

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut definisi International Council of Museums (2022), museum adalah lembaga *non-profit* dan permanen yang mempelajari, mengumpulkan, melestarikan, menginterpretasikan, dan memamerkan warisan berwujud dan tidak berwujud, serta melayani masyarakat. Museum terbuka, dapat diakses, dan inklusif untuk umum, mempromosikan keragaman dan keberlanjutan. Museum beroperasi dan berkomunikasi dengan cara yang etis, profesional, dan berbasis komunitas, serta menyediakan berbagai pengalaman yang mendidik, menghibur, reflektif, dan berbagi pengetahuan. Perubahan dalam industri pariwisata semakin menekankan pada pelatihan pemandu wisata dikarenakan industri pariwisata berubah dari ekonomi jasa menjadi ekonomi pengalaman, ekspektasi wisatawan yang tinggi dikarenakan berkembangnya teknologi dan pemandu wisata sekarang diharapkan tidak hanya memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi faktual, tetapi juga keterampilan lain seperti keterampilan interpretasi dan interkultural dan juga kemampuan dalam menyampaikan emosi (Weiler & Black, 2015).

Dalam proses pelatihan, tahap pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi kebutuhan pelatihan yang diperlukan untuk mengetahui pada aspek mana saja yang masih diperbaiki, dan ditingkatkan dalam mengatasi kesenjangan antara kemampuan saat ini dengan kemampuan

yang diharapkan sehingga organisasi dapat mengetahui program pelatihan yang tepat bagi karyawan (DeSimone, Werner dan Harris, 2002). Peningkatan kemampuan profesional pemandu wisata memungkinkan wisatawan untuk menikmati layanan yang berkualitas dan secara efektif akan meningkatkan kepuasan wisatawan karena semakin tinggi persepsi wisatawan terhadap kemampuan profesional pemandu wisata maka semakin tinggi pula kualitas layanan pemandu wisata dan kepuasan wisatawan (Lin *et al.*, 2017).

Museum Geologi merupakan pusat untuk menampilkan berbagai data dan informasi mengenai bumi, termasuk sejarah kehidupan di bumi, geologi Indonesia, dan manfaat geologi bagi kehidupan manusia yang berlokasi di Kota Bandung, Jawa Barat. Museum Geologi berperan sangat penting dalam mendokumentasikan koleksi geologi terbesar di kawasan Asia Pasifik yang sangat berharga bagi sejarah dan perkembangan ilmu geologi (Museum Geologi, 2023). Museum Geologi merupakan destinasi populer wisata edukasi bagi para kalangan pelajar (Maesari *et al.*, 2020).

TABEL 1
DAFTAR KUNJUNGAN WISATAWAN
DI MUSEUM GEOLOGI 2018 – 2022

| No | Kategori | Tahun | | | | | | | |
|-------|-------------------|---------|------|--------|-------|--------|-------|---------|-------|
| | | 2019 | % | 2020 | % | 2021 | % | 2022 | % |
| 1 | Pelajar/Mahasiswa | 416.779 | 91% | 89.520 | 92.4% | 8.465 | 61% | 280.853 | 87.2% |
| 2 | Umum | 35.755 | 7.8% | 6.839 | 7% | 5.343 | 38.8% | 39.670 | 12.2% |
| 3 | Asing | 2.537 | 0.5% | 438 | 0.5% | 31 | 0.2% | 690 | 0.3% |
| 4 | Tamu Khusus | 3.428 | 0.7% | 84 | 0.1% | - | 0% | 272 | 0.1% |
| Total | | 458.499 | 100% | 96.881 | 100% | 13.839 | 100% | 321.485 | 100% |

Sumber: Museum Geologi, 2023

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa wisatawan yang berkunjung di Museum Geologi selalu didominasi oleh pelajar dan mahasiswa. Sedangkan untuk tamu khusus di Museum Geologi merupakan pengunjung istimewa yang datang ke Museum Geologi atas fokus dan acara yang diselenggarakan seperti ahli geologi, ilmuwan lingkungan, senimaan, penulis, pakar, peneliti dan dari organisasi maupun kementerian. Hal ini menunjukkan bahwa Museum Geologi merupakan wisata edukasi andalan di Kota Bandung mengingat bahwa Museum Geologi merupakan museum yang menyediakan berbagai informasi tentang bumi, dan merupakan satu-satunya di Indonesia dan terbesar di Asia Tenggara (Maesari *et al.*, 2019).

Menurut Perkarik (2003), tujuan museum adalah untuk mengedukasi pengunjungnya tentang sejarah, warisan budaya dan alam dari sebuah kota, wilayah atau negara tentang subjek tertentu yang memiliki ketertarikan khusus. Pemandu wisata merepresentasikan citra positif suatu atraksi wisata sehingga dibutuhkan persiapan yang baik bagi pemandu wisata untuk mengembangkan keterampilan pribadi dan perilaku mereka, dengan mempertimbangkan pasar pariwisata, permintaan dan kebutuhan wisatawan, sehingga pada akhirnya memperkuat pariwisata dan meningkatkan polarisasinya (Arslanturk & Altunoz, 2012). Dalam SKKNI Sektor Pariwisata Bidang Kepemanduan Museum (2009) dicantumkan bahwa pemandu museum disebut juga sebagai pamong budaya adalah orang terdepan dalam memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk mengenai koleksi museum serta pelayanan lainnya.

Pentingnya pemandu wisata di bidang pariwisata adalah karena mereka berinteraksi langsung dengan wisatawan dan menghabiskan lebih banyak waktu dengan wisatawan dibandingkan dengan pekerja lain di bidang yang sama (Brahim, 2021). Sebagai komponen inti dari industri pariwisata, seorang pemandu wisata tidak dapat secara efektif menjalankan tugas mereka tanpa pelatihan yang tepat dan perilaku yang sesuai serta keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk memenuhi dan melampaui harapan wisatawan, hal ini membuat hubungan yang penting antara pelatihan pemandu wisata dan keterampilan pemandu wisata (Kassawneh *et al.*, 2019). Kinerja seorang pemandu wisata bergantung pada kompetensinya yang bergantung pada pelatihan dan pembelajaran yang pernah dijalankannya (Prakash & Chowdhary, 2010).

Pelatihan merupakan upaya terencana oleh perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran kompetensi, pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan oleh karyawan dengan tujuan pelatihan adalah agar karyawan menguasai pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang ditekankan dalam pelatihan dan menerapkannya dalam aktivitas sehari-hari (Noe, 2017). Hubungan antara pelatihan pemandu wisata dan keterampilan dalam mendukung pertumbuhan pariwisata menjadi sangat penting. Namun, masih banyaknya perusahaan dan atraksi wisata yang secara tidak sengaja gagal melatih dan menginspirasi pemandu mereka dengan baik dalam seni memandu dimana pemandu sering kali hanya diberikan buku-buku terkait informasi yang harus mereka pelajari untuk disampaikan kepada pengunjung (Carmody, 2013). Menurut Agustin

(2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Pelayanan Prima Museum Geologi Bandung dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung”, upaya yang dilakukan Museum Geologi dalam pengembangan SDM adalah dengan diadakannya seminar, studi banding, ekskursi, lokakarya dan diskusi geologi. Seluruh kegiatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan geologi seluruh staf di Museum Geologi. Menurut Bapak Yusep Wahyudin selaku Koordinator Pelayanan dan Pemandu Wisata, untuk meningkatkan kompetensi dilakukannya pelatihan, namun di Museum Geologi masih belum adanya pelatihan terkhusus bagi pemandu wisata. Selain itu, hanya 6 dari 12 pemandu wisata di Museum Geologi yang sudah mendapatkan sertifikasi kepemanduan museum dikarenakan kuota yang terbatas setiap tahunnya oleh pihak penyelenggara sertifikasi. Namun, setiap pemandu wisata yang belum mendapatkan sertifikasi dijamin akan mendapatkan sertifikasi pada tahun berikutnya meskipun jumlahnya yang tidak pasti.

Pemandu wisata yang tidak terlatih dapat mempengaruhi pemandu wisata itu sendiri, pengunjung, perusahaan dan juga citra pariwisata suatu negara. Sedangkan kurangnya pelatihan dapat mengakibatkan praktik pemanduan yang tidak etis, rendahnya kinerja pemandu wisata dan merusak citra pemandu dan destinasi tersebut (Mak *et al.*, 2011). Kompetensi profesional pemandu wisata secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan karena persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan pemandu wisata secara signifikan dipengaruhi oleh kompetensi profesional pemandu wisata (Lin *et al.*, 2017). Berikut merupakan konsekuensi dari pelatihan yang buruk atau tidak sesuai dengan kebutuhan pemandu wisata:

TABEL 2
KONSEKUENSI DARI PELATIHAN YANG BURUK

| Keterangan | Konsekuensi | | |
|---|-------------|---------|-----------|
| | Pengunjung | Pemandu | Destinasi |
| Kinerja dan pelayanan pemandu yang buruk | √ | | √ |
| Praktik pemanduan yang tidak etis | √ | | √ |
| Kualitas pengalaman pengunjung yang buruk | √ | | √ |
| Kepuasan pengunjung yang rendah | √ | | √ |
| Pemandu wisata yang kurang percaya diri | | √ | |
| Kurangnya pengakuan dan penghargaan | | √ | |
| Kelelahan kerja | | √ | √ |
| Pencitraan yang buruk terhadap pemandu | | √ | √ |
| Rusaknya citra destinasi wisata | | | √ |

Sumber: Black & Weiler, 2015

Menurut Chowdhary (2013) terdapat enam komponen dalam pelatihan pemandu wisata diantaranya adalah *Guiding Skills* (Keterampilan memandu), *Knowledge of Tourism Products* (Pengetahuan tentang produk pariwisata), *Interpersonal Skills* (Keterampilan interpersonal), *Tourism Trade* (Perdagangan di dalam pariwisata), *Guide's Context* (Konteks pemandu) dan *Sensitizing* (Kepekaan).

Komponen pertama yaitu *Guiding Skills* (Keterampilan memandu) berisikan mengenai keterampilan pemandu wisata saat sedang menjalankan tur. Menurut Maesari *et al.*, 2019 mengatakan bahwa perlu adanya perubahan kembali dengan alur kunjungan dikarenakan alur kunjungan yang masih buruk yang menyebabkan banyaknya wisatawan yang tidak

menerima informasi yang disampaikan oleh pemandu wisata. Hal ini didukung oleh Utama (2018) yang berpendapat bahwa perlunya perbaikan dalam alur ruang peragaan agar pengunjung dapat dengan mudah berpindah ke ruangan lainnya yang terdapat di dalam museum. Pendapat lain dari Monica (2019) yang menyampaikan bahwa pemandu wisata di Museum Geologi tidak dapat melakukan perkenalan diri atau memberi salam dengan baik dikarenakan banyaknya pengunjung dalam waktu bersamaan. Berdasarkan penilaian pengunjung sebelumnya yang ditulis di Google Review, masih adanya pengunjung yang tidak mengetahui keberadaan pemandu wisata di Museum Geologi dan di beberapa ruangan masih tidak adanya pemandu yang *stand by* sehingga pengunjung tidak dapat bertanya ketika adanya keterangan mengenai koleksi yang sulit dimengerti.

Komponen kedua yaitu *Knowledge of Tourism Products* (Pengetahuan tentang produk pariwisata) adalah kemampuan dan pengetahuan pemandu wisata mengenai koleksi-koleksi dalam pameran museum. Berdasarkan penilaian pengunjung sebelumnya yang ditulis di Tripadvisor, pengunjung mengeluh karena pemandu wisata dinilai masih kurang mampu dalam menjawab pertanyaan dimana pemandu wisata hanya menjawab dengan singkat dan tidak lengkap.

Komponen ketiga adalah *Interpersonal Skills* (Keterampilan interpersonal) berisikan mengenai kemampuan pemandu wisata untuk berkomunikasi verbal dan nonverbal secara efektif dan etika saat memandu. Namun menurut Monica (2019) bahwa topik yang disampaikan oleh pemandu wisata dinilai kurang menarik. Hal ini didukung dengan pendapat

Agustin (2015) bahwa banyaknya wisatawan yang tidak memperhatikan atau mendengarkan informasi yang disampaikan oleh pemandu wisata dan menurut Adireza (2020) yang mengatakan bahwa interpretasi personal oleh pemandu wisata di Museum Geologi masih termasuk kedalam kategori rendah.

Komponen keempat yaitu *Tourism Trade* (Perdagangan di dalam pariwisata) berisikan mengenai pengetahuan pemandu wisata mengenai rantai perdagangan di dalam pariwisata. Komponen kelima yaitu *Guide's Context* (Konteks pemandu) yaitu hal-hal yang boleh dan tidak dilakukan oleh seorang pemandu wisata. Berdasarkan penilaian pengunjung sebelumnya yang ditulis di Google Review, masih adanya pemandu wisata ketika suasana museum sepi terlihat terlalu santai dengan bermain handphone dan kurangnya interaksi dengan pengunjung.

Komponen terakhir adalah *Sensitizing* (Kepekaan) yang berisikan mengenai kepekaan terhadap menjalankan tugas dengan rasa tanggung jawab dan hal-hal yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh wisatawan saat berada di museum. Berdasarkan penilaian pengunjung sebelumnya yang ditulis di Google Review, pemandu wisata masih kurang dalam menjalankan tanggung jawab mereka dikarenakan pemandu wisata hanya melayani ketika pengunjung menghampiri pemandu wisata dan rasa kepekaan yang kurang seperti ketika pengunjung sedang kebingungan tetapi pemandu tidak menghampiri pengunjung tersebut.

Akan tetapi, belum pernah dilakukannya identifikasi yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan pelatihan yang sesuai dengan visi misi dan deskripsi pekerjaan pemandu wisata di Museum Geologi. Pemandu wisata di Museum Geologi memiliki tugas memandu, melayani dan memberikan informasi kepada wisatawan seputar pameran yang terdapat di Museum Geologi. Oleh karena itu, pemandu wisata di Museum Geologi masih memerlukan pelatihan dan pengembangan sehingga peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian **“Kebutuhan Pelatihan bagi Pemandu Wisata di Museum Geologi Bandung”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis kebutuhan pelatihan bagi pemandu wisata di Museum Geologi berdasarkan dimensi *Guiding Skills, Knowledge of Tourism Products, Interpersonal Skills, Tourism Trade, Guide's Context* dan *Sensitizing?*

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Formal

Untuk memenuhi syarat kelulusan Diploma IV program studi Usaha Perjalanan Wisata jurusan Perjalanan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

Untuk mengetahui kebutuhan pelatihan bagi pemandu wisata di Museum Geologi Bandung berdasarkan pada dimensi *Guiding Skills*, *Knowledge of Tourism Products*, *Interpersonal Skills*, *Tourism Trade*, *Guide's Context* dan *Sensitizing* yang masih perlu ditingkatkan.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam proses melakukan penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang dapat mempengaruhi hasil penelitian yaitu:

1. Adanya keterbatasan akses data yang diberikan oleh Museum Geologi.
2. Adanya keterbatasan dengan penggunaan kuesioner kepada responden yaitu dimana responden mengisi tidak sesuai keadaan yang sesungguhnya dan adanya perbedaan pendapat dan pengalaman yang berbeda dari setiap responden.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

A. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merancang program pelatihan bagi Museum Geologi dalam meningkatkan kualitas pelatihan bagi pemandu wisata di Museum Geologi.

B. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Mengembangkan cara berpikir kritis dan logis peneliti dalam memecahkan suatu permasalahan secara praktis.

b. Bagi Museum Geologi

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan referensi dalam merencanakan dan menentukan program pelatihan bagi pemandu wisata di Museum Geologi agar dapat meningkatkan pengalaman pengunjung yang berkualitas tinggi.