

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA (HPI)**





2020

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

**HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA (HPI)**

1. **PENDAHULUAN**

Prosedur Operasional Standar (SOP) Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) adalah pegangan dasar untuk anggota yang tersebar di seluruh Indonesia sebagai pedoman kerja yang bertujuan agar pramuwisata mempunyai standar baku yang dapat dijadikan acuan dalam menjalankan tugas-tugas pemanduan wisata.

SOP ini disusun pada Tahun 2020 dari *Rule of Conduct WFTGA* dan disempurnakan dengan standar yang berlaku di organisasi HPI, baik dari: Kode Etik Profesi, Peraturan Organisasi, Sumber SKKNI, disesuaikan dengan keadaan, dan situasi Nasional**.**

1. **DEFINISI PRAMUWISATA**

**HPI** telah mengadopsi standar **EN 13809/2003** dari pedoman World Federation Tourist Pramuwisata Association (WFTGA) yang digunakan oleh banyak negara di dunia, dengan definisi sebagai berikut :

Seseorang yang memandu wisatawan baik di darat, udara, maupun di laut dengan berbagai macam jenis kegiatan wisata sesuai dengan bahasa yang digunakan dan memberikan penjelasan tentang budaya, sejarah dan keaneka ragaman hayati di suatu obyek wisata. Yang mana seseorang tersebut memiliki kualifikasi yang dikeluarkan dan/atau diakui oleh otoritas secara Nasional.

Pramuwisata juga merupakan seorang duta yang mewakili daerahnya. Di mana wisatawan lebih banyak menghabiskan waktu perjalanannya bersama pramuwisata selama dalam perjalanan. Serta berpotensi dalam memberikan promosi langsung tentang obyek wisata di suatu daerah kepada wisatawan. Sehingga wisatawan tersebut mempunyai motivasi yang kuat untuk mengunjungi obyek wisata lain yang belum dikunjungi dalam perjalanan berikutnya.

Dengan kemampuan terbaiknya pramuwisata bertanggung jawab untuk menjaga wisatawan selama dalam perjalanan berlangsung dan memberikan informasi di setiap obyek wisata yang dikunjungi.

1. **TUGAS POKOK PRAMUWISATA**
2. Memberikan pelayanan prima kepada wisatawan, dengan komitmen yang profesional dalam memberikan informasi yang obyektif dari suatu obyek wisata yang dikunjungi.
3. Memberikan informasi yang benar tentang sejarah, budaya dan keadaan sesungguhnya yang sedang berlangsung di suatu obyek wisata.
4. Bertindak dengan jujur dan terbuka dalam bekerja. Baik sesama rekan pramuwisata, wisatawan, pengguna jasa, maupun rekanan dalam industri pariwisata terkait.
5. Melindungi kepentingan industri pariwisata dengan mempromosikan kepada wisatawan agar menghormati serta ikut melestarikan obyek wisata, adat istiadat, lingkungan, keanekaragaman hayati dan peninggalan cagar budaya.
6. Sebagai duta bangsa, menerima kunjungan wisatawan dengan ramah dan bertindak sesuai dengan norma yang berlaku dan ikut mempromosikan destinasi pariwisata.
7. **KOMPETENSI PRAMUWISATA**
   1. Pengetahuan yang beragamseperti seni, ekonomi, sejarah, musik, politik dan lain-lain yang selalu diperbaharui sesuai informasi terkini.
   2. Kesanggupan dalam memahami. Harus mudah menerima perbedaan ras, agama dan politik. Anak-anak, orang tua dan bangsa yang berbeda harus diperlakukan dengan seksama. Rasa memahami diperlukan dalam menghadapi keluhan wisatawan yang timbul karena: jet lag, kurang tidur, masalah transportasi, sakit, kehilangan barang**.** Pramuwisata seringkali adalah orang pertama yang menemui sesuatu yang tidak menyenangkan dari keadaan wisatawan.
   3. **Keahlian berkomunikasi.** Menguasai bahasa wisatawan dengan baik.Mampu berkomunikasi dengan orang banyak dengan menarik, bertindak mewakili daerahnya dengan tidak bersikap kedaerahan, dapat mengatur waktu, bersikap tenang dan dapat dipercaya, mampu mengurus diri sendiri dan dalam waktu bersamaan mengurus wisatawan untuk mendapatkan yang mereka inginkan.
   4. **Keahlian memimpin,** termasuk kemampuan dalam memimpin rombongan dan memberi kesan yang menyenangkan atau bila ada masalah, dapat mengambil tindakan yang memperkecil resiko dan segera kembali kepada rencana awal perjalanan. Sanggup mengambil keputusan yang tepat dan memberi solusi dalam situasi yang tidak menguntungkan.
   5. **Kondisi fisik yang baik.** Terkadang memandu wisatawan menempuh perjalanan yang menuntut route berjalan kaki yang panjang. Pramuwisata harus mampu menempuh jarak beberapa jam lamanya.
   6. **Suara yang lantang dengan gaya bahasa yang baik.** Memandu rombongan seorang pramuwisata harus mempunyai suara yang keras dan jelas dalam menjelaskan sesuatu atau saat memberikan komentar.
8. **DEFINISI WISATAWAN**

Menurut Undang-undang Pariwisata Nomor 10 tahun 2009 bahwa Wisatawan adalah : Orang yang melakukan wisata. Tapi dengan tujuan untuk mengunjungi obyek wisata, melihat budaya, keindahan alam, flora dan fauna, bukan bertujuan untuk bekerja.

1. **MOTIVASI WISATAWAN**
   1. Belajar – tentang sejarah, geografi, arsitektur, kehidupan sehari-hari suatu daerah yang dikunjunginya.
   2. Mengenal dan melihat – tempat yang menarik di suatu daerah
   3. Waktu yang efisien – untuk melihat tempat sebanyak mungkin dalam waktu yang relatif singkat
   4. Mendapatkan pelayanan dari ahlinya – dijelaskan tentang suatu daerah oleh seseorang dengan informasi yang lengkap secara pribadi.
   5. Kunjungan yang diurus – biaya yang teralokasi, terhindar dari stres, reservasi yang telah diatur sebelumnya
   6. Tidak tersesat – dalam suatu kunjungan wisata
   7. Mengunjungi masyarakat – dan mendapatkan pengalaman baru
   8. Dapat mengerjakan hal-hal lain – karena segala sesuatunya telah diurus
   9. Menikmati perjalan tour yang dipandu – khususnya untuk insentif, kongres dan peserta konfrensi
2. **PRINSIP UMUM KEPEMANDUAN**
   1. Pramuwisata bertanggung jawab memastikan acara perjalanan tour.
   2. Fleksibel :
3. Memilih topik dan komentar yang tepat untuk dipresentasikan
4. Mempersiapkan route dan itinerary yang berubah, bila diperlukan
5. Mudah membuat route alternatif yang dapat diterima
   1. Informasi yang berimbang
6. Berkaitan, berhubungan, bermutu dan berkembang dengan waktu yang ada
7. Informasi penting harus disampaikan pertama kali dan diisi dengan cerita, anekdot yang segar dan lain-lain
8. Menerangkan dengan istilah tehnis dan logat khusus
   1. Memberi kesempatan kepada tamu untuk berbicara satu sama lainnya
   2. Memanfaatkan pengetahuan tamu untuk mengetahui minat khusus mereka
   3. Memberi kesempatan untuk bertanya dan menjawabnya :
9. Selalu mendengarkan dengan baik, pahami pertanyaannya dan manfaatkan untuk mendapatkan perhatian selanjutnya
10. Bersikap jujur: katakan bila tidak tahu, cari jawabannya dan sampaikan kemudian bila perlu
    1. Menampakkan ekspresi yang meyakinkan dan mengendalikan rasa gugup. Pastikan bahwa pramuwisata mengetahui segala sesuatunya dengan baik
    2. Ingat aset berharga anda: suara, kepribadian, pengetahuan, dan senyuman
    3. Berpandangan luas dan terbuka
    4. Berbicara diplomatis dan tidak bertele-tele
    5. Bersikap wajar dan tidak merasa terintimidasi saat bicara di depan rombongan
    6. Presentasikan informasi obyek dengan cara yang baik
    7. Pramuwisata dan tamu wisatawan perlu waktu istrahat, maksimal 2 jam guiding, khususnya untuk walking tour. Mereka perlu waktu untuk mencerna apa yang informasikan pramuwisata
    8. Jadi, beristrahatlah sedapat mungkin atau pramuwisata rendahkanlah suara anda
    9. Mencatat hal-hal penting dan perlu ditindak lanjuti
    10. Selalu menghitung: jumlah tamu, tempat duduk di restauran, tiket masuk, biaya pengeluaran tour, dan lain-lain
    11. Tidak merokok di hadapan tamu
    12. Jangan bicara yang tidak ada relevansinya
    13. Tidak menyampaikan komentar yang negatif, pendapat pribadi tentang sex, agama atau politik, kecualai bila ditanya secara pribadi
    14. Tidak memperlakukan tamu seperti tidak tahu apa-apa
    15. Tidak menganggap diri anda sebagai seorang yang ahli dan berlebihan dalam menjelaskan sesuatu
    16. Berpikir positif: Hindari kata-kata seperti “sayang sekali, cuaca jelek!” atau
    17. “ Biasanya cuaca baik “, atau “ Bila saja saya... “
    18. Tidak membuat tamu tergesa-gesa atau berkomentar negatif tentang keterlambatan mereka
    19. Menghampiri untuk bicara saat berjauhan jarak dengan tamu dan tidak hanya berpaling dari jauh kecuali saat dalam kendaraan
    20. Tidak mulai bicara sebelum peserta berkumpul
    21. Bicara dengan jelas pada saat berjalan
    22. Berikan informasi secukupnya dengan jelas dan tidak terlalu banyak yang tidak mudah diingat atau terlalu banyak angka tahun tanggal, dan lain-lain
    23. Jujur dalam memberikan informasi dan jelas
    24. Membuat tamu senang dan tidak membuat mereka merasa diabaikan
    25. Bekerja sama dengan tamu, supir dan staf perusahaan pengguna jasa
    26. Mengingat nama-nama tamu, hotel, program dan dokumen perjalanan
    27. Jangan membuat perbandingan sesama tamu, orang atau program yang tidak menyenangkan
    28. Memberikan pertolongan pertama kepada tamu
11. **IDENTIFIKASI PROGRAM PERJALANAN**

Memastikan jenis tour yang ditawarkan ke tamu. Apakah coach tour, walking tour, site tour, museum, dan galeri tour, atau tour religi.

Semua mempunyai prinsip pengaturan yang sama. Kecuali permintaan khusus yang berbeda penanganannya, jadi dicatat terpisah. Pastikan juga kalau pramuwisata faham dengan tour yang demikian. Bila tidak, harus mengadakan kunjungan sebelumnya dan mempelajari betul hingga benar-benar menguasai informasi dan routenya.

1. **MEMASTIKAN USER DAN ROMBONGAN**

Apakah tawaran tugas kerja dari tour operator, badan korporasi, atau wisatawan langsung.

Jika demikian, pramuwisata harus memahami aplikasi, jenis tour, jenis servisnya.

Dapatkan profil tamu sebelumnya bila memungkinkan. Dari negara mana asalnya.

Apakah tamu reguler atau tamu baru pertama kali datang, Apakah mereka bekerja di tempat yang sama atau belum saling mengenal satu dengan lainnya, Apakah rombongan privat individu. Semuanya menjadi tanggung jawab pramuwisata dalam mengurus route, jalan keluar dan semua alternatif lainnya ..

1. **PERENCANAAN PROGRAM PERJALANAN**
2. **Pelaksanaan Private Tour :**
3. Wisatawan mungkin mempunyai sedikit gagasan dari yang diinginkannya, tapi sebagai pramuwisata anda menyiapkannya dengan lengkap, segalanya adalah tanggung jawab pramuwisata.
4. Berikan beberapa alternatif untuk memilih, termasuk dari keadaan cuaca yang buruk.
5. Pertimbangkan keadaan musim dalam satu tahun, daftar harga, kesetaraan antara budaya dan liburan, jumlah peserta dalam rombongan dan hal-hal yang paling menarik untuk dikunjungi.
6. Sampaikan mengenai kebijakan/ alasan pembatalan
7. Pastikan kembali reservasi kendaraan dan obyek yang akan dikunjungi sebelumnya.
8. **Pelaksanaan Itinerary :**
9. Cek kembali program apakah memungkinkan dan realistis routenya. Atau terlalu banyak obyek kunjungan dalam waktu yang singkat ? Bila pramuwisata menerima, maka pramuwisata bertanggung jawab untuk mengatasi maslahnya. Bila perlu, jangan ragu untuk mengajukan tentang keadaan dan situasi yang berlaku sekarang.
10. Hanya mengunjungi tempat-tempat yang tertera dalam program perjalanan dan atau sesuai dengan permohonan yang bentuknya spontan dari tamu selama tidak terlalu jauh menyimpang dari program yang sudah ditetapkan.
11. Pertimbangkan bila bertugas menjadi bagian dari team, seperti saat tour konfrensi, insentif atau tour kapal pesiar.

Bila demikian, bekerja sama dan berkordinasi dengan rekan pramuwisata yang bertugas lainnya. Jangan mencoba menambah sesuatu yang tidak ada dalam kontrak program yang disepakati.

1. Pramuwisata diperkenankan menjalankan tugas guiding dalam dua bahasa yang berbeda di dalam kendaraan.
2. Pertimbangkan melalui route yang berbeda pada saat kembali ke hotel.

Bila memungkinkan, sebagai variasi dalam berkomentar agar tidak membosankan wisatawan.

1. **Pelaksanaan Tour Singkat :**

Jangan terlalu banyak informasi dalam tour program yang singkat.

1. **Pelaksanaan Tour Panjang :**

Pisahkan informasi umum seperti politik, ekonomi, sosial. Memisahkan informasi obyek yang dikunjungi, agar jangan sampai mengulang informasi setiap hari seperti populasi, luas daerah, dan lain-lain. Lebih bagus fokus kepada topik atau tema yang menarik setiap harinya. Membuat topik yang berbeda setiap hari akan memudahkan anda mengingat informasi apa yang telah disampaikan kepada tamu.

Buka catatan kecil dalam menentukan topik informasi dapat membantu anda.

1. **INFORMASI DAN KONFIRMASI PRAMUWISATA ORDER**
2. Hubungi agent atau tour operator untuk memastikan :
3. Konfirmasi kontrak fee dan biaya pengeluaran lainnya yang dibayar di muka.
4. Biaya operasional, voucher, tiket dan lain-lain.
5. Itinerary, lokasi penjemputan, destinasi dan waktunya.
6. Obyek kunjungan yang termasuk dan tidak termasuk.
7. Informasi kendaraan.
8. Jumlah peserta.
9. Seragam atau kostum yang dipakai.
10. Informasi tentang rombongan : Negara asal, usia, agama, bahasa, kondisi fisik dan permintaan khusus.
11. Mempelajari ulang obyek kunjungan yang tertera dalam program tour:
12. Update : Peta, route jalan, dan lalu lintasnya
13. Update : Akses menuju obyek, jam berkunjung, pameran khusus dan lain-lain
14. Update : Toilet, telepon umum, pemberhentian taksi, pusat informasi wisata, rumah sakit, restoran setempat, tempat belanja.
15. Update : Pengetahuan dasar, anekdot, cerita, tema interpretasi
16. Update : Cuaca, suhu dan keadaan lingkungan
17. Update : Flora dan Fauna
18. Update : Resiko, factor yang berhubungan dengan keselamatan kendaraan
19. **SEBELUM BERANGKAT TUGAS GUIDING**
20. Pastikan sekali lagi kondisi hal-hal: Lalu lintas, keadaan jalan, route ke obyek, perubahan waktu kunjungan, dan tata caranya. Berita terkini juga perlu diperhatikan. Laporkan segala perubahan yang mendadak kepada tour operator / agen travel yang booking telah pesan sebelumnya.
21. Sampaikan alasan cuaca dan situasi dengan tepat kepada peserta.
22. Rencanakan tiba 30 menit sebelum tour dimulai.
23. **YANG HARUS DIBAWA SAAT BERTUGAS**
24. Itinerary program perjalanan
25. Konfirmasi untuk hotel dan restoran, rooming (name) list
26. Voucher atau uang operasional
27. Buku catatan dan pulpen
28. Peta kota dan jalan
29. Informasi obyek: Jam buka, nomor telepon, akses, nama kontak, lokasi parkir, lokasi toilet
30. Nomor telepon seluler
31. Air, makanan ringan, tissue, masker, hand sanitizer, band aids, sarung tangan, bendera, kantong kecil, dan perlengkapan pribadi lainnya
32. Charger, power bank, senter, dan alat lainnya untuk kelengkapan perjalanan tour malam hari
33. Kartu lisensi, kartu tanda anggota (KTA HPI), dan pengenal pramuwisata lainnya
34. Seragam pramuwisata
35. **PERKENALAN DAN PENJELASAN PROGRAM PERJALANAN**
36. Pastikan sikap *welcoming* pramuwisata saat pembukaan guiding :

Apakah positif, tenang, meyakinkan dan antusias

1. Pramuwisata wajib memperkenalkan diri kepada pemimpin rombongan dan sebutkan :
2. Siapa nama yang biasa digunakan, nama panggilan ? Mr, Ms
3. Nama group dan jumlahnya
4. Usia rata-rata dan permintaan khusus ( jika ada )
5. Bahan interpretasi, hal-hal yang menarik perhatian peserta apa saja
6. Konfirmasikan program perjalanan: perubahan mendadak, perubahan perjanjian
7. Atur strategi komunikasi agar peserta tidak terlambat atau tersesat dan bertindak bila terjadi sesuatu
8. Cari tahu rombongan datang dari mana sebelumnya dan bertujuan kemana setelah tour berakhir
9. Bila tidak ada pimpinan rombongan atau tour leader, dapatkan informasi di atas dan temani rombongan dalam setiap langkah dan perhatian khusus
10. Kumpulkan peserta, hitung, pandang mereka dengan tatap mata, dan senyuman
11. Dengan jelas perkenal kandiri anda dan sopir kepada peserta, kenali juga pimpinan rombongan atau tour leader
12. Pastikan briefing tentang keselamatan sebaik-baiknya yang biasanya disampaikan di setiap awal perjalanan. Seperti menyeberang jalan, saat berjalan di kawasan padat lalu lintas
13. Jelaskan secara umum program itinarary
14. Tentukan tempat dan waktu untuk berkumpul
15. Antisipasi bila ada peserta yang terlambat atau tersesat, atau ada yang meninggalkan rombongan sebelum tour berakhir
16. Beri kesempatan bertanya di saat dan lokasi yang tepat
17. **SAAT SELESAI TOUR**
18. Lokasi berakhirnya tour dipersiapkan.
19. Informasikan kepada peserta tentang tujuan selanjutnya.
20. Pastikan soal komentar perjalanan, pembayaran paket tour, dan barang-barang bawaan milik peserta sebelum perpisahan.
21. **PENGECEKAN SAAT DALAM KENDARAAN**
22. **Perencanaan saat memastikan informasi :**
23. Konfirmasi nama perusahaan kendaraan, plat nomor, kapasitas kendaraan dan warnanya
24. Konfirmasi nama supir, crew, dan nomor teleponnya
25. Siapkan rute normal dan rute alternatif
26. Memahami lokasi parkir kendaraan
27. Pastikan lokasi menurunkan dan menjemput peserta
28. Waspadai route yang dapat dan tidak dapat dilalui kendaraan
29. **Tiba di lokasi sebelum memulai tour :**
30. Lokasi kendaraan, catat nama perusahaannya, plat nomor, dan warnanya
31. Pramuwisata memeperkenalkan diri kepada supir, sebaiknya tanyakan nama panggilannya siapa
32. Antara pramuwisata dengan supir harus tukar nomor HP.
33. Lokasi duduk Pramuwisata di barisan terdepan yang dekat dengan mikrophon
34. Cek mikropon, bila perlu gunakan antiseptik saat mencobanya
35. Letak kotak obat, pemadam api, palu mecah kaca darurat, pintu darurat, rem tangan
36. Periksa kebersihan kendaaraan terutama jendela, tempat duduk prioritas bila ada permintaan dan control pengatur udara dalam kendaraan
37. Diskusikan rute dan program perjalanan dengan supir, aturan setempat, jalur padat, jalur dalam perbaikan, rute alternatif, keperluan kendaraan, waktu mengisi BBM dan lain-lain
38. Welcoming peserta saat mereka sudah di kendaraan. Bila perlu kumpulkan tiket atau voucher, pastikan peserta, cek tanda pengenal, hitung, dan catatlah jumlah peserta tour
39. Hitung peserta dengan tidak menunjuk satu persatu tapi dengan berjalan ke belakang, menghitung dalam hati, dan recheck jumlah peserta ke depan menghitung untuk memastikan jumlah peserta.
40. **Saat sebelum kendaraan bergerak dan sebelum memberi komentar :**
41. Hitung jumlah peserta sekali lagi sebelum pintu kendaraan ditutup
42. Periksa rak di bagian atas kepala dan keranjang sampah dalam kendaraan
43. Tes mikropon: Tanya peserta apakah suara pramuwisata terdengar jelas.

Cek volume dan nada suara

1. Bila peserta tidak mendengar suara pramuwisata, mereka tidak akan komplain selama tour, tapi mungkin nanti ada saat untuk memperbaikinya
2. Selaku Pramuwisata perkenalkan diri anda dan supir
3. Sebutkan nama kendaraan, plat nomor, fasilitasnya dan aspek-aspek keselamatan, sarankan untuk menggunakan sabuk pengaman sebagai suatu keharusan
4. Instruksikan peserta agar tidak berdiri atau berjalan saat kendaraan bergerak
5. Jelaskan program perjalanan. Instruksikan di mana dan kapan tour akan berakhir
6. Bila perlu: Ingatkan hal penting seperti tiket pesawat, passport, tanda pengenal, undangan, atau tiket pertunjukan
7. Jelaskan bahwa Pramuwisata dan supir tidak beranggung jawab atas kehilanan atau kerusakkan barang peserta selama tour. Dan hanya sebatas membantu untuk mengingatkan dan menjaganya.
8. Jelaskan tentang kebijakkan larangan untuk makan minum dalam kendaraan dan penggunaan toilet jika ada.
9. **GUIDING SAAT DALAM KENDARAAN**
10. **Posisi Guiding :**
11. Untuk keselamatan. Duduk menghadap arah depan saat kendaraan bergerak.
12. Sesekali menoleh ke belakang saat berkomentar, menatap ke peserta untuk menjelaskan sesuatu yang menarik dan membuat mereka merasa tidak diabaikan.
13. Tidak berdiri pada saat kendaraan berjalan.
14. Pastikan wisatawan mengenakan sabuk pengamanan sebelum kendaraan bergerak atau berjalan.
15. **Tehnik Memegang Mikrofon**
16. Artikulasi jelas, gunakan suara yang normal tidak dibuat-buat, begitu juga dengan volume dan tekanan suara.
17. Wireless mikrofon sangat sensitif. Reaksi peserta terhadap jeleknya suara yang keluar dari mikrofon, tentang permintaan mereka untuk menaikkan atau menurunkan volume. Hal ini biasanya terjadi karena pramuwisata salah tehnis dalam penggunaannya.
18. Posisi mikrofon di dagu, tepat di bawah bibir dengan posisi menempel sehingga gelombang suara akan melewati atasnya.
19. Atau di samping mulut dengan posisi menempel sehingga gelombang suara juga dialirkan diatasnya.
20. Pandanglah mata dengan kontak wajah untuk memastikan bahwa suara tidak hilang saat menoleh.
21. Bila logam yang menyentuh kulit terasa tidak nyaman, letakkan ibu jari diantara mikrofon dan wajah, tapi tetap dalam posisi menempel.
22. **Posisi Mikrofon :**
23. Hindari berada di bawah loud speaker atau amplifier, ke mana arah feedbacknya dengan tepat
24. Pegang mikrofon dengan seksama karena sangat sensitif. Jangan sampai kabel terlepas dan tidak tepat soketnya.
25. **Suara Mikrofon :**
26. Hati-hati dengan reaksi peserta saat menggunakan mikrofon.
27. Pastikan memegang mikrofon dengan posisi yang nyaman dan/atau atur volume suaranya dengan benar.
28. **Hal yang perlu dihindari :**
29. Meniru gaya penyanyi atau presenter televisi.
30. Pegang mikrofon tepat di depan mulut, di mana dapat menutupi wajah, dan pramuwisata mampu mengendalikan suara.
31. Sambil mengunyah permen.
32. **Pengaturan Mikrofon :**
33. Matikan mikrofon saat memberikan aba-aba kepada sopir atau saat tidak sedang memberikan komentar kepada peserta.
34. Jangan berkomentar tentang peserta bila mikrofon dalam kondisi ON.

(mengakibatkan peserta mungkin salah memahami istilah pembicaraan pramuwisata)

1. **Waktu berkomentar :**
2. “ Selalu berpikir setahap ke depan “ : Persiapkan komentar obyek apa yang akan dilalui dan menunjukan kepada peserta tepat di lokasi obyek tersebut.
3. Hanya menunjukkan obyek yang dapat dilihat oleh peserta. Sebaiknya pramuwisata mengetahui rute dan obyek apa saja yang akan dilewati.
4. Saat melewati atau telah melewati suatu obyek, dan terlambat untuk menunjukkan kepada peserta. Jangan pernah berkata “ kita telah melewati “
5. **Guiding lebih dari satu bahasa**
6. Pengaturan waktu bicara yang seimbang.
7. Tidak guiding dengan dua bahasa, kecuali permintaan khusus dan tidak bisa dihindari.
8. Pramuwisata memberi waktu luang untuk beradaptasi saat berganti bahasa. Hindari pembicaraan yang menimbulkan kebingungan (confuse) peserta tour.
9. **Komentar yang detail dan bertema :**
10. Gunakan kalimat yang mendetail untuk mendetail untuk mengindentifikasi apa yang anda lihat dan kemana anda ingin melihat, seperti : “Gedung putih dengan pintu merah di sebelah kiri pramuwisata“.
11. Hindari penggunaan kata seperti di sini, “sebelah sana”, disudut.

Gunakan keterangan “di sebelah kiri anda”, di sebelah supir,atau kalimat “disisi sebelah pintu”.

1. Saat menatap peserta ingat sebelah kanan pramuwisata adalah sebelah kiri peserta. Gunakan petunjuk jam sebagai identifikasi: “ posisi pukul tiga “
2. Ingat, bahwa anda mempunyai pemandangan yang lebih baik, lebih luas dari peserta yang duduk di barisan belakang.
3. **PERSIAPAN KUNJUNGAN OBYEK WISATA**
4. Apa yang supir dan peserta tour perlu ketahui saat duduk di dalam kendaraan :
5. Informasikan kepada peserta posisi sekarang berada dan ke mana arah tujuan.
6. Informasikan kepada peserta bila jaket, jas hujan atau payung perlu dibawa.
7. Informasikan kepada peserta bila barang yang tidak perlu dibawa agar ditinggal dalam kendaraan.
8. Informasikan kepada peserta lamanya waktu berkunjung. Jelaskan dengan menggunakan waktu selama 30, 60, atau 80 menit. Informasikan waktu berkumpul atau berangkat agar mereka dapat menyesuaikan waktu.
9. Informasikan kepada peserta lokasi penjemputan – bila mungkin, di tempat yang sama saat turun. Ingatkan peserta gambaran kendaraan dan sarankan untuk mengenali sopirnya.
10. Jelaskan aturan untuk rombongan yang berlaku: perlu Pramuwisata lokal ataukah jalan sendiri ?
11. Bila rombongan terdiri dari beberapa bus, pastikan bahwa kendaraan diberi tanda nomor 1, 2,3, dan seterusnya agar peserta mudah mengenalinya
12. Bila menggunakan Pramuwisata lokal, sarankan peserta untuk tetap bersama dan mengikuti pramuwisata setiap saat. Perkenalkan Pramuwisata lokal yang bertugas memandu.
13. Informasikan kepada peserta lokasi parkir, toilet, fasilitas air, kedai belanja, keamanan, pusat informasi dan lain-lain.
14. Sarankan peserta tentang aturan keselamatan
15. Pergunakan walkway atau penyebrangan yang telah disediakan.
16. Tetap di sebelah kiri atau kanan saat berjalan, sesuai arah lalu lintas.
17. Peringatkan bila jalan berlubang atau rata, teras yang licin, berbatu dan lain-lain
18. Jaga barang-barang bawaan
19. Sarankan tempat dan waktu yang lebih baik bila peserta mau berfoto atau membuat foto group
20. Persiapkan peserta bila diharuskan melewati pemeriksaan apa yang boleh dan tidak boleh dibawa ke obyek ( makanan, minuman, pisau, permen karet dan lain-lain )
21. **Saat tiba di** R**estauran :**
22. Ketahui menu makanan dan minuman yang dipesan tamu. Informasikan kepada peserta apa yang termasuk di dalam paket menu makanan, seperti:

Jumlah sajian masakan, jenisnya apa saja dan minuman apa yang tidak termasuk dalam paket menu.

1. Ketahui pesenan peserta untuk menu vegetarian, non alkohol, no pork, dan lain-lain
2. Informasikan lokasi toilet sebelah mana
3. Cek dan hitung jumlah tempat duduk. Keluarga yang ada anak-anak pastikan duduk tidak terpisah dengan orang tuanya.
4. Pastikan peserta dilayani dengan baik dan tidak terlalu lama menunggu
5. Pramuwisata duduk terakhir dan selesai makanan lebih dulu
6. Sarankan peserta 15 menit sebelum waktu berangkat
7. Pastikan bill sudah dibayar atau berikan voucher bila ada
8. Pastikan tidak ada barang yang tertinggal
9. Pastikan juga peserta tidak ada yang tertinggal
10. **Saat tour selesai :**
11. Sampaikan terima kasih kepada supir atas kenyamanan dan perhatiannya.
12. Ucapkan salam perpisahan dan harapan berjumpa lagi kepada supir dan peserta
13. Tanyakan supir untuk memeriksa bagasi diatas overhead setelah semua peserta pergi.
14. Pastikan semua peserta telah mengisi lembaran feedback untuk laporan ke kantor.
15. **PENGECEKAN SAAT MENUJU OBYEK WISATA**
16. Tentukan tempat berkumpul yang nyaman seperti: dekat penjemputan kendaraan, atau yang tidak jauh dari tanda kendaraan boleh berhenti. Dan dimana yang memungkinkan ada shelter tempat berlindung.
17. Pakailah seragam yang menyolok sehingga mudah diikuti peserta.
18. Tenang serta meyakinkan dan senyum.
19. Saat rombongan berkumpul, hitung jumlah peserta, tapi jangan menghalangi pintu masuk obyek atau arus pejalan kaki.
20. Bila rombongan tiba dengan kendaraan, tunggu peserta yang ada di belakang tiba di tempat berkumpul sebelum berbelok di sudut jalan, memasuki gerbang obyek wisata, dan mulailah untuk berkomentar. Tunggu sampai semua peserta berkumpul.
21. Perkenalkan diri anda, dan buat atura: Minta peserta untuk mengikuti pramuwisata.
22. Pantau pergerakan rombongan dan bila perlu ingatkan kembali program perjalanan.
23. Jelaskan rute yang dilalui, mungkin menggunakan peta. Indikasi tingkat kesulitan di lapangan, hal-hal yang dapat membahayakan, lamanya kunjungan tour, dan lokasi tour berakhir.
24. Jelaskan apa yang harus dilakukan bila ada peserta tersesat, atau ingin meninggalkan tour lebih awal. Hal ini penting agar peseta memberitahu pramuwisata.
25. Jelaskan aturan yang berlaku menurut adat istiadat dan undang-undang.
26. Perhatikan pertimbangan keselamatan :
27. Pakailah sepatu yang nyaman untuk berjalan
28. Bila obyek wisata panas, pastikan peserta membawa air minum
29. Pastikan rombongan berjalan disebelah kiri atau kanan untuk menghindari arus pejalan kaki
30. Ingatkan peserta untuk mengikuti intruksi dari pemandu saat menyebrang jalan atau di daerah yang beresiko, sementara awasi peserta setiap saat.
31. Pandanglah menyapu hingga tampak peserta yang di belakang. Biasanya tour leader berjalan paling belakang. Lakukan ini seringkali agar tidak ada peserta yang tertinggal.
32. Jangan lupa beri peserta kesempatan untuk bertanya.
33. **TEKNIK GUIDING SAAT BERJALAN MENUJU OBYEK WISATA**
    1. **Komentar :**
34. Tunjukan obyek yang menarik dan penting saat dilewati. Hal ini dapat direncanakan sebelumnya, tapi suatu yang menarik bagi peserta, seperti tanaman, bunga, burung atau aktivitas yang tidak biasanya.
35. Jangan berjalan dan bicara dalam waktu yang bersamaan. Jangan berjalan mundur pada saat memberi komentar kepada rombongan. Dan jangan jalan menghalangi obyek menarik yang berada di depan rombongan. Setiap peserta harus mendapatkan informasi yang sama.
36. Jangan memberi komentar saat berjalan, bahkan jika anda dilengkapi perlengkapan mikrofon karena semua yang anda jelaskan akan didengar oleh peserta yang berada di depan. Sisanya yang berada di belakang tidak tahu apa yang anda komentari.
37. Bila anda menjawab pertanyaan peserta saat anda berjalan, Anda mesti ulangi kembali pertanyaan dan jawaban saat peserta berkumpul kembali di pemberhentian berikutnya.
    1. **Cara berjalan:**
38. Atur cara berjalan anda agar peserta yang berjalan lambat dapat mengikuti.
39. Perhatikan batasan rombongan. Secara teratur cek kondisi rombongan.
40. Awasi peserta terakhir dalam rombongan agar tetap dalam pandangan mata.
41. Hati-hati di sudut tikungan, dimana peserta memperhatikan sesuatu yang menarik perhatian yang mungkin saja mereka terlepas pandangan dan anda telah berbelok di persimpangan.
42. Jangan berhenti terlalu sering atau berjalan terburu-buru dan rombongan mudah letih.
    1. **Posisi Guiding :**
43. Dalam memilih tempat berhenti, pilih lokasi yang cukup untuk rombongan.
44. Tunggulah sampai rombongan berkumpul dan atur sebelum berkomentar pastikan tidak ada peserta yang berdiri di belakang anda.
45. Pastikan bahwa Peserta tidak menghalangi jalan masuk objek
46. Bila ada pramuwisata lain sedang berkomentar dengan rombongannya, hati-hati dengan posisi anda selaku pramuwisata, membelakangi Pramuwisata agar rombongan mendapat informasi yang optimal
47. Pilih tempat taman yang terlindungi dari hujan, angin, dan atau panas
48. Posisikan peserta di tempat yang tidak menghadap langsung ke sinar matahari
49. Posisikan peserta ke arah angin sehingga dapat mendengar suara anda dengan baik
50. Lokasi yang lebih tinggi dan dapat memandang ke jauhan dan berlatar belakang bagus
51. Menunjukan sesuatu dengan tepat seperti ”ke arah kanan dari pohon”.
52. Bila perlu beri komentar sebelumnya, seperti bila akan melalui jalur yang terlalu sempit untuk berhenti, atau kita akan berjalan akan melalui rumah orang yang terkenal :” kita akan melalui.....”, Lihat dekorasi saat kita melalui.....”, “ Artis.... tingal di sini”. Dalam kasus ini,jelaskan ditail informasi sebelum melawatinya.
53. Jangan biarkan fotgrapher mendominasi program tour.
54. Jangan berjalan didepan terlalu jauh dari rombongan.
55. Berikan kesempatan peserta rombongan berkumpul.
56. Selalu menghadap peserta saat guiding.
    1. **Saat selesai tour**

Berkumpul, hitung peserta dan tawarkan pertanyaan. Sebutkan tempat atau obyek yang telah dikunjungi. Siapkan tujuan tour selanjutnya, dan buat persiapan informasi, sebelum mengucapkan Goodbye dan Thank you.

1. **PENGECEKAN SAAT GUIDING MUSEUM DAN GALLERY**
   1. **Sebelum tour :**
2. Informasikan situasi obyek kunjungan. Jelaskan dengan detil tanggal, waktu dan jumlah peserta, koleksi yang akan dikunjungi dan lain-lain.
3. Cek akses disable, fasilitasnya, dan permintaan asisten bila diperlukan.
4. Cek tempat parkir dan tempat penurunan peserta rombongan.
5. Cek aturan memotret dan vidio, memerlukan izin atau tidak.
6. Cek apakah tongkat, payung dan tas punggung diperbolehkan.
7. Cek waktu berkunjung, toko souvenir, toilet dan lain-lain
   1. **Di obyek wisata sesaat sebelum memulai guiding :**
8. Tibalah lebih awal bila tempat berkumpul pengunjung di museum
9. Identifikasi diri anda ke petugas museum.
10. Pramuwisata mengucapkan salam dan perkenalkan diri.
11. Beri penjelasan ringkasan kunjungan tour tersebut.
12. Beri kesempatan bebas peserta untuk melihat-lihat sendiri atau memotret.
13. Jelaskan waktu berkunjung dan tempat berkumpul untuk berangkat
14. Tunjukkan toilet, tempat penyimpanan, toko souvenir dan lain-lain.
15. Ingatkan rombongan untuk menjaga jarak dengan obyek dan jangan menyentuhnya.
16. Jelaskan tentang izin memotret di obyek.
    1. **Materi Guiding :**
17. Ringkas sejarah dan cerita dari koleksi yang ada.
18. Beri informasi tentang arsitektur dari gedung tersebut.
19. Jelaskan riset dan pengembangan dari museum tersebut.
20. Berikan hubungan relevansinya dengan orang-orang terkenal atau pameran atau event tertentu.
21. Tetap akurat, faktual dan menghibur dalam memilih koleksi yang dijelaskan.
    1. **Komentar biasanya terdiri dari 5 W :**
22. What apa ini ?
23. Where di mana dan dari mana ?
24. When kapan dan bagaimana dibuat ?
25. Who dibuat oleh siapa ?
26. Why kenapa ada disini ?
    1. **Posisi dan Suara saat Guiding**
27. Kumpulkan rombongan sebelum menjelaskan.
28. Pada 45 derajat posisikan diri anda saat berdiri menjelaskan obyek dan jangan menghalangi obyek tersebut.
29. Buat peserta berkumpul setengah lingkaran hingga semua dapat melihat.
30. Selalu bicara menghadap peserta dan tidak bicara menghadap obyek, kecuali

Jika perlu menunjukkan detail obyek kepada peserta.

1. Bicara yang cukup kerasuntuk didengar peserta, tapi tidak memekakkan sehingga mengganggu pengunjung yang lain.
2. Tunjukkan dengan tepat obyek kecil untuk dijelaskan, gunakan penjelasan yang detail, seperti : “Kotak kecil sebelah kanan dari vas hijau di susunan ketiga”.
3. Jangan menghalangi jalan pengunjung yang lain.
4. Bila mungkin, jangan guiding di ruangan yang kecil dan ada Pramuwisata lain sedang memberi penjelasan, tunggu atau kembali ke ruangan tersebut. Ketika berbicara, beri juga kesempatan pramuwisata lain yang ingin guiding juga di ruangan tersebut.
   1. **Saat tour selesai:**
5. Tunjukkan museum, cafe, toko souvenir, toilet dan lain-lain
6. Tunjukkan waktu dan di mana tempat penjemputan peserta.
7. Ucapkan salam perpisahan dan terima kasih.
8. **PENGECEKAN SAAT GEDUNG DAN MONUMEN BERSEJARAH**
9. Pahami aturan dan jalur keselamatan saat darurat.
10. Tetap dalam rombongan: Jangan melintasi rombongan lain tanpa permisi.
11. Kembangkan keterkaitan antara satu dan lainnya.
12. Cari tempat yang bisa memandang berkeliling : Tunjukkan pemandangan melalui jendelanya.
13. Guiding di bagian yang mempunyai informasi yang menarik.
14. Jelaskan penggunaan gedung atau rumah tersebut sekarang sebagai museum, tempat pertemuan atau pameran dan lain-lain.
15. Promosikan pelestarian gedung atau tempat bersejarah.
16. **PENGECEKAN SAAT GUIDING OBYEK WISATA RELIGI**
17. **Petunjuk kunci :**

Ada banyak pengetahuan yang mesti dikuasai untuk guiding tentang religi dan filosofi. Kita harus selalu mengingat bahwa kita guiding di tempat ibadah dan harus memastikan peserta rombongan bersikap sesuai aturan yang berlaku, menghargai dan menghormati pengunjung lain yang datang untuk beribadah.

1. **Sebelum memulai tour :**
2. Cek waktu berkunjung, jam buka dan tutupnya
3. Cek acara umum dan bila ada acara lain seperti acara pernikahan atau pemakaman bertepatan dengan waktu kunjungan tour.
4. Cek di mana dan kapan guiding diizinkan.
5. Cek apakah memotret diizinkan.
6. Cek yang mana akses lewat bagi pengunjung.
7. Cek apakah ada area larangan bicara.
8. Cek prosedur pembayaran tiket atau donasi.
9. Cek pakaian peserta yang diperkenankan dipakai saat berkunjung, seperti : memakai sepatu atau telanjang kaki, memakai selendang atau sarung, dan mengenakanatau melepaskan tutup kepala dan lain-lain
10. Cek tata cara berkunjung, seperti : tidak boleh melangkahi patung Buddha, menginjak Hio, bersuara keras saat pengunjung sedang melakukan ritual ibadah dan lain-lain.
11. **Teknik Guiding :**
12. Jelaskan latar belakang sejarahnya, perkembangan agama sekarang ini.
13. Jelaskan relevansi aturan agama dan kebiasaan apa yang dapat diterima dan tidak dapat diterima.
14. Jelaskan kepercayaan, tradisi, dan adat istiadatnya,
15. Gunakan suara secukupnya yang dapat didengar oleh peserta.

**24 . GUIDING MEMBAWA WISATAWAN BERKENDALA (DISABLE)**

Dalam perjalanan, kita sudah terbiasa dengan wisatawan yang terkendala dengan gangguan pendengaran, penglihatan, mereka yang menggunakan kursi roda, atau menggunakan alat bergerak lainnya. Banyak ketentuan berikut diperuntukkan untuk mereka peserta yang lanjut usia. Sekarang ini, industri perjalanan wisata sudah memiliki kelengkapan yang lebih baik untuk melayani peserta tersebut dari pada masa sebelumnya.

Cara penanganan wisatawan terkendala telah berubah dengan lebih baik dari 20 tahun yang lalu. Bagi pramuwisata, kembangkanlah diri anda sesuai kebutuhan sekarang ini untuk praktek teknik guiding.

Hal ini amat penting untuk diingat bahwa mereka yang terkendala tidak boleh diperlakukan berbeda, hanya menawarkan asistensi bila diperlukan.

* 1. **Sebelum Perjalanan Tour:**

1. Tanyakan agent tentang permintaan khusus dari peserta disable dan konfirmasi mengenai penterjemah mereka, asisten yang mendorong kursi roda dan lain-lain. Tugas anda mempersiapkan dan memfasilitasi perencanaan tour yang terbaik untuk mereka. Dan bukan tugas melayani mereka.
2. Pastikan obyek wisata mana yang memiliki fasilitas, seperti petunjuk yang ada terjemah bahasanya, mode dua dimensi, atau tiga dimensi, jalanan landai (ramps), pintu masuk, pintu keluar, dan toilet yang mudah dilalui aksesnya.
3. Kuasai masing-masing obyek dengan baik. Cek lintasan jalan yang rusak. Penghalang, tangga atau kondisi lain yang akan menghambat perjalanan.
4. Persiapkan mental diri anda untuk langkah tambahan yang dibutuhkan oleh peserta.
5. Seseorang dengan penanganan khusus adalah bagian dari peserta rombongan.

Akomodasi permintaanya tapi tangani mereka sebagaimana anda mengurus tamu lain.

* 1. **Saat Perjalanan Tour :**

1. Akomodasi peserta yang membutuhkan pelayanan khusus bila memungkinkan tapi dengan tidak mengabaikan rombongan.
2. Jangan mengubah kata-kata yang merubah perhatian saat guiding seperti :

” Lihat di sebelah sana!, dengarkan lonceng itu!” dan lain-lain. Berkomentar biasa saja dan alamiah.

1. Berfikir positif dan kreatif. Gunakan imajinasi untuk membuat komentar dengan kata-kata yang jelas.
2. Berikan waktu jika memungkinkan dengan mengijinkan peserta untuk berorientasi dengan obyek wisata yang dikunjungi.
3. Tunjukkan bila mana ada jalan yang rusak, berlubang penghalang atau memutar.
4. Tunjukkan pintu masuk khusus, pintu keluar, lift atau laluan yang membantu dan pastikan dimana peserta bertemu dengan rombongan.
5. Sampaikan informasi anda dan instruksi kepada peserta, tidak hanya kepada penghantarnya.
6. Libatkan peserta kapan saja, sebagaimana juga peserta lain.
7. Untuk mereka yang mengalami kendala pendengaran, sampaikan komentar anda.

Sehingga pengantar ada kesempatan untuk menjelaskan dan peserta mempunyai kesempatan untuk melihat obyek kunjungan. Untuk itu berikan mereka kesempatan waktu.

1. Untuk peserta yang mengalami kendala penglihatan, manfaatkan postur tubuh anda sebagai ukuran untuk menjelaskan sesuatu kepadanya. Sebagai contoh, 3 M tinggi patung kurang lebih 2,5 kali tinggi anda.
2. Jangan menyentuh secara fisik sebelum anda bertanya.
3. Jamgan pernah menyentuh kursi rodanya sebelum bertanya. Karena ini adalah bagian dari ruang geraknya.
4. Beri waktu yang cukup untuk menurunkan kursi roda dari kendaraan dan peserta mendudukinya. Juga beri waktu bagi pendamping yang mendorongnya agar berkumpul dengan rombongan.
5. Mulailah komentar anda bila semua peserta berkumpul.
6. Ketahui sebelumnya dimana pintu masuk pengunjung terkendala dan juga pintu keluarnya.
7. Pilih restauran yang ada ruang cukup untuk kursi roda. Hubungi sebelumnya pihak restauran tentang hal ini.
8. Bila peserta yang memiliki pelayan khusus ini tidak dapat mengunjungi obyek, tawarkan mereka untuk mendapatkan brosur, kartu pos atau tanyakan peserta rombongan uintuk mengambil foto.
9. Berikan feedback yang berguna kepada perusahaan untuk memasukan tour yang akan datang dan melaporkan bila ada masalah dengan peserta selama kunjungan.

Pada akhirnya, jangan memandang rendah kemampuan seseorang yang mempunyai kendala fisik. Perhitungkan dan hargai potensi mereka, karena mereka selalu mampu mengatur diri setiap hari. Mereka seringkali menawarkan anda sesuatu yang baru dan melengkapi kemampuan anda sebagai pramuwisata.

**25. KOMUNIKASI NON VERBAL**

Mempelajari komunikasi non verbal adalah sangat penting dalam memahami kebiasaan orang lain dari pada kata-kata itu sendiri. Hal ini sangat membantu agar efektif dalam berkomentar. Berikut aspek-aspek penting dalam berkomunikasi :

1. Komentar dan Informasi >>>>> 7 %
2. Cara (metode) penyampaian >>>>> 35 %
3. Bahasa tubuh dan ekspresi >>>>> 58 %
   1. **Kontak Fisik :**
4. Hindari bersentuhan bila memungkinkan, untuk menghindari kesalah pahaman karena perbedaan budaya.
5. Berjabat tangan hanya bila ada inisiatif dari peserta.
6. Hindari kissing, pelukan dan kontak intimasi.
7. Atur jarak saat berkomunikasi.
   1. **Jarak Berkomunikasi :**
8. Jarak Intim (15-45 cm) : Hanya bagi yang secara pribadi sudah dekat dan diizinkan.
9. Jarak Pribadi (46-1,2 cm) : Jarak berdiri satu sama lainnya dalam pergaulan sosial umum.
10. Jarak Sosial (1,2-3,6 m) : Baru berjumpa, orang asing, menjaga jarak sejauh demikian.
11. Jarak Umum ( over 3,6 m) : Jarak yang umum dimana kita berdiri di depan rombongan yang berjumlah besar.
    1. **Parameter menghadapi peserta :**
       1. **Waktu**
12. Hindari menunjukkan sesuatu dengan singkat, membuat peserta tergesa-gesa atau memotong pembicaraan yang singkat.
13. Hindari perkataan seperti “Saya hanya punya waktu sedikit “
14. Mencoba memahami peserta dan keadaannya.
15. Bila seorang peserta menunggu, beritahu dia.
16. Anda mempunyai tanggung jawab, bagaimanapun, sebanyak mungkin, waktu mesti disesuaikan dengan peserta :
    * 1. **Kebisingan**

Bahkan bila dalam keadaan sibuk, hindari berteriak. Dalam kondisi yang berisik, tetap jaga kejelasan suara dan redam konfrontasi dengan peserta.

* + 1. **Kenyamanan**

Bila menjelaskan sesuatu yang berhubungan dengan komplen, cari tempat yang tenang dan tidak menggangu pembicaraan.

**26. TUGAS GUIDING PENERJEMAHAN**

Dalam banyak kasus, di mana penerjemahan diperlukan, rombongan peserta akan datang dengan escortnya, untuk menerjemahkan komentar yang diberikan oleh Pramuwisata.

**Aturan penerjemahan :**

* 1. Pramuwisata dan escort mesti berdiskusi sebelum memulai tour, berkordinasi tentang hal-hal penerjemahan yang disepakati.
  2. Pramuwisata harus memberi waktu escort untuk menulis catatan kata-kata kunci yang penting.
  3. Pramuwisata dan escort harus tukar menukar nomor telepon penting.
  4. Pertimbangkan waktu memberi komentar akan berkurang separuh karena mesti diterjemahkan, dalam menjelaskan Pramuwisata harus langsung ke pokok informasi.
  5. Pramuwisata dalam menyampaikan komentar tidak lebih dari dua atau tiga kalimat, berikan juga waktu yang sama kepada escort dalam menerjemahkan, jadi peserta menunggu tidak terlalu lama untuk mendapatkan informasi.
  6. Pramuwisata perlu berbicara dengan suara yang jelas dan tidak terlalu cepat.
  7. Saat menerjemahkan dua bahasa dalam kendaraan, informasi yang sama harus disampaikan dalam dua bahasa, dengan waktu yangt sama pula.
  8. Bila ada sesuatu yang harus ditunjukkan Pramuwisata mesti mengantipasi, berikan escort cukup waktu untuk menjelaskan komentar anda dan beri penjelasan dengan waktu yang akurat sehingga peserta dapat melihat obyek dengan tepat waktunya.
  9. Pramuwisata harus menolong escort mengontrol peserta saat berjalan, dan mendampingi mereka di pintu masuk obyek wisata.

**27 . SHOPPING dan TIPPING**

Hanya berhenti untuk berbelanja yang sebelumnya disepakati, termasuk dalam program yang dapat dilakukan.

* 1. Jangan berhenti di tempat belanja yang tidak ada dalam program, bahkan bila beberapa tamu minta, ini mungkin disetujui oleh satuatau dua peserta, peserta yang lain dapat saja komplain dan meminta refund.
  2. Lamanya waktu berbelanja yang disepakati harus dengan jelas disampaikan, jangan biarkan tamu yang lain lama menunggu.
  3. Jangan ada tekanan keharusan untuk berbelanja kepada peserta.
  4. Peserta sudah membayar harga tour. Tipping adalah ekstra, sebuah penghargaan kepada pramuwisata yang diberikan langsung oleh tamu. Kecuali ada perjanjian khusus di antara agent tentang jumlah “ suggestion tipping “, karena negara-negara lain sudah mewajibkan tipping bagi wisatawan yang berkunjung.

**28. MENGATASI KOMPLAIN**

Komplain dari peserta tour adalah sesuatu yang sangat tidak disukai oleh Pramuwisata. Tapi dalam banyak kasus justru malah menambah pengetahuan dan meningkatkan kwalitas Pramuwisata itu sendiri. Untuk mencegah agar hal ini jangan sampai terjadi, buat persiapan untuk menghadapinya.

* 1. **Mendengarkan**

Mendengarkan dengan seksama merupakan kunci yang sangat penting. Diperkirakan bahwa tamu komplain disebabkan lebih dari 70 % adalah penyampaian komunikasi yang salah, membuat mereka mendengar dan mengerti merupakan kontribusi terbesar.

1. Tetap perhatikan pandangan mata peserta.
2. Fokus pada masalah, jangan beralih untuk meredakan situasi.
3. Sabar untuk tidak berkata dulu, kecuali waktu yang terbatas.
4. Introspeksi dari masalah peserta alami.
5. Tunjukkan dengan kesan penampilan yang positif.
6. Menghadapi peserta yang marah, biarkan mereka menyampaikan komplein dan jangan di interupsi dulu.

Tunggu beberapa menit sampai marahnya reda, baru kita jelaskan.

* 1. **Empati**

Empati adalah memahami, menghargai dan mengetahui akan perasaan, pengalaman atau pendapat orang lain.

1. Buat catatan untuk menunjukkan bahwa anda serius untuk mengatasi komplain.
2. Ajak bicara di tempat yang tepat.
3. Tunjukkan kejujuran dan keseriusan anda.
4. Tunjukkan pengertian dan tunjukkan perhatian yang tulus tidak dibuat-buat.
5. Hindari interupsi masalah yang disampaikan tamu.
   1. **Pastikan**
6. Dengarkan dan pastikan kalau anda mengerti masalahnya.
7. Selalu memulai dengan kata-kata “Saya mengerti atau saya menghargai”
8. Tanyakan masalahnya, untuk memahami titik persoalannya.
9. Tanyakan untuk mengkorfirmasi secara jelas masalahnya.
   1. **Tindakan**
10. Selesaikan masalahnya dan jelaskan situasinya. Tanyakan juga solusi terbaiknya dan selesaikan secepat mungkin.
11. Laporkan masalah yang terjadi, ikuti aturan prosedur perisahaan.
12. Kalau tidak sanggup jangan mencoba menyelesaikan masalah tersebut sendirian, terutama yang menyangkut dengan pengeluaran uang, pergantian kendaraan, tiket dan lain-lain.
    1. **Tindak Lanjut**
13. Cek kembali kepada tamu hari itu juga, jika memungkinkan, apakah masalah tersebut sudah terselesaikan atau belum
14. Waspada komplain yang teratasi tidak dapat memperbaiki perasaan tamu.
15. Bila peserta menyampaikan komplain saat dalam perjalanan, dan tindakkan yang benar adalah melaporkan komplain tersebut, rekonfirmasi prioritas tamu pada akhir perjalanan dengan ikut melaporkan masalah tadi ke kantor.
16. Setelah komplain disampaikan dan diselesaikan, kemudian ucapkanlah terima kasih atas feedback dan solusinya.
17. Laporkan kepada tour operator, tentang perjalanan, masalah dan solusi terbaik bila ada masalah untuk perbaikan tour selanjutnya.
18. Bila ada staf perusahaan yang bertanggung jawab menangani, berilah informasi perkembangan perjalanan tour.

**29. STANDARISASI FEE PRAMUWISATA**

* 1. Pastikan standar fee yang diterima pada saat menerima order.
  2. Pastikan fee sudah dibayarkan sebelum tour dimulai.
  3. Pastikan biaya lain selain Pramuwisata fee, seperti: empty run fee, uang

akomodasi, makan dan uang transport yang tidak termasuk.

* 1. Sertifikasi, lisensi, kualifikasi dan pengalaman harus dikonpensasi dengan fee

yang sesuai dengan standar Pramuwisata fee yang berlaku di masing-masing

daerah.

* 1. Bedakan standar fee untuk regular tour, special interest tour, cruise tour, dan penterjemahan untuk kunjungan teknis.
  2. Bedakan standar fee untuk regular agent, lokal agent, overseas agent, dan wisatawan langsung.
  3. Kenaikan fee secara berkala ditentukan oleh asosiasi di daerah dengan memper-timbanmgkan fee nasional dan internasional.

**30. STANDARISASI PEMBINAAN PRAMUWISATA**

* 1. Mengacu pada program nasional yang ada dalam pedoman kerja *roadmap* HPI.
  2. Mengacu pada kurikulum nasional berbasis kompetensi yang digariskan oleh HPI.
  3. Ikut aktif mempromosikan LSP dan Training Center kepada Pemerintah Daerah, Sekolah Pariwisata di daerahnya.
  4. Ikut memiliki LSP dan Training Center dan bertanggung jawab mengembangkannya untuk kepentingan standarisasi pramuwisata nasional.

**31 . PENUTUP**

SOP ini merupakan standar minimal yang dibutuhkan bagi seorang pramuwisata saat bertugas di lapangan, yaitu segala sesuatu yang berkaitan dengan keahlian, pengetahuan dan sikap. SOP ini dapat berlanjut dan meningkat terus sesuai dengan yang kompetensi

dibutuhkan di lapangan dan disempurnakan sesuai kebutuhan. Dengan harapan bahwa standar kompetensi pramuwisata anggota HPI terus dapat ditingkatkan.

Dalam beberapa SOP mungkin tidak dapat diterapkan di lapangan karena kondisi lapangan yang berbeda antara satu daerah dengan lainnya, karena jenis tugasnya yang memang berbeda, seperti: Wisata pendakian, wisata menyelam, wisata pengamatan burung dan lain-lain. Dan hal ini tentunya memerlukan standar kompetensi dan keahlian khusus dalam menjalankannya. Masukan yang berharga dari kita semua akan sangat membantu agar ke depannya dapat memperkaya isi dari SOP ini.

Akhirnya, kerjasama antara organisasi, anggota, pemerintah, dan *stakeholder* pariwisata adalah merupakan aset berharga untuk kemajuan Pramuwisata Indonesia. HPI JAYA !

Ditetapkan di Jakarta, 9 Juli 2020

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tim Penyusun | | |
| DR H Ainuddin, SH, MH | Nyoman Yohannes | Andi Mudhiuddin |

|  |  |
| --- | --- |
| Dewan Pimpinan Pusat  **HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA** | |
|  | |
|  | |
| Sekretaris Jenderal | Ketua Umum |
|  |  |
|  |  |
| **Osvian Putra** | **Sang Putu Subaya, SH, MH** |