsung apa yang telah diperoleh".

Begitu juga diungkapkan oleh "IZ" selaku salah satu peserta diklat:

"Metodenya ya sama mba seperti kegiatan diklat yang lain, awalnya narasumber menyampaikan materi, kemudian tanya jawab atau diskusi, selain itu juga ada prakteknya, kegiatan praktek lapangannya di Candi Prambanan, Parangtritis, Tamansari, Kraton, Museum Afandi, dan lain-lain".

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa metode yang digunakan dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata yaitu metode ceramah, tanya jawab dan praktek.

#### 8) Strategi Pembelajaran

Strategi pembelajaran merupakan cara-cara yang digunakan oleh seorang narasumber untuk mencapai tujuan pembelajaran. Strategi pembelajaran yang digunakan pada diklat

pemandu wisata ini yaitu pembelajaran yang berpusat pada pendidik dan terbuka. Dimana kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian hasil pembelajaran dilakukan oleh narasumber namun peserta tetap berperan aktif dalam proses pembelajaran. Narasumber tidak hanya sekedar menyampaikan materi, tetapi juga berdiskusi dan saling bertukar pengalaman dengan peserta diklat. Seperti yang diungkapkan oleh “PW” selaku salah satu narasumber:

“.....strategi pembelajarannya kita berpusat pada pendidik atau narasumber tetapi juga terbuka, maksudnya untuk persiapan serta evaluasi kami tidak melibatkan peserta tapi peserta tetap berperan aktif dalam proses pembelajaran dimana narasumber memberi kesempatan kepada peserta untuk mengungkapkan pendapatnya, peserta diklatnya kan sudah dikategorikan orang dewasa yang sudah memiliki pengalaman jadi kami juga saling bertukar pengalaman”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh “IZ” selaku salah satu peserta diklat:

“Kegiatan pembelajarannya menyenangkan narasumber tidak hanya sekedar menyampaikan materi saja tapi kami saling berdiskusi, diberi kesempatan untuk mengungkapkan pendapat, dan saling bertukar pengalaman, pemandu wisata kan memang harus banyak bicara jadi kami di dalam kelas memang dilatih untuk aktif dan percaya diri, kalau untuk persiapan kami tidak dilibatkan”.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa strategi pembelajaran yang digunakan yaitu strategi pembelajaran yang berpusat pada pendidik namun juga terbuka, dimana antara

narasumber dan peserta diklat sama-sama belajar dan saling bertukar pengalaman.

9) Sarana dan Prasarana/Fasilitas

Sarana atau fasilitas yaitu segala sesuatu yang digunakan sebagai penunjang keberhasilan suatu program. Dengan fasilitas yang baik akan dipastikan pelaksanaan kegiatan diklat akan berjalan dengan lancar sehingga hasilnya juga akan baik juga. Dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata ini setiap peserta mendapatkan fasilitas seperti modul, *toolkits*, t-shirt, makan siang dan snack serta sertifikat diklat pramuwisata dari HPI. Fasilitas lain yang diberikan yaitu tempat atau ruang diklat yang nyaman, tenaga pengajar yang kompeten dan berpengalaman serta penggunaan media pembelajaran yang modern seperti penggunaan LCD.

10) Sumber Biaya

Sumber dana dalam pembiayaan program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata berasal dari peserta diklat. Jadi peserta diklat wajib membayar biaya diklat yaitu sebesar 2 juta rupiah.

c. Tahap Evaluasi

Evaluasi pelaksanaan Diklat pemandu wisata dilakukan setelah proses pembelajaran selesai. Evaluasi dilaksanakan dengan tujuan mengukur sejauh mana penguasaan pengetahuan dan keterampilan

yang telah dimiliki oleh peserta setelah selasai mengikuti kegiatan diklat. Evaluasi pelaksanaan diklat pemandu wisata dilakukan dengan dua cara yaitu:

1) Uji Materi/ Teori

Pada tahap uji materi atau uji teori peserta diklat diberikan sejumlah soal-soal tertulis untuk mereka kerjakan. Materi ujian berisi tentang materi yang telah diberikan sebelumnya pada saat kegiatan pembelajaran. Kegiatan uji materi ini juga sebagai persiapan peserta diklat untuk mengikuti uji kompetensi untuk mendapatkan lisensi pramuwisata dari dinas pariwisata.

2) Uji Praktek

Uji praktek dilaksanakan saat peserta diklat mengikuti kegiatan praktek dilapangan, dimana peserta diklat harus bisa mempraktekkan menjadi seorang pemandu wisata di depan. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peserta menerapkan apa yang telah di ajarkan selama mengikuti kegiatan diklat. Kegiatan evaluasi dilakukan oleh tim penyelenggara dari HPI, uji teori dilakukan di ruang diklat sedangkan uji praktek dilakukan saat praktek lapangan di tempat-tempat wisata seperti Candi Prambanan, Kraton, Tamansari, Parangtitis, Museum Afandi, dan lain-lain.

Seperti yang diungkapkan oleh “PR” selaku penanggung jawab kegiatan diklat:

“Kegiatan evaluasi melalui dua cara yang pertama uji materi atau uji teori, kemudian yang kedua uji praktek, yang dilaksanakan saat praktek lapangan di Candi Prambanan, Kraton, Tamansari, Parangtritis, dan lain-lain”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh “IZ” selaku salah satu peserta diklat:

“Ujiannya ya ada tertulis dan praktek, ujian prakteknya saat praktek dilapangan jadi suruh maju satu-satu terus dinilai”.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa evaluasi kegiatan diklat pemandu wisata dilakukan melalui dua cara yaitu uji teori atau materi dan uji praktek. Evaluasi ini dilakukan dalam rangka mengukur sejauh mana penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki peserta setelah mengikuti diklat.

d. Hasil yang Dicapai dari Proses Pelaksanaan Program Diklat Pemandu Wisata

1) Keluaran (*output*) dari program diklat pemandu wisata

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka yang menjadi *output* dari pelaksanaan program diklat pemandu wisata yaitu:

- a) Pengetahuan peserta mengenai kepemanduan semakin bertambah.

- b) Peserta mampu memahami teknik-teknik menjadi seorang pemandu wisata.
- c) Peserta mampu memahami sikap-sikap yang harus dimiliki sebagai pemandu wisata.
- d) Peserta mampu melakukan praktik sebagai pemandu wisata.

2) *Outcomes* yang diperoleh dari program diklat pemandu wisata

Dari hasil penelitian yang dilakukan yang menjadi *outcomes* pada program diklat pemandu wisata yaitu setelah mengikuti program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di HPI, diharapkan peserta diklat dapat mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang mereka dapatkan dalam pekerjaannya sebagai pemandu wisata yang berkompeten dan professional.

3) Tindak lanjut dari program diklat pemandu wisata

Sebagai tindak lanjut dari program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata maka pihak penyelenggara HPI mengadakan pendampingan untuk mengikuti *escort* atau magang dan melakukan uji kompetensi atau sertifikasi pramuwisata. Pendampingan ini dilakukan agar setelah selesai program diklat pemandu wisata para peserta bisa lulus mengikuti tes uji kompetensi atau sertifikasi dari Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) serta mendapat lisensi dari Dinas Pariwisata, selain itu juga disalurkan ke biro jasa yang membutuhkan pemandu wisata.

## **2. Tingkat Keberhasilan Peserta dalam Pelaksanaan Program Diklat**

### **Pemandu Wisata di DPD HPI Yogyakarta**

Setiap kegiatan yang telah selesai atau terlaksana pasti akan ada hasil yang dicapai, seperti halnya pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata yang diselenggarakan oleh Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI). Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu program dapat dilihat dari ketercapaian tujuan. Tingkat keberhasilan dari program diklat pemandu wisata di HPI dapat dilihat dari perubahan peserta diklat (terkait pengetahuan, keterampilan, dan sikap) sebelum mengikuti dengan setelah mengikuti kegiatan diklat. Selain itu dapat dilihat dari banyaknya peserta yang lulus mengikuti sertifikasi yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP). Dari 56 peserta yang mengikuti uji kompetensi ada 54 peserta yang lulus dan 2 peserta tidak lulus sertifikasi. Seperti yang diungkapkan oleh “PR” selaku penanggung jawab kegiatan diklat:

“ya jelas ada perubahan dari peserta yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap, yang sebelumnya masih malu-malu atau kurang percaya diri tapi setelah mengikuti diklat ini kita lihat saat uji praktik mereka sudah lancar dan lebih percaya diri, itu salah satu keberhasilan dari program diklat ini, selain itu dilihat dari banyaknya peserta yang lulus sertifikasi dari jumlah peserta 56 peserta yang tidak lulus sertifikasi hanya 2 orang”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh “IW” selaku ketua HPI:

“Keberhasilan program diklat ini dilihat dari banyaknya peserta yang lulus mengikuti uji kompetensi atau sertifikasi yang dilakukan oleh LSP, kemarin itu yang hampir semua lulus hanya 2 orang yang tidak lulus dari 56 peserta, selain itu ya perubahan peserta diklat sebelum mengikuti dan setelah mengikuti diklat yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap”.

Begitu juga diungkapkan oleh ‘IZ’ selaku salah satu peserta diklat:

“Setelah mengikuti diklat ini banyak manfaat yang saya peroleh misalnya tambah kenalan, pengalaman, pengetahuan serta keterampilan yang belum saya peroleh sebelumnya, perubahan sikap pasti kan saya masih baru awalnya masih malu-malu dan belum PD mba tapi setelah ikut diklat ya seperti sudah biasa apalagi pas uji praktek kan dinilai satu persatu”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat keberhasilan dari program diklat pemandu wisata dilihat dari perubahan peserta diklat terkait pengetahuan, keterampilan dan sikap, serta banyaknya peserta yang lulus sertifikasi yang dilakukan oleh LSP dari 56 peserta hanya 2 orang yang tidak lulus.

### **3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program Diklat Pemandu Wisata di DPD HPI Yogyakarta**

#### **a. Faktor Pendukung Pelaksanaan Program Diklat Pemandu Wisata**

Dalam pelaksanaan program diklat pemandu wisata yang diselenggarakan oleh HPI Yogyakarta terdapat faktor pendukung. Faktor pendukung tersebut akan berpengaruh terhadap berlangsungnya kegiatan diklat pemandu wisata yang dilaksanakan oleh HPI Yogyakarta.

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, yang menjadi faktor pendukung dalam terlaksananya kegiatan diklat pemandu wisata yaitu adanya dukungan dari pemerintah, motivasi yang tinggi dari peserta diklat, narasumber yang berkompeten di bidangnya, lingkungan belajar yang kondusif, serta

sarana prasarana yang memadai. Seperti yang diungkapkan oleh “PR” selaku penanggung jawab kegiatan diklat:

“Adanya dukungan dari pemerintah yaitu dari dinas pariwisata, narasumber yang berkompeten dibidangnya, motivasi peserta diklat yang tinggi, lingkungan pembelajaran yang nyaman, dan sarana prasarana yang memadai”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh “IW” selaku ketua HPI:

“Faktor pendukungnya dukungan dari pemerintah, motivasi peserta diklat yang luar biasa, tempat belajar yang nyaman, narasumber yang berkompeten dan professional di bidangnya, serta fasilitas yang mendukung”.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dari kegiatan diklat pemandu wisata di HPI yaitu adanya dukungan pemerintah dari dinas pariwisata, motivasi peserta diklat yang tinggi, narasumber yang berkompeten di bidangnya, lingkungan belajar yang nyaman serta sarana prasarana yang memadai.

b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Diklat Pemandu Wisata

Selain faktor pendukung, pelaksanaan suatu kegiatan juga terdapat faktor penghambat dalam jalannya kegiatan diklat pemandu wisata. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan kegiatan diklat pemandu wisata yaitu waktu dan biaya. Seperti yang diungkapkan oleh “PR” selaku penanggung jawab kegiatan diklat:

“Sebenarnya kegiatan diklat ini berjalan lancar mba, kalau faktor penghambat kurangnya waktu sebenarnya diklat yang benar-benar sempurna waktunya sekitar 3 bulan tapi kami hanya menggunakan 120 jam yaitu selama satu minggu, ini kan juga berkaitan dengan biaya, nanti kalau waktunya lebih lama juga biayanya akan lebih banyak”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh ‘IW’ selaku ketua HPI:

“Faktor penghambatnya ya kurangnya waktu, ini kan saling berhubungan dengan biaya, nanti kalau waktunya lebih lama tentu biaya untuk pelaksanaanya akan lebih mahal”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat dari kegiatan diklat pemandu wisata yaitu waktu dan biaya untuk kegiatan diklat, karena keduanya saling berkaitan. Padahal kegiatan diklat pemandu wisata yang paling efektif yaitu selama tiga bulan, namun dengan mempertimbangkan biaya pelaksanaan diklat maka diklat pemandu wisata yang dilaksanakan hanya selama satu minggu. Oleh karena itu, jumlah jam pelajaran yang dilaksanakan tidak sesuai dengan yang direncanakan.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta**

Pendidikan merupakan hak bagi seluruh warga Indonesia tanpa terkecuali, baik itu anak-anak, remaja, orang dewasa bahkan lansia. Namun pada kenyataanya banyak orang yang menganggap bahwa pendidikan hanya diperuntukkan bagi anak-anak dan remaja. Padahal pendidikan itu tidak mengenal usia asalkan mereka masih memiliki kesadaran akan pentingnya pendidikan. Pendidikan tidak hanya dapat melalui pendidikan formal yang sering disebut sekolah, akan tetapi

pendidikan bisa di dapat dimana saja misalnya di lingkungan informal yang bersumber dari keluarga, masyarakat dan lingkungan di sekitar tempat tinggal kita. Di dalam lingkungan kerja pun seorang karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung tetap akan mengalami proses pendidikan, dengan tujuan agar dapat meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik lagi.

“Pendidikan non formal yaitu pendidikan yang teratur yang dilakukan dengan sadar dan tidak mengikuti peraturan yang tetap dan ketat” (Mustofa Kamil, 2010: 25). Pendidikan non formal berfungsi untuk mengembangkan potensi peserta didik dengan penekanan pada penguatan pengetahuan dan keterampilan fungsional serta pengembangan sikap yang meliputi pendidikan kecakapan hidup serta pendidikan keterampilan dan pelatihan kerja. Pendidikan luar sekolah sebagai salah satu bentuk pendidikan yang menekankan pada adanya sisi praktis pendidikan yang inspiratif-pragmatis, salah satunya yaitu adanya kurikulum yang menekankan pada penyelenggaraan diklat. Diklat sebagai salah satu faktor yang mendukung keberhasilan dalam meningkatkan kualitas manusia menjadi lebihaktif dan kreatif.

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta merupakan salah organisasi profesi non politik dan mandiri yang merupakan wadah tunggal pribadi-pribadi yang memiliki profesi sebagai pramuwisata. Oleh karena itu HPI Yogyakarta akan selalu berpartisipasi dalam pembangunan pariwisata di Yogyakarta pada khususnya dan di Indonesia

pada umumnya, dengan segala potensi dan kompetensi yang dimiliki untuk menjadi pemimpin dalam bidang pariwisata di Yogyakarta. Dalam upaya menciptakan pemandu wisata yang berkompeten dan professional maka HPI menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata. Adapun pelaksanaan program meliputi beberapa tahap sebagai berikut:

a. Tahap persiapan

Tahap persiapan merupakan langkah awal yang harus dirancang secara matang agar program dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Berdasarkan tahap persiapan atau perencanaan dalam diklat pemandu wisata di atas dapat dilihat bahwa HPI memiliki upaya sistematis yang menggambarkan penyusunan rangkaian tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi dengan mempertimbangkan sumber-sumber yang tersedia. Lebih lanjut dikatakan oleh Djulu Sujana (2006: 56) bahwa “perencanaan mencakup rangkaian kegiatan untuk menentukan tujuan umum dan tujuan khusus suatu organisasi atau lembaga”.

Langkah-langkah perencanaan meliputi persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada langkah persiapan dilakukan kegiatan pertama penelaahan kebijakan atau tujuan yang akan dilakukan, kedua penelaahan terhadap kebutuhan belajar masyarakat. Pada langkah pelaksanaan penyusunan program dilakukan melalui identifikasi potensi peserta diklat pemandu wisata dan seleksi sasaran

program, pengolahan data, melaksanakan evaluasi dan menganalisis hasil evaluasi.

Pada diklat pemandu wisata yang dilakukan di HPI Yogyakarta sejalan dengan pendapat di atas, dimana pelaksanaan dimulai dari identifikasi kebutuhan belajar dilakukan dengan cara mensosialisasikan program yang akan dilaksanakan melalui penyebaran brosur serta membuat iklan di radio, koran dan internet. Sasaran program diklat pemandu wisata ditujukan pada semua masyarakat yang tertarik di bidang pariwisata khususnya sebagai pemandu wisata, dengan kriteria laki-laki atau perempuan minimal berusia 20 tahun, pendidikan minimal SLTA atau sederajat, memiliki KTP wilayah D.I.Yogyakarta serta menguasai bahasa Indonesia dengan baik dan atau salah satu bahasa asing dengan aktif. Dari hasil identifikasi kebutuhan ternyata banyak masyarakat yang tertarik dalam bidang pariwisata khususnya pemandu wisata sehingga sangat bersemangat untuk mengikuti diklat ini.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, peneliti mendapatkan informasi bahwa jumlah peserta yang mendaftar untuk mengikuti program diklat pemandu wisata di HPI berjumlah 74 orang, namun karena biaya untuk diklat cukup tinggi maka yang mendaftar ulang hanya 56 orang. Dari jumlah 56 orang ini, 17 orang sudah memiliki pengalaman sebagai pemandu wisata sedangkan 39 orang baru mulai terjun dalam bidang tersebut.

Proses seleksi program diklat pemandu wisata ini dilakukan oleh tim penyelenggara yang sudah dibentuk oleh HPI. Kegiatan seleksi ini dilakukan melalui beberapa tahap, antara lain: a) pendaftaran peserta diklat, kegiatan ini dilakukan dengan cara tim penyelenggara membuka pendaftaran peserta diklat dalam waktu tertentu; b) tes kemampuan bahasa, pada tahap ini peserta wajib mengikuti tes kemampuan bahasa secara lisan sesuai dengan pilihan bahasa yang ditawarkan saat melakukan pendaftaran; c) pengumuman peserta, setelah mengikuti tes kemudian diadakan pengumuman penerimaan peserta yang lolos mengikuti tes kemampuan bahasa; d) daftar ulang peserta, bagi peserta yang lolos mengikuti tes wajib mendaftar ulang dan membayar biaya diklat, hal ini dimaksudkan untuk mengecek jumlah peserta serta administrasi keberlanjutan peserta dalam mengikuti program diklat di HPI.

Penyusunan program dilakukan dengan cara pembuatan kurikulum atau silabus dan materi pembelajaran yang akan disampaikan dalam proses diklat pemandu wisata. Penentuan materi diklat pemandu wisata disesuaikan dengan kebutuhan peserta diklat. Selain itu juga menentukan narasumber yang akan mengisi materi yang akan diberikan yaitu dengan kriteria memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing. Kemudian menyiapkan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk terlaksananya program diklat

pemandu wisata seperti tempat diklat, modul, toolkits serta membuat jadwal pelaksanaan diklat.

b. Tahap Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan fungsi yang paling utama dalam suatu program, dimana akan terlihat hasilnya serta tujuannya tercapai atau tidak. Menurut Sulistiyani dijelaskan tahap-tahap dari pelaksanaan program sebagai berikut:

“Pelaksanaan memiliki tahap-tahap yang meliputi penyusunan rencana dan program pembelajaran, adanya instruktur dan warga belajar, penjabaran materi, penentuan strategi dan metode pembelajaran, penyediaan sumber, alat, waktu dan sarana pembelajaran, penentuan cara dan alat penilaian proses dan hasil belajar, setting lingkungan pembelajaran” (Sulistiyani dkk, 2003: 178).

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan tempat pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata dilakukan di Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) yang beralamat di JL. Veteran No. 8 Yogyakarta. Kegiatan diklat ini dilaksanakan tanggal 30 Mei dan 10 Juni – 19 Juni 2013.

Narasumber dan peserta diklat merupakan komponen terpenting dalam pelaksanaan suatu program diklat, jika tidak ada salah satunya tentu kegiatan tidak akan berjalan. Namun, komponen yang lain juga harus diperhatikan seperti materi pembelajaran, metode pembelajaran, strategi pembelajaran, sarana prasarana, waktu belajar, serta fasilitas pendukung lainnya, semua komponen sangat

berkaitan satu sama lain. Partisipasi, komunikasi serta kerjasama yang baik antara penyelenggara, narasumber serta peserta diklat sangat berpengaruh terhadap kelangsungan kegiatan diklat pemandu wisata. Seperti yang diungkapkan oleh Djuju Sudjana (2006: 57) bahwa “adanya partisipasi dari setiap pelaksana yang terlibat dalam kegiatan digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”. Komunikasi yang baik disini yaitu saat proses pembelajaran berlangsung materi yang disampaikan oleh narasumber dapat diterima dan dipahami oleh peserta diklat sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Interaksi merupakan bentuk komunikasi dan kerjasama yang dijalin selama proses pembelajaran berlangsung. Agar proses pembelajaran dapat berjalan sesuai dengan rencana serta dapat mencapai tujuan yang diinginkan maka interaksi antara pendidik dengan peserta didik harus berjalan dengan baik dan ada timbal balik yang saling menguntungkan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, interaksi yang terjalin antara narasumber dengan peserta diklat sangat baik. Pada hakikatnya peran pendidik (narasumber) yaitu sebagai tenaga kependidikan yang bertugas melaksanakan pendidikan dan pelatihan saja. Dari hasil pengamatan menunjukkan bahwa sebagai seorang pendidik kegiatan diklat pemandu wisata, narasumber juga harus menjadi motivator dan teman bagi peserta diklat. Sebagai

motivator dimana narasumber selalu memberikan motivasi-motivasi yang positif untuk peserta diklat agar mereka lebih termotivasi dan lebih percaya diri ke depannya. Sebagai teman disini narasumber tidak hanya sebagai guru yang memberikan ilmunya di depan kelas tetapi menjadi teman untuk saling bertukar pengalaman dengan peserta diklat. Melalui peran tersebut diharapkan agar peserta diklat semakin percaya diri dan bersemangat dalam mengikuti kegiatan diklat pemandu wisata yang diselenggarakan oleh HPI, sehingga nantinya apa yang didapat sesuai dengan yang diharapkan oleh masing-masing peserta sebagai bekal menjadi pemandu wisata yang berkompeten dan profesional.

Materi pembelajaran yang disampaikan dalam proses pembelajaran meliputi materi umum, materi khusus, materi penunjang dan materi uji praktek. Penyusunan materi atau kurikulum program diklat pemandu wisata dilakukan oleh tim penyelenggara. Materi pelatihan diberikan dengan persentase 50% teori dan 50% praktek.

**Tabel 5. Kurikulum Diklat Pemandu Wisata**

No	Materi	Teori	Praktek	Jumlah
I.	Materi Umum			
	1. Sejarah Kebudayaan	10	2	12
	2. Seni dan Kerajinan	4		4
	3. Flora Fauna	4		4

Lanjutan Tabel 5. Kurikulum Diklat Pemandu Wisata

No	Materi	Teori	Praktek	Jumlah
	4. Perhotelan	4		4
	5. <i>Cross Culture Understanding</i>	4		4
II.	Materi Khusus			
	1. <i>Guiding Technique</i>	6	8	14
	2. Kepabean (Imigrasi, Bea cukai, Karantina & Kargo)	4		4
	3. <i>Travel Planning</i>	4		4
	4. Geografi Pariwisata Indonesia	4		4
	5. <i>Public Speaking</i>	4	10	14
III	Materi Penunjang			
	1. <i>Table Manner</i>		8	8
	2. <i>Etiquette dan Protokol</i>	4	2	6
	3. P3K, SOP, dan Kode Etik Pramuwisata	4		4
	4. Teknik Penulisan dan Pesentasi	4		4
IV.	Materi Praktek			
	1. Praktek di Lapangan		30	30
	Jumlah jam	60 JP	60 JP	120 JP

Sumber: Data Primer HPI Yogyakarta 2013

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa alokasi waktu yang digunakan dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata yaitu 120 jam. Dengan presentase 50% teori dan 50% praktek. Antara praktek dan

teori diberikan secara seimbang, ini dimaksudkan agar antara teori dan praktek bisa benar-benar dikuasai oleh peserta diklat.

Strategi yang digunakan pada diklat pemandu wisata ini yaitu strategi pembelajaran yang berpusat pada pendidik atau narasumber dan terbuka. Dimana kegiatan perencanaan, pelaksanaan, dan penilaian hasil pembelajaran dilakukan oleh narasumber, namun peserta diklat tetap berperan aktif dalam proses pembelajaran. Antara narasumber dan peserta diklat saling berdiskusi dan bertukar pengalaman.

Penggunaan metode pembelajaran dalam diklat pemandu wisata sangat diperlukan karena dapat membantu peserta diklat dalam memahami materi yang diberikan oleh narasumber. Oleh karena itu perlu adanya pemilihan metode pembelajaran dan bahan ajar yang tepat. Adapun metode yang digunakan dalam diklat pemandu wisata yaitu metode ceramah, metode diskusi dan tanya jawab, serta metode praktek.

Pada pendidikan luar sekolah yang sasarannya dikategorikan usia dewasa, seperti halnya pada kegiatan diklat pemandu wisata ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan andragogi, dimana pelatihan dilakukan dengan pola yang lebih komunikatif. Dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata, peserta diasumsikan sebagai orang yang telah memiliki konsep diri, pengalaman, kesiapan belajar dan orientasi belajar. Dengan terciptanya komunikasi yang baik

antara narasumber dengan peserta diklat maka program diklat pemandu wisata di HPI dapat berjalan dengan lancar.

c. Tahap Evaluasi

Evaluasi pelaksanaan diklat pemandu wisata dilakukan setelah proses pembelajaran selesai. Evaluasi pelaksanaan kegiatan diklat pemandu wisata dilakukan melalui dua cara yaitu uji teori atau materi dan uji praktek. Uji teori atau materi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana perkembangan pengetahuan dan kemampuan peserta terhadap materi yang telah diberikan. Uji praktek dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peserta dapat menerapkan materi yang telah disampaikan dalam bentuk praktek menjadi pemandu wisata. “Penilaian dilakukan secara berlanjut dan diarahkan untuk mengetahui tingkat pencapaian tujuan. Sehingga tujuan, proses kegiatan, dan penyimpangan kegiatan dari rencana yang telah disusun dapat dinilai keberhasilannya” (Djuju Sudjana, 2006: 71).

Berdasarkan hasil pengamatan dapat disimpulkan bahwa untuk mengetahui berhasil atau tidaknya pelatihan harus diadakan evaluasi. Evaluasi ini dilakukan dalam rangka untuk mengukur sejauh mana penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang telah dimiliki peserta diklat setelah mengikuti diklat pemandu wisata.

d. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka yang menjadi keluaran (*output*) dari pelaksanaan kegiatan diklat pemandu

wisata yaitu: 1) Pengetahuan peserta mengenai kepemanduan semakin bertambah, 2) Peserta mampu memahami teknik-teknik menjadi seorang pemandu wisata, 3) Peserta mampu memahami sikap-sikap yang harus dimiliki sebagai pemandu wisata, 4) Peserta mampu melakukan praktik sebagai pemandu wisata.

*Outcome* dari pelaksanaan kegiatan diklat pemandu wisata yaitu setelah mengikuti program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di HPI, diharapkan peserta diklat dapat mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang mereka dapatkan dalam pekerjaannya sebagai pemandu wisata yang berkompeten dan professional.

Sebagai tindak lanjut dari program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata maka pihak penyelenggara HPI mengadakan pendampingan untuk mengikuti *escort* atau magang dan melakukan uji kompetensi atau sertifikasi pramuwisata. Pendampingan ini dilakukan agar setelah selesai program diklat pemandu wisata para peserta bisa lulus mengikuti tes uji kompetensi atau sertifikasi dari Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) serta mendapat lisensi dari Dinas Pariwisata, selain itu juga disalurkan ke biro jasa yang membutuhkan pemandu wisata.

## **2. Tingkat Keberhasilan Peserta dalam Pelaksanaan Program Diklat Pemandu Wisata di DPD HPI Yogyakarta**

Setiap kegiatan yang telah selesai tentunya ada hasil yang dicapai.

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu program dapat dilihat dari ketercapaian tujuan. Tujuan diselenggarakannya kegiatan diklat pemandu wisata yaitu mencetak sumber daya pramuwisata yang kompeten dan professional.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan keberhasilan pelaksanaan program diklat pemandu wisata cukup berhasil. Dapat dilihat dari banyaknya peserta yang lulus uji kompetensi atau sertifikasi yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP). Dari 56 peserta yang mengikuti uji kompetensi ada 54 peserta yang lulus dan 2 peserta tidak lulus sertifikasi. Selain itu, tingkat keberhasilan dari program diklat pemandu wisata di HPI dapat dilihat juga dari perubahan peserta diklat (terkait pengetahuan, keterampilan, dan sikap) sebelum mengikuti dengan setelah mengikuti kegiatan diklat. Dimana sebelum mengikuti kegiatan diklat peserta masih malu-malu dan kurang percaya diri, namun setelah mengikuti kegiatan diklat peserta lebih percaya diri.

### **3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Program Diklat Pemandu Wisata di DPD HPI Yogyakarta**

#### **a. Faktor Pendukung Pelaksanaan Program Diklat Pemandu Wisata**

Yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan program diklat pemandu wisata yaitu:

##### **1) Dukungan dari pemerintah**

Yang dimaksud pemerintah disini yaitu Dinas Pariwisata.

Dari dinas sangat mendukung terselenggaranya kegiatan diklat guna meningkatkan sumber daya manusia khususnya untuk pemandu wisata. Karena pemandu wisata memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia pariwisata. Bentuk dukungannya yaitu dengan memberikan lisensi pramuwisata bagi peserta yang lulus uji kompetensi.

##### **2) Motivasi yang tinggi dari peserta diklat**

Faktor utama dan yang paling penting dalam berlangsungnya suatu kegiatan yaitu adanya rasa ingin tahu, rasa ketertarikan dan kesungguhan diri dari peserta itu sendiri. Dimana semua itu menjadi modal utama bagi mereka untuk dapat merubah hidupnya menjadi lebih baik dengan memperoleh pengetahuan dan keterampilan seperti yang diharapkan. Tanpa adanya motivasi yang tinggi dari diri peserta maka proses pembelajaran yang mereka ikuti akan sia-sia.

3) Narasumber yang berkompeten di bidangnya

Faktor pendukung lain yang membantu jalannya pelaksanaan diklat pemandu wisata yaitu adanya narasumber yang berkompeten di bidang pariwisata khususnya kepemanduan. Berdasarkan hasil pengamatan peranan narasumber tidak hanya sebagai pendidik yang menyalurkan ilmu saja akan tetapi juga sebagai motivator dan teman. Sebagai motivator dimana narasumber harus menggerakkan motivasi belajar peserta diklat, dan sebagai teman dimana narasumber bisa menjadi teman curhat atau sebagai teman untuk berbagi pengalaman.

4) Lingkungan belajar yang kondusif

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa letak atau kondisi tempat pelaksanaan program diklat pemandu wisata yaitu di Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) sangat strategis dekat dengan jalan raya. Meskipun demikian diruangan tempat pelaksanaan diklat tidak terdengar keramaian jalan yang masih dalam wilayah kota, karena tempatnya cukup luas. Suasana aman dan nyaman saat proses pembelajaran berlangsung karena ruangan dilengkapi dengan AC.

5) Sarana prasarana yang memadai

Sarana prasarana juga sangat diperlukan untuk menunjang keberhasilan suatu program diklat. Dukungan sarana prasarana

seperti kursi, meja, ruang pembelajaran, alat tulis, laptop, dan LCD yang tersedia menjadi faktor penunjang jalannya kegiatan diklat pemandu wisata yang diselenggarakan oleh HPI. Tanpa adanya fasilitas penunjang tersebut pelaksanaan diklat pemandu wisata di HPI tidak dapat berjalan dengan lancar.

b. Faktor Penghambat Pelaksanaan Program Diklat Pemandu Wisata

Yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan program diklat pemandu wisata yaitu waktu dan biaya. Dimana keduanya saling berkaitan satu sama lain. Padahal kegiatan diklat pemandu wisata yang paling efektif yaitu selama tiga bulan, namun dengan mempertimbangkan biaya pelaksanaan diklat maka diklat pemandu wisata yang dilaksanakan hanya selama satu minggu. Sehingga jumlah jam pelajaran yang dilaksanakan tidak sesuai dengan yang direncanakan.

## **BAB V** **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta untuk mencetak pemandu wisata yang berkompeten dan profesional meliputi tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap evaluasi, dimana ketiganya saling berkaitan.

#### **a. Tahap Persiapan**

Dalam tahap ini setelah tim penyelenggaran melakukan identifikasi kebutuhan di lapangan dan menyusun program diklat, kemudian melakukan sosialisasi program diklat kepada masyarakat. Setelah itu dilanjutkan dengan seleksi peserta diklat dengan cara disesuaikan dengan kriteria peserta yang sudah ditentukan. Proses seleksi peserta diklat melalui tes kemampuan bahasa secara lisan sesuai dengan pilihan bahasa saat mendaftar.

#### **b. Tahap Pelaksanaan**

Pelaksanaan program diklat pemandu wisata di HPI menggunakan pendekatan andragogi dimana pelatihan dilakukan dengan pola yang lebih komunikatif yang mengarah pada hasil pelaksanaan program. Hal ini juga disesuaikan dengan peserta diklat

yang semuanya adalah orang dewasa yang sudah memiliki pengalaman masing-masing.

c. Tahap Evaluasi

Evaluasi pelaksanaan kegiatan diklat pemandu wisata dilakukan melalui dua cara yaitu uji teori atau materi dan uji praktik. Kegiatan evaluasi tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan keterampilan yang diterima oleh peserta setelah mengikuti kegiatan diklat pemandu wisata di HPI Yogyakarta.

2. Tingkat keberhasilan peserta dalam pelaksanaan program diklat pemandu wisata di DPD HPI Yogyakarta

Pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata ini dapat disimpulkan cukup berhasil. Dapat dilihat dari banyaknya peserta yang lulus uji kompetensi atau sertifikasi yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP). Dari 56 peserta yang mengikuti uji kompetensi ada 54 peserta yang lulus dan 2 peserta tidak lulus sertifikasi. Selain itu, tingkat keberhasilan dari program diklat pemandu wisata di HPI dapat dilihat juga dari perubahan peserta diklat (terkait pengetahuan, keterampilan, dan sikap) sebelum mengikuti dengan setelah mengikuti kegiatan diklat. Dimana sebelum mengikuti kegiatan diklat peserta masih malu-malu dan kurang percaya diri, namun setelah mengikuti kegiatan diklat peserta lebih percaya diri.

3. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program diklat pemandu wisata di DPD HPI Yogyakarta

Faktor pendukung dalam pelaksanaan kegiatan diklat pemandu wisata yaitu adanya dukungan dari pemerintah, motivasi yang tinggi dari peserta diklat, narasumber yang berkompeten di bidangnya, lingkungan belajar yang kondusif serta sarana prasarana yang memadai. Sedangkan faktor penghambat dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata yaitu jumlah jam pelajaran yang dilaksanakan tidak sesuai dengan yang direncanakan dan biaya pelaksanaan diklat.

**B. Saran**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas maka peneliti memberi saran:

1. Sebaiknya alokasi waktu pelaksanaan diklat ditambah, sehingga pelaksanaan diklat pemandu wisata sesuai dengan jumlah jam pelajaran yang telah direncanakan.
2. Mencari sponsor untuk kegiatan diklat sehingga dapat meringankan biaya pelaksanaan diklat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar. (2006). *Pendidikan Kecakapan Hidup (life skills education) Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Anonim. (2013). *Sektor Pariwisata Sumbang Devisa Negara 8,5 Miliar dolar AS*. Diakses dari <http://www.beritasatu.com/food-travel/90535-sektor-pariwisata-sumbang-devisa-negara-8-5-miliar-dolar-as.html> pada tanggal 04 Maret 2013, Jam 13.00 WIB.
- Anonim. (2008). *Menyusun Program Pelatihan atau Training*. Diakses dari <http://rajapresentasi.com/2008/12/menyusun-program-pelatihan-atau-training/> pada tanggal 08 Mei 2013, Jam 09.00 WIB.
- Denim, Sudarwan. (2011). *Pengembangan Profesi Guru*. Jakarta: Kencana.
- Desky, MA. (2001). *Manajemen Perjalanan Wisata*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Dewi. (2011). *Pemandu Wisata atau Pramuwisata*. Diakses dari <http://betetsays.blogspot.com/2011/04/pemandu-wisata.html> pada tanggal 04 Maret, Jam 14.00 WIB.
- Fauzi, Ikka Kartika. (2010). *Mengelola Pelatihan Partisipatif*. Bandung: Alfabeta.
- Hamalik, Oemar. (2007). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasbullah. (2006). *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ihsan, Fuad. (2003). *Dasar-Dasar Kependidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Kamil. Mustofa. (2010). *Model Pendidikan dan Pelatihan*. Bandung: Alfa Beta.
- Marzuki, Shaleh. (2010). *Pendidikan Non Formal Dimensi Dalam Keaksaraan Fungsional, Pelatihan, dan Andragogi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhajir. (2005). *Menjadi Pemandu Wisata Pemula*. Jakarta: PT. Grasindo.

- Mulyasa, Enco. (2005). *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Narbuko, Cholid & Achmadi, Abu. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Pitana, I Gde & Gayatri, P.G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Sudjana, Djuju. (2006). *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung: Rosdakarya.
- Sugihartono, dkk. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Wiji. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Suwatno & Priansa, Donni Juni. (2011). *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suwena, I Ketut & Widyatmaja, I Gst Ngr. (2010). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Udayana University Press.
- Suwantoro, Gamal. (1997). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang “Kepariwisataan”.
- Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang “Sistem Pendidikan Nasional”.

# LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi

**PEDOMAN OBSERVASI**

**PELAKSANAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT)  
PEMANDU WISATA UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI  
PEMANDU WISATA DI HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA  
(HPI) YOGYAKARTA**

<b>Hal</b>	<b>Deskripsi</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tujuan diklat</li><li>2. Peserta diklat<ol style="list-style-type: none"><li>a. Jumlah peserta</li><li>b. Keterlibatan antara tutor dan peserta dalam kegiatan diklat pemandu wisata</li><li>c. Penguasaan materi</li><li>d. Keaktifan peserta diklat</li></ol></li><li>3. Narasumber/tutor<ol style="list-style-type: none"><li>a. Jumlah tutor</li><li>b. Penggunaan metode dan bahan latihan oleh narasumber</li><li>c. Penguasaan materi oleh narasumber</li><li>d. Interaksi dengan peserta diklat</li></ol></li><li>4. Fasilitas/sarana dan prasarana</li></ol>	

<ul style="list-style-type: none"><li>- Kelengkapan fasilitas</li><li>- Setting ruang</li><li>- Kurikulum</li><li>- Media yang digunakan</li></ul> <p>5. Evaluasi</p> <p>6. Hasil yang ingin dicapai dari kegiatan diklat</p>	
---	--

## **PEDOMAN DOKUMENTASI**

1. Melalui Arsip Tertulis
  - a. Sejarah berdirinya Himpunana Pramuwisata Indonesia (HPI)
  - b. Visi dan Misi berdirinya Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)
  - c. Struktur organisasi kepengurusan Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)
  - d. Arsip daftar hadir dan data peserta diklat pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)
2. Foto
  - a. Gedung atau fisik Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)
  - b. Fasilitas yang dimiliki Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI)
  - c. Kegiatan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (diklat) pemandu wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Untuk Pengelola Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta**

#### **1. Identitas Diri**

- a. Nama : (Laki-Laki/Perempuan)
- b. Jabatan :
- c. Usia :
- d. Agama :
- e. Pekerjaan :
- f. Alamat :
- g. Pendidikan Terakhir :

#### **2. Identitas Diri Lembaga**

- a. Kapan Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta berdiri?
- b. Bagaimana latar belakang sejarah berdirinya Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta?
- c. Apa tujuan, visi, dan misi berdirinya Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta?
- d. Kegiatan apa saja yang telah dilakukan di Himpunan Pramuwisata Indonesia?
- e. Berapa jumlah tenaga yang ada?
- f. Adakah syarat-syarat menjadi pengelola di HPI Yogyakarta?
- g. Bagaimana cara rekrutmen pengurus/pengelola dilakukan?

- h. Dari manakah sumber dana yang digunakan sebagai penyelenggaraan kegiatan yang ada di HPI Yogyakarta?
  - i. Status tempat yang digunakan sebagai sekretariat milik siapa?
  - j. Fasilitas-fasilitas apa saja yang ada di HPI Yogyakarta?
  - k. Selama ini apakah HPI bekerjasama dengan pihak-pihak lain?
  - l. Kalau iya, pihak mana saja yang diajak bekerjasama?
3. Diklat Pemandu Wisata
- a. Apa tujuan diadakannya kegiatan diklat pemandu wisata?
  - b. Bagaimana cara rekrutmen peserta diklat pemandu wisata?
  - c. Bagaimana peran pengelola dalam penyelenggaraan kegiatan diklat pemandu wisata?
  - d. Apakah pengelola HPI Yogyakarta ada yang menjadi tutor dalam kegiatan diklat pemandu wisata?
  - e. Bagaimana persiapan yang dilakukan dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata?
  - f. Bagaimana proses atau tahapan yang dilakukan oleh peserta sebelum mengikuti diklat pemandu wisata di HPI Yogyakarta?
  - g. Syarat apa yang harus dipenuhi oleh peserta untuk mengikuti diklat pemandu wisata di HPI Yogyakarta?
  - h. Bagaimana kelengkapan fasilitas dalam kegiatan diklat pemandu wisata di HPI Yogyakarta, apa sudah memadai?
  - i. Apakah ada kendala yang dihadapi selama kegiatan diklat pemandu wisata berlangsung?

- j. Bagaimana cara mengatasi kendala yang ada?
- k. Berapa jam dalam sehari, peserta harus mengikuti kegiatan diklat pemandu wisata?
- l. Bagaimana tindak lanjut dari program diklat pemandu wisata?
- m. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata di HPI Yogyakarta?
- n. Harapan apa yang ingin dicapai oleh HPI dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Untuk Narasumber/Tutor Diklat Pemandu Wisata di Himpunan**

### **Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta**

#### **Identitas Diri**

- a. Nama : (Laki-Laki/Perempuan)
- b. Usia :
- c. Agama :
- d. Pekerjaan :
- e. Alamat :
- f. Pendidikan Terakhir :

- 1. Sejak kapan anda menjadi tutor atau narasumber dalam diklat pemandu wisata di HPI?
- 2. Bagaimana cara rekrutment tutor program diklat pemandu wisata di HPI?
- 3. Adakah syarat-syarat yang harus anda penuhi untuk menjadi tutor dalam diklat pemandu wisata di HPI?
- 4. Apa anda dilibatkan secara langsung dalam penyusunan perencanaan kegiatan diklat pemandu wisata di HPI?
- 5. Menurut anda, bagaimana peran pengelola dalam perencanaan kegiatan diklat pemandu wisata?
- 6. Langkah-langkah apa saja yang anda tempuh dalam menyusun perencanaan program diklat pemandu wisata di HPI?

7. Bagaimana pelaksanaan kegiatan diklat pemandu wisata berlangsung?
8. Berapa jam dalam tiap pertemuannya?
9. Apakah ada kendala dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata di HPI?
10. Apa faktor pendukung dari kegiatan diklat pemandu wisata yang diselenggarakan oleh HPI?
11. Apa faktor penghambat dari kegiatan diklat pemandu wisata yang diselenggarakan oleh HPI?
12. Apa hasil atau dampak dari pelaksanaan diklat pemandu wisata bagi peserta didik?
13. Bagaimana perubahan peserta didik (pemandu wisata) setelah mengikuti diklat? (terkait pengetahuan, sikap, dan keterampilan)
14. Setelah program ini selesai, apakah ada tindak lanjut?

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **Untuk Peserta Diklat Pemandu Wisata di Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Yogyakarta**

#### **Identitas Diri**

- a. Nama : (Laki-Laki/Perempuan)
- b. Usia :
- c. Agama :
- d. Pekerjaan :
- e. Alamat :
- f. Pendidikan Terakhir :

1. Sudah berapa lama anda menjadi pemandu wisata?
2. Apa tujuan anda mengikuti kegiatan diklat pemandu wisata di HPI Yogyakarta?
3. Siapa yang memotivasi anda sehingga anda mengikuti program diklat pemandu wisata yang diselenggarakan HPI Yogyakarta?
4. Apakah materi yang diberikan tutor/narasumber dalam kegiatan diklat pemandu wisata sudah sesuai dengan kebutuhan anda?
5. Menurut pendapat anda, apakah materi yang disampaikan oleh tutor sudah cukup jelas untuk dipahami?
6. Apakah materi yang disampaikan oleh narasumber sudah sesuai dengan praktik yang dilaksanakan?

7. Bagaimana interaksi atau komunikasi narasumber dengan anda sebagai pesertadiklat?
8. Apakah fasilitas atau media yang dipakai sudah cukup memadai untuk mendukung kegiatan diklat pemandu wisata di HPI Yogyakarta?
9. Apakah anda dilibatkan dalam persiapan pelaksanaan diklat pemandu wisata?(misalnya dalam menentukan materi)
10. Manfaat apa yang anda peroleh setelah mengikuti kegiatan diklat pemandu wisata di HPI Yogyakarta?
11. Harapan apa yang anda inginkan setelah mengikuti kegiatan diklat pemandu wisata di HPI Yogyakarta?
12. Menurut anda, apakah perlu diadakan tindak lanjut dari diklat pemandu wisata ini?
13. Kalau iya, tindak lanjut seperti apa yang anda inginkan?
14. Menurut anda, kendala apa saja yang dihadapi selama kegiatan diklat pemandu wisata berlangsung?

## Lampiran 4. Catatan Lapangan

### **Catatan Lapangan I**

Tanggal : 6 Mei 2013

Waktu : 10.30 – 11.30

Tempat : HPI Yogyakarta

Tema/Kegiatan : Observasi Awal

#### Deskripsi

Pada hari Senin tanggal 6 Mei 2013 peneliti datang ke kantor sekretariat DPD HPI Yogyakarta yang beramat di Nologaten No. 163 gg Kedawung, Catur Tunggal untuk melakukan observasi awal sebelum melakukan penelitian. Ketika sampai disana peneliti bertemu dengan mbak “DA” yang merupakan salah satu pengurus atau pengelola Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI). Peneliti disambut dengan ramah dipersilahkan duduk di ruang tamu, kemudian peneliti memperkenalkan diri pada beliau dan menjelaskan maksud serta tujuan dari kedadangannya.

Peneliti bertanya kepada mbak “DA” mengenai kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan oleh HPI. Beliau memberikan penjelasan yang terkait dengan kegiatan yang telah dilakukan di HPI, kemudian menjelaskan bahwa akan menyelenggarakan kegiatan diklat pemandu wisata. Setelah berbincang-bincang dan telah mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari mbak “DA” kemudian peneliti berpamitan.

## **Catatan Lapangan II**

Tanggal : 1 Juni 2013  
Waktu : 10.00 – 10.30  
Tempat : HPI Yogyakarta  
Tema/Kegiatan : Rencana Penelitian  
Deskripsi

Pada hari ini peneliti datang ke kantor HPI dengan tujuan *share* mengenai rencana penelitian. Disana peneliti bertemu dengan “DA” dan “AS”. Peneliti kemudian menyampaikan maksud kedatangannya dan menjelaskan mengenai rencana penelitian yang akan dilaksanakan di HPI Yogyakarta. Setelah menjelaskan rencana penelitian “AS” pun menerima rencana peneliti tersebut dengan baik. Selain itu “AS” mengimbau agar peneliti memberikan proposal dan surat ijin dari kampus sebelum melakukan penelitian. Kemudian peneliti berpamitan, dan menyampaikan akan datang kembali untuk memenuhi surat ijin penelitian.

### **Catatan Lapangan III**

Tanggal : 7 Juni 2013  
Waktu : 10.30 – 11.00  
Tempat : HPI Yogyakarta  
Tema/Kegiatan : Penyerahan Surat Ijin  
Deskripsi

Pada hari ini peneliti datang ke HPI untuk memberikan surat ijin. Disana peneliti bertemu dengan “DA”, kemudian peneliti menjelaskan belum bisa memberikan proposalnya karena belum di acc. “DA” menerima dengan baik, kemudian akan menyampaikannya kepada ketua pelaksana diklat dan akan menghubungi peneliti jika sudah diijinkan. Setelah semua selesai peneliti berpamitan.

## **Catatan Lapangan IV**

Tanggal : 14 Juni 2013  
Waktu : 08.00 – 12.00  
Tempat : BBPPKS Jln. Veteran No. 8  
Tema/Kegiatan : Mengamati Jalannya Diklat  
Deskripsi

Pada hari ini peneliti datang ke tempat pelaksanaan diklat pemandu wisata yaitu di Balai Besar Pendidikan dan Pelatihan Kesejahteraan Sosial (BBPPKS) Jalan Veteran No. 8. Disana peneliti bertemu dengan “AS” dan menyampaikan maksud kedatangannya, kemudian “AS” menyambut dengan baik dan dipersilahkan menunggu kegiatan diklat dimulai. Setelah kegiatan diklat dimulai peneliti dipersilahkan masuk ruang pelaksanaan diklat. Sebelum kegiatan dimulai pihak penyelenggara membuka acara dengan mengucap salah dan berdoa, kemudian langsung diisi oleh pemateri yang pertama. Materi yang pertama yaitu tentang *Tour Planning*, narasumber menyampaikan dengan jelas dan tegas sehingga memancing peserta diklat untuk aktif bertanya. Metode yang digunakan dalam pembelajaran yaitu metode ceramah dan tanya jawab, selain itu antara narasumber dan peserta diklat terjadi komunikasi yang sangat baik, dimana saling tukar pengalaman antara narasumber dengan peserta diklat. Setelah selama kurang lebih 100 menit kegiatan berlangsung, kemudian istirahat selama 15 menit.

Kegiatan setelah istirahat dilanjutkan dengan materi dan narasumber yang berbeda yaitu materi seni dan kerajinan. Dalam kesempatan itu narasumber menjelaskan mengenai wayang, mulai dari sejarah wayang, jenis-jenis wayang

sampai cara membuatnya. Metode yang digunakan dalam pembelajaran juga sama seperti sebelumnya yaitu dengan metode ceramah dan metode tanya jawab. Penyampainnya materi okeh narasumber cukup jelas, karena narasumber adalah salah satu pengrajin wayang yang ada di Yogyakarta. Peserta diklat juga antusias dengan apa yang disampaikan oleh narasumber sehingga banyak peserta yang bertanya karena mereka penasaran dan rasa ingin tahu mereka sangat tinggi. Apalagi wayang merupakan salah satu kebudayaan asli Indonesia yang perlu dipertahankan agar tidak hilang. Setelah kurang lebih 100 menit kegiatan berlangsung kemudian istirahat. Kemudian peneliti berpamitan.

## **Catatan Lapangan V**

Tanggal : 15 Juni 2013  
Waktu : 13.00 – 16.20  
Tempat : BBPPKS Jln.Veteran No. 8  
Tema/Kegiatan : Mengamati Jalannya Diklat  
Deskripsi

Pada hari ini peneliti datang lagi ke BBPPKS tempat dilaksanakannya diklat. Sampai disana peneliti bertemu dengan “PR” kemudian dipersilahkan masuk. Materi pembelajaran yang disampaikan mengenai *Public Speaking*, narasumber menyampaikan materi dengan sangat jelas dan tegas, komunikasi dengan peserta diklat juga sangat baik. Karena materi yang diberikan mengenai *Public Speaking*, narasumber benar-benar mengajarkan cara-cara berbicara dengan wisatawan yang baik, seperti intonasinya seperti apa, dan mimik muka yang harus ditunjukkan didepan wisatawan. Selain itu, narasumber juga melatih peserta diklat untuk praktek menjadi pemandu wisata di depan kelas. Peserta diklat sangat antusias mengikuti pembelajaran sampai-sampai waktunya ternyata sudah melebihi dari jam pelajaran seperti yang dijadwalkan. Setelah kegiatan pembelajaran ditutup dan peserta sudah pulang, akhirnya peneliti berpamitan.

## **Catatan Lapangan VI**

Tanggal

: 20 Juni 2013

Waktu

: 11.00 – 11.30

Tempat

: HPI Yogyakarta

Tema/Kegiatan

: Penyerahan surat ijin penelitian dan proposal

Deskripsi

Pada hari ini peneliti datang ke HPI untuk menyerahkan surat ijin penelitian dan proposal. Disana peneliti bertemu dengan “DA” dan menjelaskan maksud kedatangannya. Setelah selesai bincang-bincang dengan “DA” kemudian peneliti berpamitan.

## **Catatan Lapangan VII**

Tanggal	: 26 Juni 2013
Waktu	: 15.00 – 16.15
Tempat	: HPI Yogyakarta
Tema/Kegiatan	: Wawancara dengan pengelola dan salah satu narasumber
Deskripsi	

Pada hari ini peneliti datang ke HPI yang sebelumnya sudah membuat janji dengan “PR” melalui sms. Sampai disana peneliti disambut dengan ramah oleh “PR”, kemudian mempersilahkan peneliti masuk ke ruang tamu dan melakukan wawancara. Peneliti menanyakan semua hal yang berkaitan dengan pelaksanaan program diklat pemandu wisata diantaranya yang berkaitan dengan sosialisasi program diklat, seleksi peserta, narasumber, materi pembelajaran, metode yang digunakan saat pelaksanaan diklat. Tidak lupa menanyakan mengenai keberhasilan dari program diklat, faktor pendukung dan penghambat, dan lain-lain yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan oleh peneliti. Semua yang ditanyakan oleh peneliti dijawab dengan jelas oleh “PR”. Setelah selesai kemudian peneliti wawancara dengan “PW” yang merupakan salah satu narasumber dan juga anggota dari HPI. Peneliti menanyakan mengenai pelaksanaan diklat yang berkaitan dengan materi, metode, strategi pembelajaran, dan lain-lain. Setelah semua selesai, dan dirasa data yang diperoleh cukup peneliti berpamitan, dan menyampaikan kepada “PR” jika nanti ada kekurangan data maka peneliti akan menanyakan kembali kepada “PR”, dengan senang hati “PR” mempersilahkan.

### **Catatan Lapangan VIII**

Tanggal	: 28 Juni 2013
Waktu	: 10.00 – 11.00
Tempat	: Di rumah salah satu peserta JL. Kaliurang
Tema/Kegiatan	: Wawancara dengan salah satu peserta diklat
Deskripsi	

Pada hari ini peneliti datang ke rumah “IZ” salah satu peserta diklat di Jalan Kaliurang yang sebelumnya sudah membuat janji. Kedatangan peneliti dirumah “IZ” disambut dengan ramah, kemudian langsung melakukan wawancara. Peneliti menanyakan mengenai pendapat “IZ” terkait jalannya kegiatan diklat. Seperti interaksi narasumber dengan peserta, materi yang diberikan, fasilitas-fasilitas yang diberikan, manfaat mengikuti diklat, tindak lanjutnya, dan lain-lain. Semua pertanyaan peneliti dijawab oleh “IZ” dengan tegas dan jelas. Setelah semua pertanyaan ditanyakan kepada “IZ” dan dirasa data yang diperoleh sudah cukup kemudian peneliti berpamitan.

## **Catatan Lapangan IX**

Tanggal : 4 Juli 2013  
Waktu : 11.00 – 12.15  
Tempat : HPI Yogyakarta  
Tema/Kegiatan : Wawancara dengan ketua HPI  
Deskripsi

Pada hari ini peneliti datang ke HPI yang sebelumnya sudah membuat janji dengan “IW” melalui telepon. Kedatangan peneliti disambut baik oleh “IW”, kemudian peneliti menjelaskan maksud kedadangannya dan “IW” langsung mempersilahkan peneliti melakukan wawancara. Peneliti memberi pertanyaan seperti yang ditanyakan kepada “PR” selaku penanggung jawab kegiatan diklat, agar peneliti mendapatkan data yang diperlukan. Semua pertanyaan peneliti dijawab dengan jelas oleh “IW”. Setelah semua selesai dan dirasa data yang diperoleh sudah cukup, peneliti berpamitan.

**Reduksi, Display dan Kesimpulan Hasil Wawancara**  
**Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Pemandu Wisata Untuk**  
**Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata Di Dewan Pimpinan Daerah**  
**Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta**

---

---

**Apa tujuan diadakannya kegiatan diklat pemandu wisata?**

- PR : “untuk menjaring anggota HPI dan menciptakan pemandu wisata yang berkompeten dan professional sesuai dengan kebutuhan dilapangan”
- IW : “tujuannya untuk menciptakan pemandu wisata yang berkompeten dan professional, serta merekrut anggota HPI”
- Kesimpulan : Tujuan diadakannya diklat pemandu wisata yaitu merekrut anggota HPI melalui diklat, menciptakan pemandu wisata yang berkompeten dan professional.

**Bagaimana persiapan yang dilakukan dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata?**

- PR : “melihat akan banyaknya kebutuhan pemandu wisata dilapangan, kemudian kami menyusun program diklat ini, setelah itu mensosialisasikan program dengan menyebarluaskan brosur, membuat iklan melalui radio, koran, dan internet, kemudian proses seleksi peserta diklat yang sudah mendaftar sesuai dengan kriteria yang ditentukan melalui tes bahasa secara lisan sesuai dengan pilihan bahasa”
- IW : “kami mengadakan diklat ini berdasarkan banyaknya permintaan di lapangan, setelah penyusunan program diklat selesai kemudian mensosialisasikan program diklat dengan menyebarluaskan brosur, iklan melalui koran, radio, dan internet, seleksi peserta dengan

melakukan tes kemampuan bahasa secara lisan sesuai dengan pilihan bahasa yang dipilih oleh peserta”

**Kesimpulan** : Persiapan diklat dimulai dari penyusunan program setelah itu mensosialisasikan kepada masyarakat dengan menyebarkan brosur dan iklan melalui koran, radio, dan internet. Setelah itu melakukan seleksi melalui tes kemampuan bahasa secara lisan sesuai dengan bahasa yang dipilih.

### **Bagaimana interaksi narasumber dengan peserta diklat?**

**PW** : “sebagai salah satu narasumber atau pendidik saya disini tidak hanya sekedar menyampaikan materi saja, tetapi juga memberikan motivasi-motivasi kepada peserta, selain itu juga selalu memberi kesempatan kepada peserta untuk bertanya atau mengungkapkan pendapat mereka agar peserta di dalam kelas aktif tidak hanya sekedar menerima pelajaran disamping itu juga saling bertukar pengalaman dengan peserta sehingga peserta merasa nyaman dan suasana belajar tidak tegang, ya seperti teman sendiri begitu mba”

**IZ** : “komunikasi narasumber dengan peserta baik selain itu narasumber tidak sekedar menyampaikan materi tetapi juga memberi motivasi-motivasi yang membangun, peserta yang belum jelas juga diberi kesempatan untuk bertanya dan menyampaikan pendapat, sudah seperti teman sendiri kan juga cerita-cerita seputar pengalaman menjadi pemandu wisata”

**Kesimpulan** : Interaksi antara narasumber dengan peserta diklat terjalin dengan baik, dimana narasumber tidak hanya sebagai guru yang memberikan ilmunya, tetapi narasumber juga sebagai motivator dan teman bagi peserta diklat.

### **Metode apa yang digunakan dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata?**

**PR** : “metode pembelajaran yang digunakan seperti pada umumnya yaitu metode ceramah, metode tanya jawab, dan metode praktik,

peserta diklat sangat antusias dalam mengikuti setiap kegiatan apalagi prakteknya tidak hanya di dalam kelas tapi ada praktek di lapangan yaitu ketempat-tempat pariwisata yang ada di Yogyakarta seperti Candi Prambanan, Kraton, Parangtritis, Tamansari, Museum Afandi, dan lain-lain"

- PW : "untuk metode yang digunakan yaitu metode ceramah, tanya jawab, serta praktek, dimana metode ceramah sebagai awal pemberian materi kepada peserta diklat, kemudian tanya jawab agar peserta yang belum paham mengenai materi yang disampaikan bisa ditanyakan sehingga mereka bisa memahami apa yang disampaikan selain itu agar peserta aktif di dalam kelas tidak hanya menerima saja, kemudian yang terakhir praktek dengan adanya kegiatan praktek peserta bisa menerapkan langsung apa yang telah diperoleh"
- IZ : "metodenya ya sama mba seperti kegiatan diklat yang lain, awalnya narasumber menyampaikan materi, kemudian tanya jawab atau diskusi, selain itu juga ada prakteknya, kegiatan praktek lapanganya di Candi Prambanan, Parangtritis, Tamansari, Kraton, Museum Afandi, dan lain-lain"
- Kesimpulan : Metode yang digunakan dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata yaitu metode ceramah, tanya jawab atau diskusi, dan paktek.

#### **Bagaimana evaluasi dilakukan dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata?**

- PR : "kegiatan evaluasi melalui dua cara yang pertama uji materi atau uji teori, kemudian yang kedua uji praktek, yang dilaksanakan saat praktek lapangan di Candi Prambanan, Kraton, Tamansari, Parangtritis, dan lain-lain"
- IZ : "ujiannya ya ada tertulis dan praktek, ujian prakteknya saat praktek dilapangan jadi suruh maju satu-satu terus dinilai"
- Kesimpulan : Evaluasi pelaksanaan diklat pemandu wisata dilakukan melalui dua cara yaitu uji teori atau materi dan uji praktek di lapangan.

**Bagaimana tindak lanjut dari program diklat pemandu wisata?**

- PR : “tindak lanjutnya yaitu dengan pendampingan untuk mengikuti *escort* atau magang serta melakukan uji kompetensi atau sertifikasi pramuwisata dari LSP”
- IZ : “tindak lanjutnya ada mba, habis selesai diklat kan langsung diurus sertifikasinya, selain itu ya ada pendampingan untuk mengikuti *escort* atau magang, selesai mengikuti diklat kan kami jadi anggota HPI ya nantinya pasti kalau ada job gitu akan dihubungi”
- Kesimpulan : Tindak lanjut dari kegiatan diklat pemandu wisata yaitu pendampingan untuk mengikuti *escort* atau magang serta melakukan uji kompetensi atau sertifikasi.

**Bagaimana keberhasilan program diklat pemandu wisata?**

- PR : “keberhasilan program diklat ini dilihat dari adanya perubahan dari peserta yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap, yang sebelumnya masih malu-malu atau kurang percaya diri tapi setelah mengikuti diklat ini kita lihat saat uji praktek mereka sudah lancar dan lebih percaya diri, selain itu dilihat dari banyaknya peserta yang lulus sertifikasi dari jumlah peserta 56 peserta yang tidak lulus sertifikasi hanya 2 orang”
- IW : “keberhasilan program diklat ini dilihat dari banyaknya peserta yang lulus mengikuti uji kompetensi atau sertifikasi yang dilakukan oleh LSP, kemaren itu hampir semua lulus hanya 2 orang yang tidak lulus dari 56 peserta, selain itu ya perubahan peserta diklat sebelum mengikuti dan setelah mengikuti diklat yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap”.
- Kesimpulan : Keberhasilan dari program diklat pemandu wisata dapat dilihat dari adanya perubahan peserta diklat yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap, selain itu dilihat dari

banyaknya peserta yang lulus uji kompetensi yaitu dari 56 peserta yang lulus ada 54 peserta.

**Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata?**

- PR : “adanya dukungan dari pemerintah yaitu dari dinas pariwisata, narasumber yang berkompeten dibidangnya, motivasi peserta diklat yang tinggi, lingkungan pembelajaran yang nyaman, dan sarana prasarana yang memadai”
- IW : “faktor pendukungnya dukungan dari pemerintah, motivasi peserta diklat yang luar biasa, tempat belajar yang nyaman, narasumber yang berkompeten dan professional di bidangnya, serta fasilitas yang mendukung”
- Kesimpulan : Faktor dalam pelaksanaan kegiatan diklat pemandu wisata yaitu adanya dukungan dari pemerintah, motivasi yang tinggi dari peserta diklat, narasumber yang berkompeten di bidangnya, lingkungan belajar yang kondusif serta sarana prasarana yang memadai.

**Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan diklat pemandu wisata?**

- PR : “sebenarnya kegiatan diklat ini berjalan lancar mba, kalau faktor penghambat kurangnya waktu sebenarnya diklat yang benar-benar sempurna waktunya sekitar 3 bulan tapi kami hanya menggunakan 120 jam yaitu selama satu minggu, ini kan juga berkaitan dengan biaya, nanti kalau waktunya lebih lama juga biayanya akan lebih banyak”
- IW : “faktor penghambatnya ya kurangnya waktu, ini kan saling berhubungan dengan biaya, nanti kalau waktunya lebih lama tentu biaya untuk pelaksanaanya akan lebih mahal”
- Kesimpulan : Faktor penghambat dalam pelaksanaan kegiatan diklat pemandu wisata yaitu waktu dan biaya.

## Lampiran 6. Hasil Dokumentasi Foto



Gambar 1. Pelaksanaan Praktek Pembelajaran



Gambar 2. Pelaksanaan Praktek Pembelajaran



Gambar 3. Diskusi di dalam Kelas



Gambar 4. Diskusi di dalam Kelas



Gambar 5. Praktek di dalam Kelas



Gambar 6. Praktek di dalam Kelas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

Alamat : Jl. Colombo No.1, Yogyakarta 55281, Telp./Fax.(0274) 540611;  
Dekan Telp. (0274) 520094 Telp.(0274) 586168 Psw. 417  
E-mail: humas\_fip@uny.ac.id Home Page: <http://fip.uny.ac.id>



Nomor : 3592 /UN34.11/PL/2013

03 Juni 2013

Lamp : -

Hal : Permohonan Ijin Observasi

Yth. : **Pimpinan Indonesia (DPD HPI) Yogyakarta  
Depok Sleman Yogyakarta**

Dengan hormat beritahukan, bahwa untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik yang ditetapkan oleh Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, maka mahasiswa sbb :

**Nama : Linda Irawati**

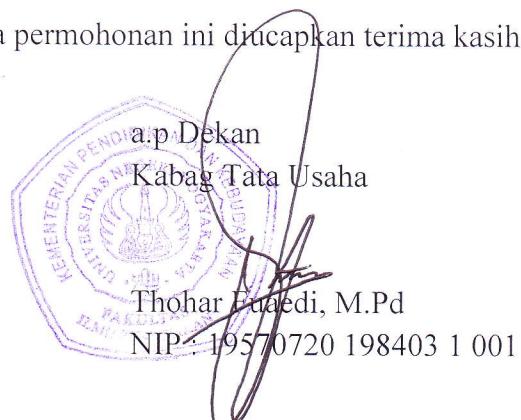
**NIM : 09102244002**

**Sem/Jurus/Jurusan/Prodi : VIII / PLS/ PLS**

Diwajibkan melaksanakan kegiatan Observasi/praktek data tentang: **pelaksanaan pendidikan dan pelatihan (Diklat) pemandu wisata** untuk memenuhi tugas mata kuliah: **tugas akhir skripsi** dengan dosen pengampu: **Prof. Dr. Yoyon Suryono, MS.**

Sehubungan dengan itu perkenankanlah kami memintakan ijin mahasiswa tersebut diatas untuk melaksanakan kegiatan observasi pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik serta terkabulnya permohonan ini diucapkan terima kasih.



Tembusan :

Ketua Jurusan PLS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN



Alamat : Karangmalang, Yogyakarta 55281  
Telp.(0274) 586168 Hunting, Fax.(0274) 540611; Dekan Telp. (0274) 520094  
Telp.(0274) 586168 Psw. (221, 223, 224, 295,344, 345, 366, 368,369, 401, 402, 403, 417)

No. : 3730 /UN34.11/PL/2013

12 Juni 2013

Lamp. : 1 (satu) Bendel Proposal

Hal : Permohonan izin Penelitian

Yth. Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

Cq. Kepala Biro Administrasi Pembangunan

Setda Provinsi DIY

Kepatihan Danurejan

Yogyakarta

Diberitahukan dengan hormat, bahwa untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik yang ditetapkan oleh Jurusan Pendidikan Luar Sekolah Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta, mahasiswa berikut ini diwajibkan melaksanakan penelitian:

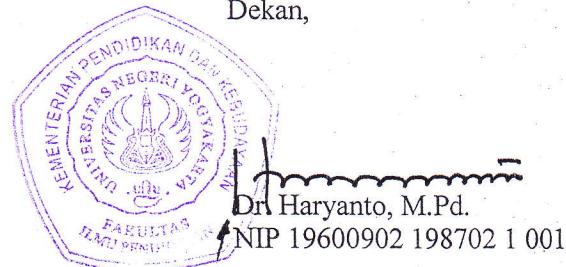
Nama : Linda Irawati  
NIM : 09102244002  
Prodi/Jurusan : PLS/PLS  
Alamat : Pituruh RT.01 / Rw.05 , Pituruh , Purworejo

Sehubungan dengan hal itu, perkenankanlah kami memintakan izin mahasiswa tersebut melaksanakan kegiatan penelitian dengan ketentuan sebagai berikut:

Tujuan : Memperoleh data penelitian tugas akhir skripsi  
Lokasi : DPD HPI Yogyakarta Nologaten No.163 Gg Kedawung , Catur Tunggal , Depok , Sleman, Yogyakarta  
Subyek : Pengelola , Peserta Pelatihan dan Narasumber  
Obyek : Pelaksanaan Diklat Pemandu Wisata  
Waktu : Juni-Agustus 2013  
Judul : Pelaksanaan Pendidikan dan Latihan (Diklat) Pemandu Wisata untuk Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata di Dewan Pimpinan Daerah Himpunan Pramuwisata Indonesia (DPDHPI) Yogyakarta

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.

Dekan,



Tembusan Yth:

1. Rektor ( sebagai laporan)
2. Wakil Dekan I FIP
3. Ketua Jurusan PLS FIP
4. Kabag TU
5. Kasubbag Pendidikan FIP
6. Mahasiswa yang bersangkutan  
Universitas Negeri Yogyakarta



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
SEKRETARIAT DAERAH**

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)  
YOGYAKARTA 55213

**SURAT KETERANGAN / IJIN**

070/5055/V/6/2013

Membaca Surat : Dekan Fak. Ilmu Pendidikan UNY  
Tanggal : 12 Juni 2013

Nomor : 3730/UN34.11/PL/2013  
Perihal : Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegitan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;  
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.  
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

**DIIJINKAN** untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama	:	LINDA IRAWATI	NIP/NIM	:	09102244002	
Alamat	:	KARANGMALANG, YOGYAKARTA				
Judul	:	PELAKSANAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) PEMANDU WISATA UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI PEMANDU WISATA DI DEWAN PIMPINAN DAERAH HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA (DPD HPI) YOGYAKARTA				
Lokasi	:	SLEMAN Kota/Kab. SLEMAN				
Waktu	:	13 Juni 2013 s/d 13 September 2013				

**Dengan Ketentuan**

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan \*) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuh cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta  
Pada tanggal 13 Juni 2013

A.n Sekretaris Daerah  
Asisten Perekonomian dan Pembangunan  
Ub.  
Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Hendar Susilowati, SH  
NIP 09580120 198503 2 003

**Tembusan :**

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Bupati Sleman, cq Bappeda
3. Dekan Fak. Ilmu Pendidikan UNY
4. Yang Bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN  
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH

Jalan Parasamya Nomor 1 Beran, Tridadi, Sleman, Yogyakarta 55511  
Telepon (0274) 868800, Faksimilie (0274) 868800  
Website: slemankab.go.id, E-mail : bappeda@slemankab.go.id

SURAT IZIN

Nomor : 070 / Bappeda / 2169 / 2013

**TENTANG  
PENELITIAN**

**KEPALA BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**

Dasar : Keputusan Bupati Sleman Nomor : 55/Kep.KDH/A/2003 tentang Izin Kuliah Kerja Nyata, Praktek Kerja Lapangan, dan Penelitian.

Menunjuk : Surat dari Sekretariat Daerah Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta

Nomor : 070/5055/V/6/2013

Tanggal : 13 Juni 2013

Hal : Izin Penelitian

**MENGIZINKAN :**

Kepada :  
Nama : LINDA IRAWATI  
No.Mhs/NIM/NIP/NIK : 09102244002  
Program/Tingkat : S1  
Instansi/Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Yogyakarta  
Alamat instansi/Perguruan Tinggi : Karangmalang, Yogyakarta 55281  
Alamat Rumah : Pituruh RT 01 RW 05 Pituruh, Purworejo, Jateng  
No. Telp / HP : 08976834358  
Untuk : Mengadakan Penelitian / Pra Survey / Uji Validitas / PKL dengan judul  
**PELAKSANAAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN (DIKLAT) PEMANDU  
WISATA UNTUK MENINGKATKAN KOMPETENSI PEMANDU WISATA DI  
DEWAN PIMPINAN DAERAH HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA  
(DPD HPI) YOGYAKARTA**  
Lokasi : Kecamatan Depok  
Waktu : Selama 3 bulan mulai tanggal : 13 Juni 2013 s/d 13 September 2013

**Dengan ketentuan sebagai berikut :**

1. Wajib melapor diri kepada Pejabat Pemerintah setempat (Camat/ Kepala Desa) atau Kepala Instansi untuk mendapat petunjuk seperlunya.
2. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan setempat yang berlaku.
3. Izin tidak disalahgunakan untuk kepentingan-kepentingan di luar yang direkomendasikan.
4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian berupa 1 (satu) CD format PDF kepada Bupati diserahkan melalui Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah.
5. Izin ini dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan di atas.

Demikian ijin ini dikeluarkan untuk digunakan sebagaimana mestinya, diharapkan pejabat pemerintah/non pemerintah setempat memberikan bantuan seperlunya.

Setelah selesai pelaksanaan penelitian Saudara wajib menyampaikan laporan kepada kami 1 (satu) bulan setelah berakhirnya penelitian.

**Tembusan :**

1. Bupati Sleman (sebagai laporan)
2. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa Kab. Sleman
3. Kepala Dinas Kebudayaan & Pariwisata Kab. Sleman
4. Kabid. Ekonomi Bappeda Kab. Sleman
5. Camat Depok
6. Kepala Desa Caturtunggal, Depok
7. Ka. Diklat Pemandu Wisata, Depok
8. Dekan Fak. Ilmu Pendidikan UNY.
9. Yang Bersangkutan

Dikeluarkan di Sleman

Pada Tanggal : 18 Juni 2013

a.n. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

Sekretaris

u.b.

Kepala Bidang Pengendalian dan Evaluasi

Dra. SUCHIRIANI SINURAYA, M.Si, M.M  
Pembina, IV/a  
NIP 19630112 198903 2 003

