# BAB III

# TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis akan memaparkan temuan penelitian dan informasi yang telah didapatkan dilokasi penelitian yang berada di daerah Manggarai Barat khususnya Labuan bajo yang berkaitan dengan judul penelitian "Analisis Jaringan Komunikasi Antar Pemandu Pariwisata Dalam Relasi Pariwisata Pada Kawasan Destinasi Wisata Kab.Manggarai Barat" dan proses pemngumpalan data yang dilakukan adalah dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di lokasi penelitian yaitu Labuan bajo Manggarai Barat, semua hasil temuan akan dijelaskan secara lengkap.

## A. Hasil Temuan

### 1. Pola Komunikasi

Sebagai pemandu yang banyak bertemu berbagai macam wisatawan yang datang berkunjung ke Labuan bajo Manggarai Barat, para pemandu ini juga berinteraksi dengan para pemandu lain yang berada di Labuan bajo dan semua pemandu saling berinteraksi. Sebagai salah satu pelaku pariwisata dan dalam dunia pariwisata harus saling berkomunikasi dan saling menjaga silaturahmi antar sesama pemandu, seperti dalam kutipan wawancara yang telah dilakukan oleh penulis dengan salah satu pemandu lokal pak Akbar Gunawan mengatakan :

> *"eee.. kalau berinteraksi sering.. kan memang kalau dalam mmm.. dunia pariwisata kan harus saling tetap berkomunikasi toh sama ini (pemandu lain).. selain menjaga silaturahmi juga soal pembagian informasi di dunia pariwisata."(Wawancara pak Akbar Gunawan, 9 November 2017)*

Menurut pak Akbar Gunawan dari hasil wawancara tersebut diatas adalah kalau berinteraksi dengan sesama pemandu itu sering dikarenakan dalam dunia pariwisata itu harus saling tetap berkomunikasi dengan sesama pemandu lain untuk menjaga silaturahmi yang terjalin sehingga ketika memerlukan informasi yang dibutuhkan para pemandu bisa saling berbagi. Dan juga silaturahmi diperlukan agar terjalin hubungan yang baik dalam bekerja sama sebagai sesama pemandu Labuan Bajo karena berinteraksi baik dengan semua orang merupakan salah satu pekerjaan pemandu.

Ketika pemandu sedang melakukan trip bersama pemandu lain mengharuskan pemandu untuk berkomunikasi yang baik tidak hanya dengan para wisatawan namun dengan pemandu lain juga perlu agar tidak terjadi konflik sesama pemandu.

Informasi yang dibagikan para pemandu bisa bermacam-macam seperti info untuk kumpul bersama, ada tawaran job (istilah pemandu Labuan Bajo ketika menerima tamu/wisatawan), info seputar tempat wisata yang diperbaharui, rute perjalanan yang bagus untuk dipakai, pencarian transportasi ketika kapal yang biasa digunakan sedang tidak bisa dipakai dan informasi lain yang dibutuhkan oleh pemandu.

Selain itu para pemandu lokal yang berada di Labuan bajo juga berinteraksi tidak hanya dengan sesama pemandu saja melainkan dengan berbagai macam pihak dari pelaku pariwisata itu sendiri khususnya yang berada di Labuan bajo Manggarai Barat seperti kutipan wawancara dengan bu Safitri Asis sebagai pemandu lokal sebagai berikut :

> *"mmm.. dengan semua mahluk hidup toh..ehm iya trus kalau mau dibilang dengan siapa saja berarti dengan siapa saja yang kita temui.. dengan pihak guide (pemandu), dengan tamu (wisatawan), dengan kru-kru kapal, dengan driver klu kita trip overland."(Wawancara bu Safitri Asis, 3 November 2017)*

Menurut bu Safitri Asis dalam wawancara diatas, para pemandu tidak hanya bertemu dengan sesama pemandu saja, melainkan dengan pihak wisatawan dan ketika melakukan perjalanan wisata di laut (*Overseas Tour*) para pemandu bertemu dengan kru-kru kapal sedangkan ketika melakukan perjalanan wisata di darat (*Overland Tour*) pemandu bertemu bersama driver atau pengemudi. Kru-kru kapal dan para driver adalah orang-orang yang paling sering berhubungan dengan para pemandu di Labuan bajo dengan kata lain orang-orang tersebut merupakan rekan kerja para pemandu. Mereka saling bekerja sama dalam melakukan perjalanan wisata sehingga diperlukan hubungan yang baik antar keduanya agar perjalanan wisata pun lancar. Di Labuan bajo para kru kapal atau driver juga sering kumpul bersama para pemandu ketika tidak sedang melakukan perjalanan wisata.




Dokumentasi Pemandu Sedang Berkumpul Bersama Driver.

Interaksi sesama pemandu dilakukan melalui aplikasi media sosial (*whatsapp*) untuk saling berkomunikasi dalam kesehariannya. Saat ini para pemandu di Labuan bajo telah memiliki semacam group-group atau komunitas kecil di media sosial tersebut. aplikasi media sosial tersebut digunakan ketika para pemandu-pemandu lain mendapatkan banyak bookingan dari pihak wisatawan maka para pemandu ini akan mencari pemandu lain dan akan menginformasikan melalui aplikasi media sosial tersebut seperti yang dikutip dari wawancara penulis dengan pak Marsianus Laurentius Jemat S.pd sebagai pemandu lokal yang mengatakan :

> *"iyaah.. betul.. saya berinteraksi dengan guide-guide lain kayak kalau memang kita memiliki apa begitu kaya sekarang group-group toh.. group Wa.. punya komunitas mungkin.. ketika guide-guide lain juga mereka full booking maka mereka akan mencari guide mereka akan menginformasikan di Wa."(Wawancara pak Marsianus Laurentius Jemat S.pd, 13 November 2017)*

Jaringan komunikasi antar pemandu di Labuan bajo Manggarai Barat. Berdasarkan catatan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dapat dijelaskan bahwa jaringan antar pemandu saling berinteraksi dengan pemandu lain yang berada di Labuan bajo. Narasumber yang ditanyakan langsung mengatakan bahwa mereka berinteraksi dengan pemandu lain di Labuan bajo. Ada yang mengatakan bahwa dalam dunia pariwisata harus saling berkomunikasi dan menjaga silaturahmi antar sesama pemandu. Narumber yang lain mengatakan bahwa berinteraksi dengan pemandu lain menggunakan media sosial seperti aplikasi whatsapp yang digunakan untuk berinteraksi karena para pemandu lain telah membuat semacam group di aplikasi tersebut. Pemandu di Labuan bajo berinteraksi dan kemudian sering berdiskusi dengan sesama pemandu lain. Mereka berdiskusi seputar objek wisata, pembaharuan destinasi kemudian ada juga yang berdiskusi untuk mengisi kegiatan yang akan dilakukan ketika sedang pada musim wisatawan yang banyak datang berkunjung di Labuan bajo. Dan tidak hanya itu, para pemandu juga berdiskusi tentang kesejahteraan para pemandu tersebut. Seperti dalam kutipan wawancara yang telah dilakukan penulis dengan para pemandu lokal bu Safitri Asis, pak Akbar Gunawan, pak Marsianus Laurentius Jemat S.pd dan pak Aloysius yang mereka katakan sebagai berikut :

> *"beberapakali.. sering" (Wawancara bu Safitri Asis, 3 November 2017)*

> *"sering.. kalau berdiskusi dengan pemandu.. sering.. misalnya kayak tadi kita duduk diskusi soal masalah-masalah yang dialami di objek wisata, terus masalah ee soal ini juga destinasi.. ee pembaharuan destinasi yang ada di khususnya di Labuan Bajo.. apa-apa saja destinasi yang baru.. yang bisa kita kunjungi.. paling temapt wisata yang baru." (Wawancara pak Akbar Gunawan, 9 November 2017)*

> *"ee.. terkait dengan.. yaa taulah sekarang kan masalah pick season toh.. ketika pick season tu kan kita macam mencari solusi apa yang harus kita isi ketika pick season seperti ini." (Wawancara pak Marsianus Laurentius Jemat S.pd, 13 November 2017)*

> *"banyak hal.. misalnya tentang kesejahteraan para pemandu disini.. kerjanya." (Wawancara pak Aloysius, 15 November 2017)*

Kemudian sebagian besar para pemandu mengatakan bahwa di Labuan bajo khususnya Manggarai Barat terdapat sebuah wadah bagi para pemandu dan seorang pemandu yang dapat mengarahkan pemandu lain yakni ketua dari Himpunan Pramuwisata Indonesia cabang Manggarai Barat itu sendiri yaitu pak Sebastianus dan juga para pemandu yang dituakan dalam hal ini dikatakan pemandu senior memang terdapat di Labuan bajo Manggarai Barat seperti dikutip dalam wawancara penulis bersama pemandu lokal bu Safitri Asis dan juga pak Akbar

Gunawan ketika ditanya mengenai pemandu yang dapat mengarahkan para pemandu lain sebagai berikut:

> *"Chandra.. itu bosnya saya sendiri toh.. terus om Anton.. itu.. terus.. ketua HPI, saya lupa namanya.. terus.. dan ada beberapalah.. ada memang sesepuhnya (pemandu senior) disini soal guide (pemandu)." (Wawancara bu Safitri Asis, 3 November 2017)*

> *"aa pak Bastian.. aa dia langsung yang ini toh.. baik itu dari.. karena kan kita punya naungan juga.. punyaa ee.. ada wadahnyaa.. ada organisasinya.. jadi kan itu yang arahkan." (Wawancara pak Akbar Gunawan, 9 November 2017)*

Namun hal tersebut tidak terlepas dari inisiatif diri sendiri sebagai pemandu dalam mengarahkan dirinya walaupun telah terdapat pemandu senior yang membantu mengarahkan pemandu lain seperti dikutip dalam wawancara penulis bersama pak Marsianus Laurentius Jemat S.pd, yang mengatakan :

> *"aa guide senior.. tetapi tidak terlepas dari ini inisiatif sendiri juga sih." (Wawancara pak Marsianus Laurentius Jemat S.pd, 13 November 2017)*

Kemudian pak marsianus menambahkan dan berpendapat bahwa Sebagian para pemandu mempunyai peranannya masing-masing dalam membangun daerah Manggarai Barat itu sendiri seperti dikutip dalam wawancaranya sebagai berikut :

> *"iyaa punya peranan masing-masing.. selain dia mengajak teman-teman untuk bergabung di dalam pariwisata ini kan karena untuk merekrut orang untuk menjadi seorang guide samahalnya dia turut membantu membangunkan daerah Manggarai Barat itu sendiri."(Wawancara pak Marsianus Laurentius Jemat S.pd, 13 November 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pemandu yang lain mengatakan bahwa pemandu memiliki peranannya masing-masing dan juga inisiatif sendiri dalam memutuskan sebuah informasi yang didapatkan. Pemandu mempunyai organisasi dan ketuanya namun terlepas dari itu semua terdapat pemandu-pemandu senior yang juga mengarahkan para pemandu yang ada di Labuan bajo. Selain itu **struktur pemandu** yang ada di Labuan bajo itu memiliki pemimpin yang jelas dalam **jaringan komunikasinya** namun terdapat juga anggota lain yang berpengaruh selain dari pemimpin tersebut yakni para pemandu senior yang dituakan di Labuan bajo Manggarai Barat. Dan dalam teori yang paling dekat dengan keadaan atau struktur pemandu yang ada di Labuan bajo ini adalah struktur **Struktur Y.** Struktur Y. Relatif kurang tersentralisasi dibanding dengan struktur roda, tetapi lebih tersentralisasi dibanding dengan pola lainnya.

Pada struktur Y juga terdapat pemimpin yang jelas. Tetapi satu anggota lain berperan sebagai pemimpin kedua. Anggota ini dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya. Ketiga anggota lainnya komunikasinya terbatas hanya dengan satu orang lainnya.

Selain itu pemandu memiliki keadaan tertentu dimana mereka dapat memimpin para pemandu lain contohnya keadaan seperti ketika sedang melakukan perjalanan wisata dalam rombongan dimana terdapat beberapa pemandu untuk memimpin rombongan tersebut dan terdapat salah satu orang yang memimpin seluruh pemandu tersebut dan pemimpin yang bertanggung jawab tersebut dipilih karena pemandu tersebutlah yang pertama menerima atau mempunyai tamu (wisatawan) tersebut. Contohnya seorang pemandu memimpin yang membawa wisatawan yang berjumlah 10 maka pemandu tersebutlah yang mengambil keputusan. Beda ketika saat membawa rombongan wisatawan yang berjumlah 50 misalnya dan pemandu yang dibutuhkan 5 orang maka yang memimpin para pemandu tersebut adalah orangyang mempunyai tamu atau wisatawan tersebut dikarenakan pemandu yang mempunyai tamu itulah yang memanggil para pemandu lainnya untuk bekerja sama seperti dikutip dalam wawancara penulis bersama bu Safitri Asis pemandu lokal yang mengatakan :

> *"tidak ada.. kecuali kalau dibilang seperti ini.. saya bawa group (kelompok wisatawan), yang punya group ini siapa.. kami cuman membantu jadi leader.. jadi dia yang.. misal saya punya tamu group 25/30 orang.. saya butuh tiga guide, jadi saya yang berhak ambil keputusan.. tergantung siapa yang punya tamu ini.. kecuali misalnya saya sendiri, bawa tamu 10 orang yaa saya yang ambil keputusan.. beda dengan kita bawa grup.. kalau kita bawa 50 orang misal.. saya butuh lima orang guide yaa saya yang ambil keputusan mereka harus melapor ke saya." (Wawancara bu Safitri Asis, 3 November 2017)*

Dalam kesehariannya masing-masing pemandu juga memiliki peranannya dalam menyatakan penting atau tidaknya sebuah informasi yang didapatkan jadi ketika pemandu tersebut merasa informasi tersebut dibutuhkan dalam hal ini informasi seperti keperluan dalam perjalanan wisata misalnya maka pemandu tersebut mengatakannya tanpa pemandu lain yang ikut mengatur seperti dikutip dari wawancara penulis bersama pemandu lokal pak Akbar Gunawan dan juga pak Aloysius sebagai berikut :

> *"wewenang..? iyaa punya.. aa masing-masing punya.. kan informasi bentuknya tidak ini toh.. tidak terikat maksudnya kan kalau itu dia merasa informasi ini dibutuhan yaa.. dia punya hak toh." (Wawancara pak Akbar Gunawan, 9 November 2017)*

> *kalau disini orientasi perilaku mengatur perilaku tidak ada.. bersifat perorangan personal yaa.. karena saya rasa kita di guide itu punya semua sudah mempelajari etika..*

*attitude.. itukan kita belajar sehingga tidak ada orang yang kau harus begini-begini.. aa itu tidak ada. (Wawancara pak Aloysius, 15 November 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, jika sebuah informasi diperlukan pemandu memiliki wewenangan dalam memutuskan penting atau tidaknya informasi tersebut dan pak Aloysius menambahkan, menurutnya para pemandu sudah mempelajari semua dasar-dasar yang dibutuhkan pemandu seperti etika sehingga tidak terdapat pemandu lain yang mengatur tindakan seorang pemandu dalam membuat keputusan pada sebuah informasi yang didapatkan sehingga hal ini menunjukan salah satu faktor dimana para anggota pemandu juga dapat berpengaruh karena memiliki wewenangannya sendiri sesuai teori **struktur Y** yang juga terdapat pemimpin yang jelas akan tetapi satu anggota lain berperan sebagai pemimpin kedua walaupun anggota pemandu di Labuan bajo bukan sebagai pemimpin kedua seperti yang dimaksudkan dalam teori struktur Y namun anggota juga dapat berpengaruh sebagaimana pengaruh dari pemimpin itu sendiri. Dan berikut pola struktur jaringan komunikasi pemandu berdasarkan perananan kerja komunikasinya.

**Pemimpin Pendapat (*Opinion Leader*)** adalah orang tanpa jabatan formal dalam semua sistem sosial, yang membimbing pendapat dan mempengaruhi orang-orang dalam keputusan mereka. Orang tersebutlah yang disebut sebagai pemimpin pendapat yang dibutuhkan karena pendapat dan pengaruh mereka. Dalam penelitian ini Opinion Leader pada para pemandu di Labuan Bajo adalah **Pemandu-pemandu senior yang dituakan**. Pemandu senior berperan sebagai pembina yang membimbing seluruh pemandu yang ada di Labuan Bajo. Karena binaannya inilah pemandu senior mampu mempengaruhi para pemandu dalam keputusannya disetiap para pemandu.

**Penjaga Gawang (Gate Keepers)** dalam pemandu di Labuan bajo adalah **Ketua HPI** cabang Manggarai Barat. Ketua bertugas menampung seluruh informasi dari pengurus inti termasuk koordinator didalamnya. Informasi tersebut juga termasuk hal-hal yang disampaikan oleh para anggota melalui pengurus inti dan koordinatornya masing-masing. Menurut Pace and Faules (2011: 181) dalam suatu jaringan komunikasi organisasi, penjaga gawang (gate keepers) adalah orang yang secara strategis ditempatkan dalam jaringan agar dapat melakukan pengendalian atas pesan apa yang akan disebarkan melalui sistem tersebut. Gate Keepers juga mengontrol arus informasi diantara anggota-anggota organisasi (Soemirat, 2000: 8.18)

## 2. Peran Pemandu dalam Mendukung Pariwisata

Sebagai salah satu aktor atau pelaku pariwisata yang berada di Labuan bajo, adapun peran pemandu dalam pariwisata di Labuan bajo adalah mempromosikan berbagai macam produk lokal dan usaha yang ada di Labuan bajo itu sendiri. Pemandu dalam kesehariannya berinteraksi dengan wisatawan selain menawarkan produk lokal juga mereka mempromosikan objek wisata yang terdapat di Labuan bajo seperti dikutip dalam wawancara penulis dengan salah satu pemandu lokal bu Safitri Asis sebagai berikut :

> *"kalau soal itu.. tamu pasti bertanya.. disini apa khasnya.. jadi kita menjual (mempromosikan) misalnya tenun.. kita jelaskan produk-produk ini siapa yang bikin dibuatnya berapa lama.. caranya seperti apa.. kalaupun kopi.. ini kopi apa.. dibagaimanakan.. wisata kuliner kalau soal itu.. objek wisata.. kita.. ini jaraknya begini-begini.. yang ada disana apaa.. yang penting sekali apa.. viewnya tu seperti apa.. bila perlu kita kasih contoh ini.. mau foto seperti ini, kita harus kesini.. lebih gampang." (Wawancara bu Safitri Asis, 3 November 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, bu Safitri Asis menyatakan bahwa sebagai bentuk usaha pemandu dalam mendukung pariwisata di Labuan bajo mereka mempromosikan kain tenun dan menjelaskan produk-produk tersebut. peran pemandu lebih ke bagian pelayanan, dalam hal ini jasa yang dilakukan pemandu lebih kepada bagaimana mereka menjelaskan objek wisata dan bu Safitri Asis menambahkan dengan mengatakan kalau view atau pemandangan juga perlu mereka jelaskan dalam hal promosi. Menurut beberapa narasumber lain menyatakan bahwa peran pemandu dalam mempromosikan itu beda-beda tergantung pribadi atau karakter dari pemandu itu sendiri dan menjadi PR bagi pemandu. Ada pemandu yang harus terlihat akrab terlebih dahulu dengan wisatawan sehingga dapat menjual produk lokal sehingga wisatawan akan semakin terlihat tertarik. Kemudian pemandu juga harus mengetahui karakter wisatawan yang akan dijelaskan mengenai produk yang akan dijual dan kemudian bahasa yang digunakan dan cara penyampainnya juga agar dapat dicerna dengan baik oleh wisatawan yang akan ditawarkan atau dijelaskan pada kegiatan promosi tersebut. Mereka menyatakan bahwa hal tersebut tergantung dari pemandu itu sendiri bagaimana cara dari karakter pemandu tersebut kemudian disesuaikan dengan pengetahuan itu sendiri untuk dapat menjual produk yang akan

ditawarkan seperti dikutip dalam wawancara penulis bersama salah satu pemandu lokal yaitu pak Akbar Gunawan yang mengatakan :

> *"aa.. yang ini ini.. ini tergantung pribadi.. maksudnya personal orang.. karakter orang.. karakter pemandu tu kan tidak sama dia beda-beda, nah ini yang jadi.. jadi.. apa.. ee.. PR buat pemandu.. bagaimana cara kita menjual produk ini biar menarik wisatawan ini.. jadi tergantung pemandunya sendiri.. kalau di saya untuk bagaimana ini yaa kita harus terlihat akrab dengan ini toh.. dengan wisatawan.. walaupun misalnya.. tapi dengan catatan kita harus tahu dulu karakter wisatawan yang akan ee kita explain soal produk kita ini kita harus tahu karakternya seperti apa jadi bahasa yang kita masukan juga ke wisatawan ini bisa dicerna baik toh baik dari cara kita bercanda.. cara kita menyampaikan sesuatu biar di segani biar kita juga merasa menghormati mereka toh.. kayak begitu itu tergantung dari pemandu itu sendiri bagaimana cara karakter dia terus dia sesuaikan dengan pengetahuan itu sendiri untuk menjual produk itu." (Wawancara pak Akbar Gunawan, 9 November 2017)*

Kegiatan promosi yang dilakukan para pemandu ini juga menjadi salah satu topik pembahasan ketika para pemandu berkumpul dan berdiskusi pada saat tidak sedang melakukan perjalanan wisata seperti dikutip dalam wawancara penulis dengan salah satu pemandu lokal pak Marsianus Laurentius Jemat S.pd sebagai berikut :

> *"ee.. terkait dengan.. yaa taulah sekarang kan masalah pick season toh.. ketika pick season tu kan kita macam mencari solusi apa yang harus kita isi ketika pick season seperti ini." (Wawancara pak Marsianus Laurentius Jemat S.pd, 13 November 2017)*

Berdasarakan hasil wawancara diatas, para pemandu di Labuan bajo juga ikut memikirkan kegiatan apa yang akan diadakan ketika sedang musim dimana para wisatawan banyak datang berkunjung (*Peak Season*) sehingga sebagai pelaku pariwisata, pemandu juga berperan dalam mendukung perkembangan wisata yang ada di Labuan bajo Manggarai Barat.

Menurut pak Marsianus bahwa peran pemandu dalam mempromosikan usaha lokal yang ada di Labuan bajo sudah ditetapkan dalam paket perjalanan wisata itu sendiri. Mereka menyatakan bahwa pengenalan produk itu tergantung dari prioritas tamu (wisatawan) itu sendiri contohnya wisatawan yang tertarik dengan kebudayaan berarti pemandunya juga harus mengenalkan kebudayaan contoh lain wisatawan tertarik pada keindahan alam jadi pemandu juga mempromosikan kekayaan penduduk lokal tersebut dan juga telah terdapat program shopping sebelum perjalanan wisata itu berakhir jadi pada saat program shopping itu berjalan

pemandu akan menjelaskan terdapat souvenir yang ditawarkan misalnya baju komodo dan kopi flores yang merupakan produk lokal seperti itulah yang presentasikan oleh pemandu seperti yang dikutip dalam wawancara penulis dengan pak Marsianus dan pak Aloysius sebagai pemandu lokal yang mengatakan :

> *"iyyaah.. disitu kan memang kita sudah ditetapkan.. ditentukan kita punya paket.. katakan.. tergantung dari prioritas tamu itu sendiri.. kalau mereka lebih tertarik pada bidang ee kebudayaan.. contohhnya.. berarti apa yang akan kita kenal disitu bahwa kebudayaan asli.. kalau memang prioritas tamu mereka ingin mengunjungi apa.. bagaimana sistem pertanian di Manggarai jadi kita akan mempromosikan bagaimana pertanian di Manggarai itu sendiri.. kemudian kalau sebagian besar tamu itu tertarik pada keindahan alam disitukan semunya kekayaan pribumi toh.. kekayaan penduduk lokal jadi kita harus mempromosikan itu."(Wawancara pak Marsianus Laurentius Jemat S.pd, 13 November 2017)*

> *"kerajinan gitu yah? Barang? Souvenir? Kita.. pasti kita perkenalkan dan di akhir program itu kan ada sebelum checkin itu kan ada program shopping yaa kita jelaskan ada souvenir nanti anda dapat ini-ini.. ini jenis souvenir yang misalnya disini salah satunya kan baju komodo.. kan kita jelaskan seperti itu.. yang ditawarkan.. atau kopi.. kopi flores kan itu produk lokal.. kita presentasikan paling seperti itu." (Wawancara pak Aloysius, 15 November 2017)*

Sebagai seorang yang akan mengarahkan para wisatawan dalam perjalanan wisata seorang pemandu harus dapat memenuhi kriteria dalam memiliki pengetahuan yang luas mengenai pariwisata yang berkaitan dengan pemanduan dan juga menghargai dan bertanggung jawab atas pekerjaan dari profesi pemandu wisata itu sendiri. Fungsi pemandu wisata dalam sebuah perjalanan wisata secara umum dapat disimpulkan pada tiga tindakan pekerjaan yang dapat digerakkan oleh pemandu yakni memberi informasi mengenai segala hal yang menyangkut perjalanan wisata, mengarahkan perjalanan wisata sesuai dengan itinerary dengan segala fasilitas perjalanan yang disiapkan dan memutuskan tindakan, setelah memperhatikan mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan, diputuskan untuk memulai perjalanan wisata bersama wisatawan. Esensi dari seluruh pekerjaan pemandu wisata adalah terciptanya komunikasi yang baik antara wisatawan dengan pemandu wisata. Melalui komunikasi yang baik, niat pemandu wisata mempersiapkan jasa pelayanan pemanduan, memenuhi harapan wisatawan atas keberhasilan perjalanan wisata yang dilakoninya dengan memuaskan sehingga hal ini akan

berdampak baik juga pada daerah dalam mendukung pariwisatanya . Dan berikut pendapat pemandu Labuan bajo dalam mendukung pariwisata di Labuan Bajo Manggarai Barat dalam wawancara bersama penulis adalah sebagai berikut :

> *"itu tergantung.. pokoknya kembali ke personal sudah, karena skill.. karena kadang menurut dia itu benar.. menurut kita itu salah apalagi kalau soal tamu, memperlakukan tamu bagaimana beda-beda.. pokoknya beda-beda setiap orang." (Wawancara bu Safitri Asis, 3 November 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pemandu dalam mendukung pariwisata itu tergantung dari personal pemandu itu sendiri, sebagai seorang pemandu harus mempunyai kemampuan dan masing-masing pemandu memiliki pandangan yang berbeda-beda sebagai contoh dari wawancara bersama bu Safitri diatas yang menunjukan kadang menurut pemandu lain benar dan menurut dia salah apalagi soal wisatawan yang ditangani kembali kepada pribadi masing-masing pemandu karena cara memperlakukan wisatawan itu bisa beda-beda tiap orangnya. Hal ini sebagaimana pernah juga dikatakan dalam wawancara bersama pak Akbar Gunawan bersama penulis terkait peran pemandu dalam mendukung pariwisata di Labuan bajo Manggarai Barat yaitu :

> *"aa.. yang ini ini.. ini tergantung pribadi.. maksudnya personal orang.. karakter orang.. karakter pemandu tu kan tidak sama dia beda-beda, nah ini yang jadi.. jadi.. apa.. ee.. PR buat pemandu.. bagaimana cara kita menjual produk ini biar menarik wisatawan ini.. jadi tergantung pemandunya sendiri.. kalau di saya untuk bagaimana ini yaa kita harus terlihat akrab dengan ini toh.. dengan wisatawan.. walaupun misalnya.. tapi dengan catatan kita harus tahu dulu karakter wisatawan yang akan ee kita explain soal produk kita ini kita harus tahu karakternya seperti apa jadi bahasa yang kita masukan juga ke wisatawan ini bisa dicerna baik toh baik dari cara kita bercanda.. cara kita menyampaikan sesuatu biar di segani biar kita juga merasa menghormati mereka toh.. kayak begitu itu tergantung dari pemandu itu sendiri bagaimana cara karakter dia terus dia sesuaikan dengan pengetahuan itu sendiri untuk menjual produk itu." (Wawancara pak Akbar Gunawan, 9 November 2017)*

Dalam wawancara diatas bersama pak Akbar menerangkan bahwa peran pemandu dalam mendukung pariwisata itu tergantung dari pemandu itu sendiri bagaimana cara dari karakter pemandu tersebut kemudian disesuaikan dengan pengetahuan itu sendiri untuk dapat menjual produk yang akan ditawarkan. Dan berikut adalah pendapat salah satu pemandu dalam mendukung pariwisata dikutip dalam wawancara penulis bersama bu Safitri sebagai berikut :

*"kalau saya pribadi.. total, harus total.. kecuali kalau dia suruh saya bunuh diri tidak munkin toh hehe.. yang penting masuk akal dan betul-betul tugas sebagai guide (pemandu).. seperti kita guide melayani kan?.. jasa.. kita menjual jasa.. jadi kita memperlakukan mereka seperti raja, rajaa.. apapun yang mereka minta misalnya saya mau tas saya dibawa ke atas padar 10 kali, itu tidak mungkin juga mereka minta seperti itu toh.. kita bawakan tas mereka tapi itu tanpa disuruh kita harus bikin.. kita harus lakukan.. bawa tas mereka.. bawa barang-barang mereka semampu kita kalau mereka bilang tidak usah kita paksakan dulu.. karena kebanyakan tamu juga yang baik.. tapi ada juga yang tidak.. bawa saja terserah kau mau bawa..terus seperti.. kita bertanya mereka itu maunya apalaa.. terus kita cocokkan dengan disini yang ada.. apa.. yang tersedia apaa.. pokonya senyaman mungkin kita bikin (memperlakukan) mereka.. temani mereka sampai kemanapun mereka pergi.. temani kemanapun mereka pergi pokoknya kemana saja dia dilayani.. tapi kadang kalau sistem dari saya punya bos toh, dia berlebihan.. menurut saya, yang mesti ajak bicara terus.. kan kadang ada" orang yang tidak mau bicara juga sudah capek kita mau ngobrol kan tidak mungkin, pokoknya semua orang tuh beda-beda.. yaa kita lihat kondisi kecuali itu. (Wawancara bu Safitri Asis, 3 November 2017)*

Menurut pendapat pribadi bu Safitri, sebagai pemandu harus melakukan pekerjaannya secara total apalagi bu Safitri menerangkan bahwa sebagai pemandu yang di lakukan adalah melayani yakni menjual jasa sesuai dengan esensi pekerjaan pemandu wisata untuk menciptakan komunikasi yang baik dengan para wisatawan sehingga mempersiapkan jasa pelayanan dan pemanduan dan memenuhi harapan wisatawan atas perjalanan wisata yang dilakukannya seperti contoh dalam wawancara diatas ketika pemandu membantu membawakan barang bawaan dari wisatawan tanpa disuruh adalah bentuk usaha pemandu dalam melayani asal masih dalam tugas sebagai seorang pemandu dan juga dapat menawarkan apa yang tersedia seperti tugas seorang pemandu yang memperkenalkan dan memberikan saran pilihan atas pelaksanaan perjalanan wisata yang baik yang memenuhi harapan wisatawan. Selain itu menurut pak Akbar Gunawan sebagai salah satu pemandu berpendapat bahwa yang terpenting dalam mendukung pariwisata adalah menguasai informasi pariwisata itu sendiri dimana seorang pemandu harus menguasai objek wisata yang terdapat di daerahnya seperti aturan-aturan yang terdapat didaerah dan karakteristik masyarakatnya seperti apa dalam wawancaranya dengan penulis pak Akbar Gunawan berpendapat bahwa hal tersebut juga dapat memajukan perkembangan wisata sehingga seorang pemandu memang harus menguasai objek-objek yanga ada untuk mendorong perkembangan pariwisata itu sendiri seperti dikutip dalam wawancaranya sebagai berikut :

*“eee... kalau pendapat saya soal pemandu yaa.. bagus maksudnya ee selain jadi ee.. lahan pekerjaan aa pemandu ini jugakan harus bisa ini toh mengetahui soal informasi di pariwisata itu sendiri.. hanya saja dalam mendukung pariwisata yang penting itu lebih pemandu itu harus bisa menguasai.. menguasai ruang lingkupnya kan lapangannya.. misalnya dimana dia berada dia harus menguasai objek wisata apa saja yang ada disitu terus aturan daerahnya seperti apaa.. masyarakatnya seperti apaa.. aa itukan untuk pengembangan pariwisatanya itukan akan lebih maju kalau dia tau soal pariwisata di daerah situ toh jadi itu yang akan mendorong.. mendorong pariwisata itu maju dan tidaknya..mm kayak begitu.”(Wawancara pak Akbar Gunawan, 9 November 2017)*

Sama halnya dengan pemandu lain yang melihat pemandu memiliki peranan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata di Labuan bajo Manggarai Barat sebagaimana hasil wawancara penulis bersama pemandu lainnya yaitu pak Marsianus dan pak Aloysius yang berpendapat mengenai pemandu dalam mendukung pariwisata di Labuan bajo Manggarai Barat adalah sebagai berikut :

*“kalau menurut saya.. pemandu itu.. dia punya peranan penting.. untuk pembangunan pariwisata Manggarai barat khususnya.. dimana dia punya jam kerja itu melebihi jam kantor.. iyyah boleh dikata bahwa dia bekerja kurang lebih kita kan satu hari itu 24 jam.. jadi dia bekerja 24 jam.. aee 16 jam yah.. karena ketika tamu menuju tempat pembaringan disitulah seorang guide baru dia melepaskan tugasnya.. sepanjang perjalanan kegiatan pariwisata, dia harus bersama dengan klien (wisatawan) dia tidak bisa melepas diri dari klien.. dia harus selalu berada disamping klien itu.. jadi fungsi.. saya rasa peran seorang guide di Manggarai barat ini sangat-sangat penting.” (Wawancara pak Marsianus Laurentius Jemat S.pd, 13 November 2017)*

*“pemandu itukan.. tour guide itukan.. sebagai garis terdepan kan dia punya peranan penting.. ituu pasti.” (Wawancara pak Aloysius, 15 November 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menurut pak Marsianus mengatakan bahwa pemandu memiliki peranan penting dimana jam kerjanya selama 16 jam dan harus selalu menemani wisatawan yang dibawanya sepanjang perjalanan kegiatan pariwisata artinya pemandu bertanggung jawab terhadap perjalanan wisata itu sampai wisatawan tersebut beristirahat di sebuah penginapan atau hotel sehingga pak Marsianus berpendapat pemandu memiliki peranan yang penting dalam mendukung pariwisata di Labuan bajo Manggarai Barat dan pak Aloysius juga berpendapat yang sama mengenai pemandu yang memiliki peran dalam mendukung pariwisata dikarenakan pak Aloysius berpendapat bahwa seorang pemandu merupakan garis terdepan yang berarti pemandu adalah seorang yang berinteraksi langsung

dengan para wisatawan dan pemandu memiliki peranannya disitu sehingga dapat berpengaruh juga dalam mendukung pariwisata di Labuan bajo Manggarai Barat.

### 3. Hubungan Pemandu Dan Aktor Wisata Lain

Pemandu sebagai salah satu pelaku pariwisata banyak berhubungan dengan berbagai macam pihak dalam dunia pariwisata dan tugas pemandu adalah melakukan hubungan pribadi dengan wisatawan, pemandu rekan sejawat dalam organisasi perusahaan perjalanan, sumber daya manusia lain dari perusahaan bisnis pariwisata dengan pebisnis pariwisata, badan pemerintah atau swasta dan pengelola lingkungan dalam kondisi interaksi pekerjaan yang baik dengan prinsip mutual symbiosis, menguntungkan kedua belah pihak.

Pada kawasan destinasi wisata Labuan bajo Manggarai Barat pemandu berhubungan juga dengan biro perjalanan wisata atau biasa disebut agent travel. Hubungan kerjasama antar pemandu dan agent travel di Labuan bajo berupa saling berkoordinasi dalam mengatur sebuah perjalanan wisata yang akan dilakukan contohnya seperti dalam sebuah paket perjalanan wisata pemandu dan agent travel bersama-sama mengatur rincian kegiatan pada hari pertama apa sajayang dilakukan, hari kedua apa hari ketiga apa seperti itu sesuai yang dikutip dalam wawancara penulis bersama pemandu bu Safitri Asis mengenai hubungan kerja sama antar pemandu dan biro perjalanan wisata atau agent travel di Labuan bajo Manggarai Barat sebagai berikut :

> *“iyaap.. mencocokkan.. artinya kita bikin internery jadi jadwal tripnya hari pertama apa hari kedua apa hari ketiga apa.. kita kemana.. kita kemana kan tapi di setelah dilapangan kita lihat kondisi dan cuacanya bagaimana.. seperti itu.. jadi kita tetap koordinasikan kembali ke travel agent tadi (biro perjalanan wisata).” (Wawancara bu Safitri Asis, 3 November 2017)*

Seperti dalam wawancara bersama bu Safitri diatas, para pemandu dan biro perjalanan wisata saling mencocokan dalam bekerja sama mengatur jadwal sebuah perjalanan wisata dan pemandu sebagai pemantau sesuai dengan kondisi yang ada dilapangannya bagaimana sehingga para pemandu saling berkoordinasi dengan agent travelnya tersebut. pemandu dan agent travel saling mengisi satu sama lain dalam dunia pariwisata dan banyak bentuk usaha kerja sama yang dilakukan pemandu dan agent travel di Labuan bajo Manggarai Barat seperti dalam hal promosi

mereka membuat brosur untuk di sebarkan kemudian membuat website dan ketika berada dilapangannya para pemandulah yang akan menanganinya secara langsung.

Contohnya menceritakan kepada wisatawan secara lengkap dan lebih rinci dari cerita yang ada di website dan ada juga yang menggunakan media sosial dalam hal promosi untuk mendukung pariwisata yang ada di Labuan bajo Manggarai Barat seperti yang dikutip dalam wawancara bersama pemandu pak Akbar Gunawan dan pak Oswaldus Brorisaputra dalam usaha yang dilakukan pemandu bersama agent travel sebagai berikut :

> *"mm.. banyak bentuk-bentuk usaha yang pernah dilakukan itu kan ini dalam hal promosi toh.. dalam bidang promosi tuh banyak misalnya ee pembuatan brosur.. terus selain itu mouth to mouth jadi ketika kita ada wisatawan yang kita handle itu kita ceritakan soal itu kita promosikan juga aa produk-produk tadi.. selain itu website dan media sosial juga dipakai untuk pariwisata tadi.. untuk mendobrak pariwisata." (Wawancara pak Akbar Gunawan, 9 November 2017)*

> *"ee ee setiap tamu datang.. biasanya tamu kan ke pulau Komodo gitu.. jadi kami cerita semua keindahan disini.. terus misalnya kemana lagi kami cerita semuanya jadi mereka tertarik ingin tahu.. dari segi history nyaa.. dari segi aa apa namanya kehidupan alamnya.. gitu semua kan diceritakan.. budaya.. semua diceritakan.. nah dari travel agent juga biasanya mereka ada website.. mereka tulis semua disitu paket dan ada sedikit history nya binatang ini.. budaya ini.. kenapa bisa begini.. nah dari guide juga.. dia akan cerita lebih detail lagi daripada yang ada di website itu jadi lebih banyak jadi tamu kan datang tidak tau kenapa flores begini.. kenapa sampai namanya flores.. inikan tidak tau jadi diceritakan semua history nya.. jadi semuanya begini bla bla bla.. akhirnya ada daya tarik sendiri."(Wawancara pak Oswaldus Brorisaputra, 13 November 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas bersama pak Akbar Gunawan menerangkan bahwa pemandu dan biro perjalanan wisata banyak melakukan usaha kerja sama dalam bidang promosi seperti pembuatan brosur, website dan dan juga di media sosial dalam mendukung pariwisata dan pak Oswaldus menambahkan bahwa bentuk usaha pemandu dan biro perjalanan wisata yang dilakukan adalah ketika para wisatawan datang berkunjung jadi pemandu menceritakan semua keindahan pada objek wisata yang terdapat di Labuan bajo dari segi sejarahnya, keindahan alamnya dan dari segi budaya diceritakan semua secara detail dan rinci dari cerita yang terdapat pada website jadi ceritanya lebih banyak  sehingga pak Oswaldus berpendapat hal itu menjadi daya tarik tersendiri bagi untuk wisatawan yang datang berkunjung ke Labuan bajo Manggarai Barat.

Sama halnya dengan pendapat dari pemandu lain yakni pak Aloysius yang mengungkapkan dalam wawancaranya yaitu seorang pemandu melakukan promosi dengan berinteraksi langsung dengan para wisatawan sehingga dapat menceritakan secara langsung berbagai macam wisata yang terdapat di Labuan bajo sedangkan biro perjalanan wisata melakukan promosi melalui internet dan hal ini menunjukan bahwa hubungan kerjasama antar pemandu dan biro perjalanan wisata lebih banyak dalam melakukan usaha dibidang promosi pariwisata yang ada di Labuan bajo Manggarai Barat dan berikut kutipan wawancara penulis bersama pak Aloysius mengenai usaha kerja sama antar pemandu dan biro perjalanan wisata yang mengatakan :

> *"kita orally..lisan yaa.. kan kalau di agent itukan dia internet atau website kalau tour guide dia pasti lisan.. karena dia bukan bawa internet ke lapangan.. orally.. langsung.. nah itukan bentuknya.. kadang mempromosikan.. promosi ini kan bentuknya macam-macam ada yang berupa tulisan.. ada juga yang langsung.. face to face.. kan begitu.. saya rasa seperti itu." (Wawancara pak Aloysius, 15 November 2017)*

Selain itu, pemandu juga melakukan kerja sama dengan aktor wisata lain yang terdapat di Labuan bajo Manggarai Barat yaitu pengemudi atau biasa disebut driver. Pemandu dan pengemudi sering bekerja sama ketika akan melakukan perjalanan wisata di darat (*Overland Tour*) dan tidak hanya itu dalam kesehariannya pemandu juga sering berkumpul dengan pengemudi sebagai para pelaku pariwisata di Labuan bajo ketika tidak sedang melakukan perjalanan wisata sepeti yang dikutip dalam wawancara penulis bersama pemandu yaitu bu Safitri Asis yang mengatakan sebagai berikut :

> *"sering.. biasanya kita kumpul di gardena dengan driver-driver." (Wawancara bu Safitri Asis, 3 November 2017)*

Disisi lain wawancara bersama pak Oswaldus juga mengungkapkan hal yang sama sebagai pemandu dia memiliki hubungan dengan pengemudi dan bekerja sama dengannya seperti yang dikutip dalam wawancaranya yang mengatakan :

> *"oh.. selain itu juga.. guide juga dia punya teman komunikasi itu yang petama kan travel agent.. yang kedua driver.. dia harus punya komunikasi yang bagus dengan driver.. kalau dia pergi tour.. dia gak baikan dengan driver pasti tournya berantakan.. gitu jadi harus komunikasinya bagus dengan driver." (Wawancara pak Oswaldus Brorisaputra, 13 November 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas bersama pak Oswaldus yang menunjukan bahwa seorang pemandu memiliki hubungan selain antar sesama pemandu dan biro perjalanan wisata seorang pemandu juga berhubungan dengan driver atau pengemudi dan bekerja sama. Pemandu dan pengemudi harus memiliki komunikasi yang bagus ketika melakukan perjalanan wisata bersama pak Oswaldus mengatakan bahwa kalau pemandu tidak mempunyai hubungan yang baik dengan driver maka perjalanan wisatanya bisa berantakan sehingga komunikasi antar pemandu dan driver harus bagus. Dan selain itu terdapat beberapa aktor wisata lain yang juga berhubungan dengan para pemandu yakni dari karyawan hotel dan karyawan kafe sebagai para pelaku wisata yang berada dalam dunia pariwisata di Labuan bajo Manggarai Barat. Dan salah satu pemandu berpendapat bahwa seseorang yang bukan pemandu atau pelaku pariwisata juga dapat menghubungi seorang pemandu seperti yang telah dijelaskan pada relasi antar pemandu dengan selain pemandu yang dikutip dalam wawancara penulis bersama pak Aloysius yang mengatakan sebagai berikut :

> *"iyyaa itu tadi seperti yang saya ngomong tadi.. anda punya tamu hubungi saya saya tidak punya waktu kan saya bisa rekomendasi itu artinya tidak ada orang yang khusus menangani itu.. kan begitu.. personal.. itu disini saya tidak tau didaerah lain." (Wawancara pak Aloysius, 15 November 2017)*

Dalam wawancara bersama pak Aloysius menunjukan bahwa tidak terdapat orang yang khusus untuk menghubungi pemandu dan pak Aloysius berpendapat bahwa hal tersebut kembali kepada masing-masing pribadi dari seorang maksudnya ketika kita memiliki tamu (wisatawan) dan membutuhkan seorang pemandu untuk menanganinya sehingga kita dapat menghubungi pemandu yang kita kenal untuk menangani tamu tersebut.

Pemandu sebagai aktor pendukung pariwisata bersama aktor pendukung pariwisata lainnya adalah genpi NTT. **Generasi Pesona Indonesia** atau lebih dikenal dengan sebutan GenPI, merupakan komunitas dari kalangan anak-anak berjiwa muda yang mempunyai hobi jalan-jalan, foto-foto kemudian diunggah ke media sosial. GenPI juga adalah sebuah program promosi wisata *"go digital"* yang tengah gencar dilakukan oleh Kemenpar sebagai salah satu strategi pemasaran pariwisata Indonesia. Para anggota GenPI menuangkan hasil jalan-jalan mereka ke dalam blog dan foto-foto keren tentang destinasi pariwisata mereka di pakai untuk promosi di media sosial.

Kehadiran GenPI untuk mengarahkan kebiasaan-kebiasaan anak muda ke arah yang positif dan dalam koridor pariwisata. Contohnya aktivitasnya di media sosial seperti yang pertama, GenPI bisa bantu memperkaya artikel-artikel tentang destinasi pariwisata. Yang kedua, GenPI juga membantu pembaharuan foto-foto atau video destinasi pariwisata. Yang ketiga, GenPI juga kerap menjadikan pariwisata Indonesia sebagai topik yang hangat untuk diperbincangkan di twitter, hingga menjadi trending topic twitter Indonesia. Serta aktivitas lainnya yang berhubungan dengan hobi para anggotanya.

Tidak hanya aktif di online, tetapi GenPI juga memiliki kegiatan-kegiatan offline. Kegiatan offline yang paling hangat saat ini yaitu "Destinasi Digital". Destinasi Digital ini merupakan salah satu bentuk aktivasi offline dari GenPI. Destinasi digital ini dikelola dalam bentuk 'Pasar Kekinian' oleh para anggota GenPI. Pasar ini dibuat semenarik mungkin, dengan konsep yang tidak membosankan dan instagramable yang dapat menarik para wisatawan tentunya.

Destinasi Digital ini merupakan andalan dari Kementerian Pariwisata dari Bapak Menteri Pariwisata Republik Indonesia. Saat ini destinasi digital berbentuk pasar kekinian sudah tersebar ke 7 daerah dengan nama yang berbeda-beda. Ada Pasar Karetan (Semarang), Pasar Pancingan (Lombok), Pasar Bababoentjit (Palembang), Pasar Siti Nurbaya (Padang), Pasar Kaki Langit (Yogyakarta), Pasar Tahura (Lampung) dan Pasar Mangrove (Batam). Ketujuh pasar ini sangat cocok untuk para muda-mudi zaman sekarang.

Dikutip dari laman (https://www.genpilomboksumbawa.com/3559/genpi-generasi-pesona-indonesia.html diakses pada tanggal 21 September 2018) GenPI juga memiliki aturan atau kode etik. Kode etiknya simple kok, No Hoax, No SARA, No Politics, No Pornography.

**a.** No Hoax, artinya GenPI tidak boleh menyampaikan kebohongan terkait informasi pariwisata. Contohnya, dalam mempromosikan destinasi, GenPI harus memperhatikan unsur 3A sebagai standar dasarnya, yaitu Aksesibilitas, Atraksi serta Amenitas. Jangan sampai karena ingin daerahnya dikenal, sehingga menyajikan informasi palsu yang merugikan pembaca atau wisatawan.

**b.** No SARA. Artinya tidak boleh menggabungkan pariwisata dengan isu-isu sensitif yang menghadirkan perpecahan. Suku, Agama, Ras dan Antar-golongan merupakan kekayaan

yang ada di Indonesia. Kekayaan SARA ini tidak boleh dibenturkan yang kemudian menghadirkan perpecahan di dalam masyarakat.

**c.** No Politics. Pariwisata itu merupakan kemaslahatan bersama. Bukan untuk kepentingan suatu kelompok. Sedangkan politik, sangat erat hubungannya dengan kepentingan kelompok. Anggota GenPI tidak boleh menggunakan isu pariwisata untuk kepentingan politik. Karena sekali lagi Pariwisata merupakan kemaslahatan masyarakat.

**d.** No Pornography. Yang satu ini tentunya sudah merupakan aturan dari kehidupan bermasyarakat. Meskipun pariwisata berkembang pesat, namun hal-hal berbau pornografi tidak boleh ditonjolkan dalam melakukan promosi atau pemasaran.

Bergabung di GenPI itu serasa menjadi Duta Pariwisata. Dan pemandu sebagai duta pariwisata yang sebenarnya turut berperan dalam melakukan promosi walaupun berbeda ranah bersama GenPI. dalam temuan penelitian diatas, sebagai salah satu aktor pariwisata itu sendiri para pemandu berperan dalam mempromosikan berbagai macam produk lokal dan wisata yang ada di Labuan bajo dan setiap pemandu mempunyai caranya masing-masing dalam mempromosikan. Ada pemandu yang harus terlihat akrab terlebih dahulu dengan wisatawan sehingga dapat menjual produk lokal  sehingga wisatawan akan semakin terlihat tertarik. Kemudian pemandu juga harus mengetahui karakter wisatawan yang akan dijelaskan mengenai produk yang akan dijual dan kemudian bahasa yang digunakan dan cara penyampainnya juga agar dapat dicerna dengan baik oleh wisatawan yang akan ditawarkan atau dijelaskan pada kegiatan promosi tersebut.

Selain itu, para pemandu di Labuan bajo juga ikut memikirkan kegiatan apa yang akan diadakan ketika sedang musim dimana para wisatawan banyak datang berkunjung (*Pick Season*) hal ini sama dengan yang dilakukan oleh GenPI dimana mereka melakukan Kegiatan offline yang paling hangat saat ini yaitu “Destinasi Digital” atau juga yang disebut pasar kekinian. Adapun dalam mempromosikan usaha lokal dan tempat wisata sudah ditetapkan dalam paket perjalanan wisata itu sendiri. Seperti pada data yang diterdapat pada temuan penelitian diatas, pengenalan produk itu tergantung dari prioritas tamu (wisatawan) itu sendirikarena pemandu face to face atau berhadapan langsung dengan para wisatawan contohnya wisatawan yang tertarik dengan kebudayaan berarti pemandunya juga harus mengenalkan kebudayaan contoh lain wisatawan tertarik pada keindahan alam jadi pemandu juga mempromosikan kekayaan penduduk

lokal tersebut dan juga telah terdapat program shopping sebelum perjalanan wisata itu berakhir jadi pada saat program shopping itu berjalan pemandu akan menjelaskan terdapat souvenir yang ditawarkan misalnya baju komodo dan kopi flores yang merupakan produk lokal seperti itulah yang presentasikan oleh pemandu. Oleh karena itu dalam penelitian jaringan ini bisa menunjukan pemandu juga berperan dalam pariwisata yang ada di Labuan bajo, Kab. Manggarai Barat.

**4. Hambatan Antar Pemandu Pariwisata**

a. Salah Informasi

Dalam kesahariannya sebagai pemandu terdapat hambatan-hambatan yang dialami para pemandu dalam relasi antar pemandu yang ada di Labuan Bajo Manggarai Barat dan hambatan tersebut yang dialami para pemandu salah satunya adalah salah dalam menerima informasi yang diterima oleh pemandu seperti yang dikutip dalam wawancara penulis bersama bu Safitri Asis yang mengatakan sebagai berikut :

> *"salah informasi tu hari di cunca wulan kayaknya (salah satu objek wisata air terjun), pokonya insiden terbanyak itu disana.. parah.. kami mau kesana terus ketemu dengan teman dia bilang jembatan kan ada jembatan kayu.. patah.. ternyata belum patah, kan kita balik nah parahnya tamunya (wisatawan) saya ini ketemu sama tamu lain yang dari cunca wulang kebayang toh.. saya dari cunca wulan trus begini-begini.. mba fit kok itu katanya tadi rusak.. itu mau dibilang bodo-bodo sudah itu.. mau bicara bodoh yang bagaimana tetap tidak dipercaya sudah itu." (Wawancara bu Safitri Asis, 3 November 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas bersama bu Safitri yang mengatakan bahwa hambatan yang dialaminya sebagai pemandu ketika salah dalam menerima informasi diakibatkan karena adanya kesalahpahaman dalam memberikan informasi sehingga pemandu jadi salah dalam menentukan perjalanan wisata tersebut seperti yang dialami bu Safitri ketika sedang mengantar wisatawan ke salah satu objek wisata air terjun yang ada di Labuan bajo yang bernama cunca wulan saat itu bu Safitri hendak menggunakan jalur biasa yang dilewati untuk sampai ke cunca wulan dan saat itu juga ia bertemu dengan salah satu kenalannya yang mengatakan bahwa jembatan kayu yang biasa di lewati patah akhirnya memutuskan untuk balik kembali hingga akhirnya wisatawan yang dibawanya bertemu juga dengan wisatawan lain yang

menceritakan kalau wisatawan tersebut juga dari cunca wulan dan seperti tidak menemukan jembatan kayu patah sehingga membuat wisatawan yang dibawa bu Safitri bertanya-tanya seperti itu. Hal ini menunjukan hambatan-hambatan yang dialami juga dapat mempengaruhi perjalanan wisata dan bisa berakibat kepada wisatawan untuk tidak dipercaya hambatan inilah yang perlu dihindari karena seorang pemandu merupakan salah satu penyalur informasi yang harus dapat dipercaya akan pengetahuan pengetahuan dan pengalaman dalam urusan perjalanan wisata. Salah atau keliru dalam menerima informasi juga pernah dialami oleh pemandu lain seperti yang dikutip dalam wawancara penulis bersama pak Akbar Gunawan yang mengatakan sebagai berikut :

> *"misalnya soal.. sejarah, ini yang banyak-banyak beda versi toh secara lokal toh karena ada kan versi dari lokalnya ada yang versi dari dari pemdanya sendiri.. jadi itu yang kadang keliru.. tidak pernah didiskusikan soal-soal sejarah itu, misalnya kayak sejarah komodo.. itukan ada banyak versi itu.. aa jadi beda-beda jadi ketika ee kita mengunjungi apa.. mengunjungi taman nasional komodo, itu pasti beda setiap sejarah yang diceritakan dari naturalist guidnya karena dia kan ada yang belajar dari buku ada yang dari penelitian terus ada juga yang belajar memang dari sejarah lokalnya dia.. misalnya naturalist guide tu kan ada orang-orang lokal kan warga disana ada yang dijadikan naturalist guide itu yang beda-beda versi sejarahnya." (Wawancara pak Akbar Gunawan, 9 November 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas bersama pak Akbar Gunawan yang mengatakan bahwa ia banyak menemukan informasi yang keliru atau salah pada cerita sejarah yang terdapat pada objek wisata lokal yang berada di Labuan bajo Manggarai Barat. Menurutnya terdapat berbagai macam versi pada cerita rakyat dalam menceritakan sejarah begitu juga dengan versi yang ada pada pemerintah daerah itu sendiri dan cerita tersebut berbeda antara versi lokal dan pemerintah daerah. Pak Akbar menjelaskan bahwa pemandu juga belajar sejarah yang terdapat pada buku dan ada juga yang belajar langsung dari sejarah lokalnya dan terdapat naturalist guide yang berarti pemandu lokal asli daerah tersebut sehingga terdapat perbedaan dalam versi sejarah yang diceritakan dan membuat keliru dalam menyampaikan informasi sejarah tersebut dan menurut pak Akbar hal tersebut tidak pernah didiskusikan oleh karena itu dalam upaya mengatasi hambatan yang dialaminya tersebut pak Akbar melakukan penggabungan beberapa versi sejarah dimana ia berpendapat bahwa dalam berbeda-beda versi tersebut pasti juga terdapat titik kesamaan yang ada dalam cerita berbeda versi itu seperti yang dikutip dalam wawancara penulis bersama pak Akbar sebagai berikut :

*“aa.. kalau dari saya pake dua versi, aa versinya itu saya kombinasikan jadi satu toh aa misal dimana titik persamaannya dua sejarah ini, misalnya dari versi pemerintah ini di A versi masyarakatnya ini seperti ini di B jadi pasti kan ada.. harus kita tarik conclusion kesimpulannya aa itu yang kita.. itu yang jadi panduan saya ketika menjelaskan soal sejarah itu.. kita harus lihat versi yang pertama versi dari masyarakat lokalnya seperti ini terus vesri dari penelitiannya seperti ini jadi itu yang kita kombinasikan nah pasti ada titik kesamaan disitu.. kayak begitu.” (Wawancara pak Akbar Gunawan, 9 November 2017)*

Dalam wawancaranya bersama penulis menurut pak Akbar sebagai pemandu yang mengalami informasi yang keliru dari segi cerita sejarah pada objek wisata yang akan dikunjunginya bersama wisatawan menurutnya untuk mengatasi hal tersebut ia menggunakan dua versi cerita yang berbeda kemudian dikombinasikan. Pak Akbar menjelaskan misalnya cerita sejarah yang didapatkan dari pemerintah adalah versi A kemudian cerita dari masyarakatnya B dan dalam dua cerita tersebut ditarik kesimpulannya dan harus diperhatikan cerita dari masyarakat lokalnya seperti apa dan dari pemerintah seperti apa sehingga pak Akbar berpendapat pasti terdapat titik kesamaan dalam kedua cerita tersebut jadi kedua cerita tersebut dikombinasikan, seperti itulah yang dilakukan oleh pemandu pak Akbar dalam wawncaranya. Kesalahan atau kekeliruan informasi dari segi sejarah pada objek wisata juga ditemukan oleh pemandu lain yaitu pak Oswaldus seperti yang dikutip dalam wawancaranya bersama penulis yang mengatakan :

*“mm paling pernah.. biasanya yang dari luar datang dari Jawa dan sebagainya.. kan ada yang nyelonong aja tidak lewatb HPI tidak mungkin mereka tau budaya sini.. saya jamin.. karena disini orang yang lebih tahu budaya disinikan lahir disini.. terus pernah bicara dengan kepala suku.. ada yang tak tertulis di buku juga.. tentang adat istiadat yang ada disinikan ada yang tak tertulis di buku.” (Wawancara pak Oswaldus Brorisaputra, 13 November 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pak Oswaldus menerangkan bahwa biasanya informasi yang keliru atau salah ditemukan pada pemandu yang berasal dari luar daerah atau bukan pemandu asli dari Labuan bajo Manggarai Barat dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang budaya yang terdapat dalam daerah tersebut. pak Oswaldus berpendapat bahwa yang mengatahui budaya daerah sini hanyalah orang yang lahir di daerah tersebut dan mereka berkomunikasi juga dengan kepala suku sehingga walaupun pemandu dari luar daerah tersebut belajar tentang daerah, objek wisata dan budaya yang ada akan tetapi ketika pemandu tersebut hanya menggunakan buku saja sebagai referensi untuk pengetahuannya tentang daerah tersebut

ia dapat menyampaikan informasi yang keliru dikarenakan terdapat budaya yang tak tertulis di buku, tentang adat istiadat yang terdapat pada daerah tersebut. menurut pak Oswaldus hal ini bisa diatasi dengan cara menegur pemandu tersebut seperti yang dikutip dalam wawancara bersama penulis yang mengatakan sebagai berikut :

> *"biasanya kalau tamunya.. kita tegur kan tapi tidak tegur di depan banyak tamu.. kita kasih tau lain kali nanti gini-gini.. karena selama ini disini itu.. pernah adakan sweeping." (Wawancara pak Oswaldus Brorisaputra, 13 November 2017)*

Dalam wawancara diatas menurut pak Oswaldus ketika menemukan permasalahan seperti diatas biasanya pemandu tersebut akan ditegur namun tidak ditegur dihadapan para wisatawan dan pemandu tersebut diberitahu ketika lain kali mengadakan perjalanan wisata sehingga tidak salah dalam menyampaikan informasi sejarah. Permasalahan ini menunjukan bahwa pentingnya sebuah pengetahuan dan dibutuhkan untuk menguasai objek wisata sebagai seorang pemandu yang mengarahkan wisatawan dalam perjalanan wisata. Pak Oswaldus juga menambahkan bahwa di Labuan bajo juga diadakan sweeping pada pemandu yang tidak memiliki kualifikasi sebagai pemandu daerah Labuan bajo misalnya pemandu dari luar yang asal masuk saja di Labuan bajo tanpa melalui Himpunan Pramuwisata Indonesia cabang Manggarai Barat seperti yang dikutip dalam wawancaranya sebagai berikut :

> *"iyaa mencegah.. sweeping itu gunanya untuk itu juga.. jadi tamu yang datang kesini dia langsung ada kesan begitu.. bahwa saya sudah pulang dari Flores ternyata begini-begini dia harus kesannya beda.. bukan cuma liat Komodo aja foto-foto selfie dan sebagainya.. dia juga harus tahu hal lain gituloh bukan hanya nampak dari luarnya aja." (Wawancara pak Oswaldus Brorisaputra, 13 November 2017)*

Dalam wawancara penulis dan pak Oswaldus diatas bahwa sweeping dilakukan untuk meminimalisir pemandu yang tidak memiliki kualifikasi sebagai pemandu di daerah Labuan bajo Manggarai Barat sebagai contoh seperti kasus diatas yang menunjukan bahwa pemandu dari luar daerah biasanya memberikan pengetahuan yang salah dalam menyampaikan informasi soal sejarah pada objek wisata maupun budaya sehingga sweeping diadakan juga untuk mengurangi permasalahan tersebut.

Pak Oswaldus berpendapat bahwa sweeping gunanya untuk itu juga jadi ketika wisatawan yang datang berkunjung ke daerah sini mereka juga mendapatkan pengetahuan mengenai daerah yang dikunjunginya bersama pemandu misalnya wisatawan datang berkunjung ke pulau komodo yang merupakan objek wisata yang terdapat di Labuan bajo jadi wisatawan diceritkan oleh pemandu mengenai sejarahnya artinya para wisatawan diberikan kesan yang berbeda dalam perjalanan wisata bukan hanya meilhat dan kemudian berfoto-foto saja, wisatawan juga harus tahu hal lainnya yang terdapat di dalam daerah tersebut dan bukan hanya yang nampak dari luarnya saja.

b. Kesulitan Bekerja Sama Dengan Pemandu Lain

Selain melakukan interaksi dengan wisatawan, pemandu juga melakukan hubungan dengan rekan sejawat dalam organisasi perusahaan perjalanan ataupun dari perusahaan perjalanan lain. Dan seabgai seorang pemandu pasti pernah melakukan perjalanan wisata bersama pemandu lain dalam memimpin rombongan wisatawan. Ketika melakukan perjalanan wisata bersama pemandu lain tentu harus saling berkoordinasi dan saling bekerjasama namun semua pemandu memiliki caranya masing-masing dalam menjalankan tugas seorang pemandu untuk memimpin wisatawan dalam perjalanan wisata.

Sebagai pemandu yang banyak bertemu berbagai macam karakter orang mereka mempunyai caranya sendiri dalam melayani wisatawan yang akan dibawanya dalam perjalanan wisata sehingga beberapa pemandu mengalami kesulitan ketika bekerja sama dengan pemandu lain dalam perjalanan wisata rombongan yang membutuhkan pemandu lebih dari satu orang seperti yang pernah dialami oleh bu Safitri Asis yang dikutip dalam wawancaranya mengenai kesulitan bekerja sama dengan pemandu lain sebagai berikut :

> *“mmm.. beberapa kali, sering malah.. susahnya begini, jadi pandangan kita tu beda-beda soal melayani tamu, ada yang orangnya (pemandu) cepat panik toh.. jadi bikin kita juga huru-hara (panik).. itu yang saya tidak suka sekali.. maunya seperti ini, kalau saya sendiri toh, kita lihat dulu masalahnya apa.. jalan keluarnya seperti apaa.. berapa option (pilihan) yang jadi jalan keluar mana yang paling bagus.. artinya jangan yang sampai perlihatkan ditamu kalau kita ini heww.. takuutt.. atau.. jangan sampai perlihatkan di tamu kalau kau dengan saya sedang marahan, kau dengan saya sedang marah gara-gara keputusan yang kita ambil sama-sama tadi tidak sesuai.. ituu.. ee pokoknyaa.. tapi saya sering.. yang saya sering itu dengan boskuh.. karena dia.. itu saya bilang dia orangnya harus total.. okelah total dalam artian jangan yang depan tamu kau makan gigi.. itu namanya menjatuhkan kita*

*toh.. kita juga grogi jadinya.. yang saya maunya santai sajalah bawa tamu itu biarpun dia VIP toh mau dia apa kalau dia VIP hehehe." (Wawancara bu Safitri Asis, 3 November 2017)*

Dalam wawancara penulis bersama bu Safitri diatas menunjukan bahwa pemandu mempunyai pandangan yang berbeda-beda dalam melayani wisatawan seperti yang dialami bu Safitri ketika ditanyai tentang kesulitan bekerja sama dengan pemandu lain dalam menangani wisatawan, ia mengatakan ada juga pemandu yang cepat khawatir ketika menemukan masalah yang terjadi dilapangan dan akhirnya membuat panik sehingga bu Safitri juga ikutan panik padahal seharusnya menurut bu Safitri sebagai seorang pemandu ia harus melihat masalah yang dihadapi itu seperti apa terlebih dahulu, jalan keluarnya seperti apa dan mana pilihan jalan keluar yang paling bagus dalam menentukan permasalahan yang terjadi tersebut. bu Safitri berpendapat bahwa sikap pemandu tidak harus menunjukan terlihat takut atau panik ketika sedang berada dalam masalah dan tidak menunjukannya didepan para wisatawan. Bu Safitri juga menambahkan tidak juga menunjukan dihadapan para wisatawan kalau hubungan antar sesama pemandu tersebut tidak baik atau sedang marahan ketika sesama pemandu tersebut memutuskan pilihan yang tidak sesuai dengan apa yang ada atau terjadi dilapangan, menurutnya hal seperti itu bisa diatasi atau dibicarakan pada saat adanya evaluasi yang diadakan setelah perjalanan wisata rombongan tersebut selesai seperti yang dikutip dalam wawancaranya bersama penulis yang mengatakan :

*"ee misalnyaa cekcok sesama toh sesama guide.. setelah trip kita bicarakan.. setelah trip kita evaluasi." (Wawancara bu Safitri Asis, 3 November 2017)*

*"selalu ada evaluasi apalagi kita bawa tamu group itu evaluasinya harus.. briefing dan evaluasi.. apa yang kurang tapi sejauh ini kalau soal konflik jarang sudah toh karena jelas kita punya kerja ni apa.. di briefing di awal apa.. setelah di.. setelah trip, evaluasi beda dengan yang di briefing sebelumnya.. ada yang neka rabo ge (maaf) tiping sedikit hehehe seperti itu saja." (Wawancara bu Safitri Asis, 3 November 2017)*

Ketika terjadi permasalahan diatas para pemandu dapat membicarakan pada evaluasi yang diadakan setelah perjalanan wisata dilakukan. Bu Safitri dalam wawancaranya bersama penulis diatas menenrangkan bahwa selalu ada evaluasi yang dilakukan ketika membawa tamu group (rombongan wisatawan) dan membicarakan mengenai perjalanan wisata yang baru saja dilakukan karena sebelum perjalanan para pemandu yang membawa rombongan wisatawan tersebut juga melakukan briefing dan pada evaluasinya membahas apa yang berbeda dengan yang di briefing sebelumnya seperti itu. Selain itu kesulitan bekerja sama dengan pemandu lain

juga dialami pemandu lain yaitu pak Akbar Gunawan yang melakukan perjalanan wisata bersama pemandu lain seperti yang dikutip dalam wawancaranya bersama penulis yang mengatakan sebagai berikut :

> *"contohnyaa.. ketika kita sedang mm apa.. melakukan trip dengan rombongan besar rombongan yang banyak itu kan kadang kita kan kurang berkoordinasi aa teruss satu pemandu dengan pemandu lain memiliki beda karakter.. baik penyampaian dan juga penyerapan ini toh informasi itu beda itu juga kadang kita mengalami kesulitan.. ada yang ketika di omong sekali kita kasih tau dengar itu ada juga yang tidak." (Wawancara pak Akbar Gunawan, 9 November 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pak Akbar menemukan kesulitan bekerja sama dengan pemandu lain seperti ketika sedang membawa rombongan wisatawan yang memerlukan koordinasi dengan sesama pemandu sehingga yang dialami pak Akbar adalah kurangnya koordinasi antar sesama pemandu hal itu menurutnya dikarenakan pemandu satu dengan pemandu yang lain memiliki karakter yang berbeda baik dalam penyampaian dan juga penyerapan informasi sehingga mengalami kesulitan dalam berkoordinasi seperti sama halnya bu Safitri diatas yang menerangkan bahwa pemandu memiliki caranya sendiri dalam melayani wisatawan.

Adapun masalah lain yang dialami pemandu adalah konflik antar sesama pemandu yang terjadi di Labuan bajo Manggarai Barat seperti yang dikutip dalam wawancara penulis bersama pak Oswaldus mengenai konflik antar sesama pemandu sebagai berikut :

> *"kalau untuk masalah guide HPI disini.. itu pasti ada konflik dengan pemandu luar lain.. karena mereka yang datang kesini ada yang dengan travel agent juga.. datang jual tamu kesini.. mereka guidenya mereka sendiri itu konflik.. dan itu pernah terjadi beberapa bulan yang lalu.. bahkan ada yang bandel.. jadi harapan kami semoga yang dari luar itu kalau bisa mereka harus melalui HPI konsultasi.. kalaupun mereka tour leader mereka harus konsultasi dulu disini.. ada yang nggak ngerti ini juga.. job desk description.. jadi mereka guide tapi ngga tau kerjanya mereka seperti apa.. seperti yang dari luar nah itulah yang terjadi konflik antara HPI dan mereka." (Wawancara pak Oswaldus Brorisaputra, 13 November 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pak Oswaldus menjelaskan bahwa konflik sesama pemandu yang terjadi di Labuan bajo Manggarai Barat ini berkaitan dengan masalah pemandu Himpunan Pramuwisata Indonesia dan pemandu yang berasal dari luar. Menurutnya pemandu dari luar tersebut datang ke Labuan bajo bersama dengan biro perjalanan wisata atau agent travelnya, mereka datang dan menjual tamu ke Labuan bajo dan pemandunya dari agent mereka

sendiri hal itulah yang membuat konflik terjadi dan pernah terjadi beberapa bulan yang lalu di Labuan bajo Manggarai Barat. Dan pak Oswaldus menambahkan bahwa pemandu dari luar tersebut ada yang tidak mengerti juga pekerjaan atau job descriptionnya seperti apa jadi mereka menjadi pemandu tanpa mengetahui kerjanya seperti apa seperti itulah pemandu dari luar dan konflik yang terjadi antara HPI dan mereka. Kemudian pak Oswaldus berharap pemandu yang berasal dari luar tersebut kalau bisa harus melalui Himpunan Pramuwisata Indonesia terlebih dahulu dan melakukan konsultasi untuk menjadi tour leader di Labuan bajo Manggarai Barat. Dan untuk menjadi pemandu di Labuan bajo ini pak Oswaldus dalam wawancaranya didapati beberapa syarat untuk menjadi pemandu di Labuan bajo seperti yang dikatakan dalam wawancaranya sebagai berikut :

> *"ada yang dari luar.. kebanyakan yang dari HPI(Maksudnya pemandu HPI namun bukan pemandu lokal) kalaupun dari luar dia harus Ktp sudah 4 tahun tinggal disini.. dan lulus ikut pelatihan.. kan ada syarat-syarat tertentunya.. nah syarat lain dia harus menguasai salah satu bahasa asing dengan baik.. misalnya mas menguasai bahasa mandarin harus menguasai itu dengan baik walaupun tidak bisa bahasa Inggris itu bisa masuk di HPI karena ada undang-undangnya juga.. di HPI itu ada undang-undangnya juga gituloh.. di ASITA juga ada undang-undangnya karena kan menjadi guide itu jadi duta bangsa.. kita yang ketemu orang asing pertama kali.. jadi kita nih bukan seperti Flores lagi.. bukan.. kita itu seperti Indonesia kita bawa nama Indonesia." (Wawancara pak Oswaldus Brorisaputra, 13 November 2017)*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, pak Oswaldus menerangkan bahwa terdapat syarat-syarat untuk menjadi seorang pemandu di Labuan seperti misalnya pemandu luar harus mempunyai KTP sudah 4 tahun tinggal di Labuan bajo dan lulus ikut pelatihan pemandu. Adapun syarat lain seperti harus menguasai salah satu bahasa asing dengan baik misalnya pemandu menguasai bahasa mandarin harus menguasai bahasa itu dengan baik walaupun tidak bisa bahasa Inggris untuk bisa masuk dalam Himpunan Pramuwisata Indonesian cabang Manggarai Barat. Selain itu terdapat juga undang-undang dalam HPI karena menurut pak Oswaldus menjadi seorang pemandu itu menjadi duta bangsa karena seorang pemandu tersebutlah yang bertemu dengan orang asing (wisatawan manca negara) pertama kali dan ia menambahkan bahwa pemandu itu membawa nama Indonesia.

## B. PEMBAHASAN

### a. Pemandu Dalam Mendukung Pariwisata di Labuan Bajo

Sebagai seorang yang akan mengarahkan para wisatawan dalam perjalanan wisata seorang pemandu harus dapat memenuhi kriteria dalam memiliki pengetahuan yang luas mengenai pariwisata yang berkaitan dengan pemanduan dan juga menghargai dan bertanggung jawab atas pekerjaan dari profesi pemandu wisata itu sendiri. Fungsi pemandu wisata dalam sebuah perjalanan wisata secara umum dapat disimpulkan pada tiga tindakan pekerjaan yang dapat digerakkan oleh pemandu yakni memberi informasi mengenai segala hal yang menyangkut perjalanan wisata, mengarahkan perjalanan wisata sesuai dengan itinerary dengan segala fasilitas perjalanan yang disiapkan dan memutuskan tindakan, setelah memperhatikan mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan, diputuskan untuk memulai perjalanan wisata bersama wisatawan. Esensi dari seluruh pekerjaan pemandu wisata adalah terciptanya komunikasi yang baik antara wisatawan dengan pemandu wisata. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Juwita Ratna Sari pada tahun 2012 lalu dengan judul "Analisis Network Antar Aktor Semarang Tourism Board Dalam Mempromosikan Pariwisata Kota Semarang" dimana antar aktornya yaitu pemerintah kota, pelaku usaha pariwisata dan organisasi pariwisata di Semarang melakukan promosi kota Semarang sebagai tujuan destinasi pariwisata menggunakan jaringan sama halnya yang dilakukan pada para pemandu yang berada di Labuan bajo. Para pemandu bersama para aktor wisata lainnya saling mendukung dalam menjadikan kota Labuan bajo sebagai tujuan pariwisata yang baik untuk itulah diperlukan jaringan komunikasi dalam aktor pariwisata untuk saling berhubungan dengan aktor wisata lainnya seperti pemandu dengan sesama pemandu kemudian pemandu dengan para kru-kru kapal atau dengan orang-orang yang bekerja di biro jasa dan praktik usaha pariwisata lainnya.

Melalui komunikasi yang baik, niat pemandu wisata mempersiapkan jasa pelayanan pemanduan, memenuhi harapan wisatawan atas keberhasilan perjalanan wisata yang dilakoninya dengan memuaskan sehingga hal ini akan berdampak baik juga pada daerah dalam mendukung pariwisatanya.

Sebagai seorang pemandu harus mempunyai kemampuan dan masing-masing pemandu memiliki pandangan yang berbeda-beda sebagai contoh dari wawancara bersama bu Safitri diatas yang menunjukan kadang menurut pemandu lain benar dan menurut dia salah apalagi soal wisatawan yang ditangani kembali kepada pribadi masing-masing pemandu karena cara memperlakukan wisatawan itu bisa beda-beda tiap orangnya.

Dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Juwita Ratna Sari pada tahun 2012 lalu dengan judul "Analisis Network Antar Aktor Semarang Tourism Board Dalam Mempromosikan Pariwisata Kota Semarang" yang meneliti jaringan antar aktor yaitu pemerintah kota, pelaku usaha pariwisata dan organisasi pariwisata, penelitian ini memfokuskan kepada salah satu aktor wisata yaitu seorang pemandu. Pada penelitian ditemukan bahwa seorang pemandu dalam mendukung pariwisata itu tergantung dari personal pemandu itu sendiri, sebagai seorang pemandu harus mempunyai kemampuan dan masing-masing pemandu memiliki pandangan yang berbeda-beda sebagai contoh dari wawancara bersama bu Safitri diatas yang menunjukan kadang menurut pemandu lain benar dan menurut dia salah apalagi soal wisatawan yang ditangani kembali kepada pribadi masing-masing pemandu karena cara memperlakukan wisatawan itu bisa beda-beda tiap orangnya.

Sebagai pemandu yang di lakukan adalah melayani yakni menjual jasa sesuai dengan esensi pekerjaan pemandu wisata untuk menciptakan komunikasi yang baik dengan para wisatawan sehingga mempersiapkan jasa pelayanan dan pemanduan dan memenuhi harapan wisatawan atas perjalanan wisata yang dilakukan. Ketika pemandu membantu membawakan barang bawaan dari wisatawan tanpa disuruh adalah bentuk usaha pemandu dalam melayani dengan catatan masih dalam tugas sebagai seorang pemandu dan juga dapat menawarkan apa yang tersedia seperti tugas seorang pemandu yang memperkenalkan dan memberikan saran pilihan atas pelaksanaan perjalanan wisata yang baik yang memenuhi harapan wisatawan.

Menurut pak Akbar Gunawan sebagai salah satu pemandu berpendapat bahwa yang terpenting dalam mendukung pariwisata adalah menguasai informasi pariwisata itu sendiri dimana seorang pemandu harus menguasai objek wisata yang terdapat di daerahnya seperti aturan-aturan yang terdapat di daerah dan karakteristik masyarakatnya seperti apa dalam wawancaranya dengan penulis pak Akbar Gunawan berpendapat bahwa hal tersebut juga dapat

memajukan perkembangan wisata sehingga seorang pemandu memang harus menguasai objek-objek yanga ada untuk mendorong perkembangan pariwisata itu sendiri.

Peran pemandu dalam pariwisata Labuan bajo adalah mempromosikan berbagai macam produk lokal dan usaha yang ada di Labuan bajo. Sebagai bentuk usaha pemandu dalam mendukung pariwisata Labuan bajo mereka mempromosikan kain tenun dan menjelaskan produk-produk tersebut kepada wisatawan. Dan pemandu di Labuan bajo mempunyai caranya masing-masing dalam melakukan promosi kepada wisatawan.

para pemandu di Labuan bajo juga ikut memikirkan kegiatan apa yang akan diadakan ketika sedang musim dimana para wisatawan banyak datang berkunjung (*Pick Season*) sehingga sebagai pelaku pariwisata, pemandu juga berperan dalam mendukung perkembangan wisata yang ada di Labuan bajo Manggarai Barat. menurut pak Marsianus bahwa peran pemandu dalam mempromosikan usaha lokal yang ada di Labuan bajo sudah ditetapkan dalam paket perjalanan wisata itu sendiri. Mereka menyatakan bahwa pengenalan produk itu tergantung dari prioritas tamu (wisatawan) itu sendiri contohnya wisatawan yang tertarik dengan kebudayaan berarti pemandunya juga harus mengenalkan kebudayaan.

Contoh lain wisatawan tertarik pada keindahan alam jadi pemandu juga mempromosikan kekayaan penduduk lokal tersebut dan juga telah terdapat program shopping sebelum perjalanan wisata itu berakhir jadi pada saat program shopping itu berjalan pemandu akan menjelaskan terdapat souvenir yang ditawarkan misalnya baju komodo dan kopi flores yang merupakan produk lokal seperti itulah yang presentasikan oleh pemandu di Labuan bajo.

Dalam keseharian pemandu di Labuan bajo juga saling berinteraksi dengan para pemandu lain. Hal ini membuktikan dengan adanya interaksi antar pemandu  terjalin sebuah hubungan sesama pemandu yang membentuk sebuah jaringan komunikasi di Labuan bajo. Sebagai salah satu pelaku pariwisata dan dalam dunia pariwisata harus saling berkomunikasi dan saling menjaga silaturahmi antar sesama pemandu karena silaturahmi diperlukan agar terjalin hubungan yang baik dalam bekerja sama sebagai sesama pemandu Labuan Bajo dimana berinteraksi baik dengan semua orang merupakan salah satu pekerjaan pemandu.

Jaringan antar pemandu, sebagian besar mereka berinteraksi dengan pemandu lain yang berada di Labuan bajo. Saat ditanyakan mereka berinteraksi dengan pemandu lain dimana menurut narasumber yang ditanyakan langsung, mengatakan bahwa mereka berinteraksi dengan pemandu lain di Labuan bajo. Ada yang mengatakan bahwa dalam dunia pariwisata harus saling berkomunikasi dan menjaga silaturahmi antar sesama pemandu. Narumber yang lain mengatakan bahwa berinteraksi dengan pemandu lain menggunakan media sosial seperti aplikasi whatsapp yang digunakan untuk berinteraksi karena para pemandu lain telah membuat semacam group di aplikasi tersebut. Pemandu di Labuan bajo berinteraksi dan kemudian sering berdiskusi dengan sesama pemandu lain. Mereka berdiskusi seputar objek wisata, pembaharuan destinasi kemudian ada juga yang berdiskusi untuk mengisi kegiatan yang akan dilakukan ketika sedang pada musim wisatawan yang banyak datang berkunjung di Labuan bajo.

Pemandu mempunyai organisasi dan ketuanya namun terlepas dari itu semua terdapat pemandu-pemandu senior yang juga mengarahkan para pemandu yang ada di Labuan bajo. Selain itu **pola struktur pemandu** yang ada di Labuan bajo itu memiliki pemimpin yang jelas dalam **jaringan komunikasinya** namun terdapat juga anggota lain yang berpengaruh selain dari pemimpin tersebut yakni para pemandu senior yang dituakan di Labuan bajo Manggarai Barat. Dan dalam teori yang paling dekat dengan keadaan atau pola struktur pemandu yang ada di Labuan bajo ini adalah struktur **Struktur Y.** Struktur Y. Relatif kurang tersentralisasi dibanding dengan struktur roda, tetapi lebih tersentralisasi dibanding dengan pola lainnya. Pada struktur Y juga terdapat pemimpin yang jelas. Tetapi satu anggota lain berperan sebagai pemimpin kedua. Anggota ini dapat mengirimkan dan menerima pesan dari dua orang lainnya. Ketiga anggota lainnya komunikasinya terbatas hanya dengan satu orang lainnya. Dan juga terdapat pola struktur jaringan komunikasi berdasarkan peranan jaringan kerja komunikasi nya yaitu **opinion leader** dan **gate keepers**.

**b. Hubungan Pemandu dan Aktor Wisata Lain**

Pada kawasan destinasi wisata Labuan bajo Manggarai Barat pemandu berhubungan juga dengan biro perjalanan wisata atau biasa disebut agent travel. Hubungan kerjasama antar pemandu dan agent travel di Labuan bajo berupa saling berkoordinasi dalam mengatur sebuah

perjalanan wisata yang akan dilakukan contohnya seperti dalam sebuah paket perjalanan wisata pemandu dan agent travel bersama-sama mengatur rincian kegiatan pada hari pertama apa saja yang dilakukan, hari kedua apa hari ketiga apa seperti itu. Para pemandu dan biro perjalanan wisata saling mencocokan dalam bekerja sama mengatur jadwal sebuah perjalanan wisata dan pemandu sebagai pemantau sesuai dengan kondisi yang ada dilapangannya bagaimana sehingga para pemandu saling berkoordinasi dengan agent travelnya tersebut. pemandu dan agent travel saling mengisi satu sama lain dalam dunia pariwisata dan banyak bentuk usaha kerja sama yang dilakukan pemandu dan agent travel di Labuan bajo Manggarai Barat seperti dalam hal promosi mereka membuat brosur untuk di sebarkan kemudian membuat website dan ketika berada dilapangannya para pemandulah yang akan menanganinya secara langsung.

Pemandu dan biro perjalanan wisata banyak melakukan usaha kerja sama dalam bidang promosi seperti pembuatan brosur, website dan dan juga di media sosial dalam mendukung pariwisata dan pak Oswaldus (narasumber) menambahkan bahwa bentuk usaha pemandu dan biro perjalanan wisata yang dilakukan adalah ketika para wisatawan datang berkunjung jadi pemandu menceritakan semua keindahan pada objek wisata yang terdapat di Labuan bajo dari segi sejarahnya, keindahan alamnya dan dari segi budaya diceritakan semua secara detail dan rinci dari cerita yang terdapat pada website jadi ceritanya lebih banyak dan lengkap sehingga menjadi salah satu daya tarik tersendiri pada minat wisatawan.

Selain itu, pemandu juga melakukan kerja sama dengan aktor wisata lain yang terdapat di Labuan bajo Manggarai Barat yaitu pengemudi atau biasa disebut driver. Pemandu dan pengemudi sering bekerja sama ketika akan melakukan perjalanan wisata di darat (*Overland Tour*) dan tidak hanya itu dalam kesehariannya pemandu juga sering berkumpul dengan pengemudi sebagai para pelaku pariwisata di Labuan bajo ketika tidak sedang melakukan perjalanan wisata.

Di Labuan bajo, selain antar sesama pemandu dan biro perjalanan wisata seorang pemandu juga berhubungan dengan driver atau pengemudi dan bekerja sama. Pemandu dan pengemudi harus memiliki komunikasi yang bagus ketika melakukan perjalanan wisata bersama pak Oswaldus mengatakan bahwa kalau pemandu tidak mempunyai hubungan yang baik dengan driver maka perjalanan wisatanya bisa berantakan sehingga komunikasi antar pemandu dan driver harus bagus. Dan selain itu terdapat beberapa aktor wisata lain yang juga berhubungan

dengan para pemandu yakni dari karyawan hoterl dan karyawan kafe sebagai para pelaku wisata yang berada dalam dunia pariwisata di Labuan bajo Manggarai Barat.

### c. Hambatan Komunikasi Antar Pemandu Pariwisata

Dalam kesahariannya sebagai pemandu terdapat hambatan-hambatan yang dialami para pemandu dalam relasi antar pemandu yang ada di Labuan Bajo Manggarai Barat dan hambatan tersebut yang dialami para pemandu salah satunya adalah salah dalam menerima informasi yang diterima oleh pemandu. Hambatan-hambatan yang dialami juga dapat mempengaruhi perjalanan wisata dan bisa berakibat kepada wisatawan untuk tidak dipercaya hambatan inilah yang perlu dihindari karena seorang pemandu merupakan salah satu penyalur informasi yang harus dapat dipercaya akan pengetahuan pengetahuan dan pengalaman dalam urusan perjalanan wisata. Salah atau keliru dalam menerima informasi juga pernah dialami.

Informasi yang keliru atau salah ditemukan pada pemandu yang berasal dari luar daerah atau bukan pemandu asli dari Labuan bajo Manggarai Barat dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang budaya yang terdapat dalam daerah tersebut. pak Oswaldus (narasumber) berpendapat bahwa yang mengatahui budaya daerah sini hanyalah orang yang lahir di daerah tersebut dan mereka berkomunikasi juga dengan kepala suku sehingga walaupun pemandu dari luar daerah tersebut belajar tentang daerah, objek wisata dan budaya yang ada  akan tetapi ketika pemandu tersebut hanya menggunakan buku saja sebagai referensi untuk pengetahuannya tentang daerah tersebut ia dapat menyampaikan informasi yang keliru dikarenakan terdapat budaya yang tak tertulis di buku, tentang adat istiadat yang terdapat pada daerah tersebut.

Ketika menemukan permasalahan seperti diatas biasanya pemandu tersebut akan ditegur namun tidak ditegur dihadapan para wisatawan dan pemandu tersebut diberitahu ketika lain kali mengadakan perjalanan wisata sehingga tidak salah dalam menyampaikan informasi sejarah. Permasalahan ini menunjukan bahwa pentingnya sebuah pengetahuan dan dibutuhkan untuk menguasai objek wisata sebagai seorang pemandu yang mengarahkan wisatawan dalam perjalanan wisata. Pak Oswaldus (narasumber) juga menambahkan bahwa di Labuan bajo juga diadakan sweeping pada pemandu yang tidak memiliki kualifikasi sebagai pemandu daerah Labuan bajo misalnya pemandu dari luar yang asal masuk saja di Labuan bajo tanpa melalui Himpunan Pramuwisata Indonesia cabang Manggarai Barat.

Sweeping dilakukan untuk meminimalisir pemandu yang tidak memiliki kualifikasi sebagai pemandu di daerah Labuan bajo Manggarai Barat sebagai contoh seperti kasus diatas yang menunjukan bahwa pemandu dari luar daerah biasanya memberikan pengetahuan yang salah dalam menyampaikan informasi soal sejarah pada objek wisata maupun budaya sehingga sweeping diadakan juga untuk mengurangi permasalahan tersebut.

Di Labuan bajo, selain melakukan interaksi dengan wisatawan, pemandu juga melakukan hubungan dengan rekan sejawat dalam organisasi perusahaan perjalanan ataupun dari perusahaan perjalanan lain. Dan seabgai seorang pemandu pasti pernah melakukan perjalanan wisata bersama pemandu lain dalam memimpin rombongan wisatawan. Sebagai pemandu yang banyak bertemu berbagai macam karakter orang mereka mempunyai caranya sendiri dalam melayani wisatawan yang akan dibawanya dalam perjalanan wisata sehingga beberapa pemandu mengalami kesulitan ketika bekerja sama dengan pemandu lain dalam perjalanan wisata rombongan yang membutuhkan pemandu lebih dari satu orang.

Pemandu mempunyai pandangan yang berbeda-beda dalam melayani wisatawan seperti yang dialami bu Safitri ketika ditanyai tentang kesulitan bekerja sama dengan pemandu lain dalam menangani wisatawan, ia mengatakan ada juga pemandu yang cepat khawatir ketika menemukan masalah yang terjadi dilapangan dan akhirnya membuat panik sehingga bu Safitri juga ikutan panik. sikap pemandu tidak harus menunjukan terlihat takut atau panik ketika sedang berada dalam masalah dan tidak menunjukannya didepan para wisatawan. Bu Safitri juga menambahkan tidak juga menunjukan dihadapan para wisatawan kalau hubungan antar sesama pemandu tersebut tidak baik atau sedang marahan ketika sesama pemandu tersebut memutuskan pilihan yang tidak sesuai dengan apa yang ada atau terjadi dilapangan, menurutnya hal seperti itu bisa diatasi atau dibicarakan pada saat adanya evaluasi yang diadakan setelah perjalanan wisata rombongan tersebut selesai.

Adapun masalah lain yang dialami pemandu adalah konflik antar sesama pemandu yang terjadi di Labuan bajo Manggarai Barat. Konflik sesama pemandu yang terjadi di Labuan bajo Manggarai Barat ini berkaitan dengan masalah pemandu Himpunan Pramuwisata Indonesia dan pemandu yang berasal dari luar. Pemandu dari luar tersebut ada yang tidak mengerti juga

pekerjaan atau job descriptionnya seperti apa jadi mereka menjadi pemandu tanpa mengetahui kerjanya seperti apa seperti itulah pemandu dari luar dan konflik yang terjadi antara HPI dan mereka. Kemudian pak Oswaldus berharap pemandu yang berasal dari luar tersebut kalau bisa harus melalui Himpunan Pramuwisata Indonesia terlebih dahulu dan melakukan konsultasi untuk menjadi tour leader di Labuan bajo Manggarai Barat.