

**Endang Komesty Sinaga dan Bambang Sapto Utomo : Kualitas Pelayanan Pemanduan Ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah**

**KUALITAS PELAYANAN PEMANDUAN EKOWISATA DI TAMAN NASIONAL TANJUNG PUTING KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT KALIMANTAN TENGAH**

***THE SERVICE QUALITY OF ECOTOURISM GUIDING AT TANJUNG PUTING NATIONAL PARK KOTAWARINGIN REGENCY CENTRAL KALIMANTAN***

**Endang Komesty Sinaga dan Bambang Sapto Utomo**  
Dosen STP Bandung

***ABSTRAK***

*Potensi sumber daya alam, peninggalan sejarah, seni dan budaya merupakan daya tarik yang sangat besar bagi wisatawan domestic dan mancanegara. Salah satu yang keunggulan tersebut adalah Indonesia kaya akan keanekaragaman hayati dan ekowisata oleh karena itu konsep ekowisata dinilai cocok untuk dikembangkan di Indonesia. Ekowisata merupakan wisata yang berbasis alam dan di dalamnya meliputi pendidikan, konservasi serta adanya rehabilitasi bagi binatang satwa seperti orangutan. Salah satu objek ekowisata di Indonesia terdapat di Kalimantan Tengah yaitu Taman Nasional Tanjung Puting ( TNTP ). Meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan baik domestic maupun mancanegara sudah terlihat sejak tahun 2006 hingga Juli 2012. Jumlah ini didominasi oleh wisatawan mancanegara. Berkembangnya ekowisata di Indonesia tidak terlepas dari peran pemandu ekowisata yang bersentuhan langsung dengan wisatawan dalam memberikan pelayanannya. Pemandu ekowisata adalah orang yang memimpin grup wisatawan, membuat wisatawan mengerti mengenai budaya dan sejarah alam dari lingkungan. Dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan seorang pemandu wisata dituntut untuk bisa memiliki kemampuan yang berkualitas dalam memandu wisatawannya. Dimensi pelayanan yang digunakan adalah bukti langsung (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa seluruh aspek kualitas pelayanan yang dinilai secara langsung oleh wisatawan dengan hasil observasi peneliti berbanding terbalik. Pada dasarnya wisatawan tidak mempermasalahkan kualitas pemandu ekowisata di Tanjung Puting, namun yang menjadi kendala adalah kurangnya kemauan dan motivasi pemandu untuk meningkatkan kualitas dalam memandu. Oleh karena itu, melalui penelitian ini, untuk meningkatkan kualitas pemanduan pemandu ekowisata, peneliti memberikan rekomendasi berupa program kerja yang dapat diterapkan oleh asosiasi pemandu wisata, kerjasama dengan travel agent, dan menetapkan aturan-aturan ataupun tata tertib sehingga dalam pelaksanaan pemanduan lebih baik.*

*Kata Kunci : Ekowisata, Pemandu Ekowisata, Kualitas Pelayanan, Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati*

***ABSTRACT***

*The potential of natural resource, heritage site, art and culture are the most interesting things for domestic tourists and foreigners. One of the competitive advantage is the heterogeneity of plants and ecotourism, that is why the concept of ecotourism is very adaptable to be implemented in Indonesia. Ecotourism is a tourism based on nature, which includes education, conservation, and rehabilitation for animal like orangutan. One of the object of ecotourism is Tanjung Putting National Park. The number of tourist arrival increases every*

*year, especially the foreigners. The development of ecotourism is very related to the service quality of ecotourism guide. The dimensions of the service quality are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Based on the research, it is found that the result from the tourist compares to the result of observation is different. Basically the tourists ignore all those aspects of service quality, but the constraints will be the motivation and willingness of the ecotourism guide to give the qualified service to the tourists. Based on that, the recommendation will be given to improve the quality of ecotourism guide, such as working program, cooperation with travel agents, and implementation of house rules.*

*Key Words : Ecotourism, Ecotourism Guide, Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy*

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia memiliki potensi sumber daya alam, peninggalan sejarah, seni dan budaya yang sangat besar sebagai daya tarik wisata, potensi tersebut merupakan keunggulan tersendiri untuk menarik wisatawan domestik dan mancanegara, sekaligus merupakan kekuatan untuk bersaing dengan negara-negara lain.

Konsep ekowisata dinilai cocok untuk dikembangkan di Indonesia, dengan beberapa alasan yang melandasinya diantaranya Indonesia kaya akan keanekaragaman hayati dan ekowisata. Ekowisata merupakan wisata yang berbasis alam dan di dalamnya meliputi pendidikan, konservasi serta adanya rehabilitasi bagi binatang satwa seperti orangutan. Menurut Panos, yang dikutip oleh Janianton Damanik dan Helmut F. Weber (2006:38) bahwa “Ekowisata adalah bentuk industri pariwisata berbasis lingkungan yang memberikan dampak kecil bagi kerusakan alam dan budaya lokal, sekaligus menciptakan peluang kerja dari pendapatan serta membantu kegiatan konservasi alam itu sendiri.”

Salah satu objek ekowisata di Indonesia terdapat di Kalimantan Tengah yaitu Taman Nasional Tanjung Puting ( TNTP ). Aksesibilitas untuk masuk dan mencapai Taman Nasional Tanjung Puting melalui Pangkalan Bun yang merupakan ibu kota Kabupaten Kotawaringin Barat, di bagian barat Kalimantan Tengah. Taman

Nasional Tanjung Puting dikelola oleh Balai Taman Nasional Tanjung Puting.

Dimulai dari tahun 2006 hingga Juli 2012 terdapat peningkatan jumlah kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara yang cukup banyak. Dilihat dari data yang didapat hingga bulan Juli tahun 2012, jumlah pengunjung yang paling banyak adalah wisatawan mancanegara sehingga penulis hanya memfokuskan kepada wisatawan mancanegara saja.

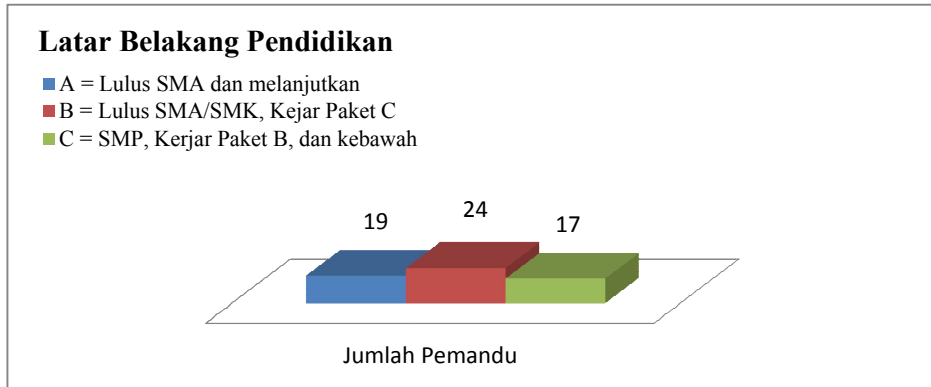
Salah satu stakeholder dalam pengembangan ekowisata di Indonesia adalah pemandu ekowisata (*ecotourism guide*). Adapun pengertian pemandu ekowisata yang dikutip dari <http://tafesa.edu.au> “*ecotourism guide is leading groups of tourist, keep to understand the culture and natural history of an environment. Ecotourism guides conduct tours that foster an appreciation of natural and cultural environments and encourage practices that contribute to sustaining the ecology of these environments*”. Pemandu ekowisata adalah orang yang memimpin grup wisatawan, membuat mereka mengerti mengenai budaya dan sejarah alam dari lingkungan. Pemandu ekowisata melakukan wisata yang menumbuhkan apresiasi terhadap lingkungan alam dan budaya dan mendorong praktek-praktek yang berkontribusi untuk mempertahankan ekologi lingkungan ini.

**Endang Komesty Sinaga dan Bambang Sapto Utomo : Kualitas Pelayanan Pemanduan Ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah**

Pemandu ekowisata yang aktif tersedia dan terdaftar berdasarkan data HPI DPC Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah adalah sekitar 60 pemandu ekowisata.

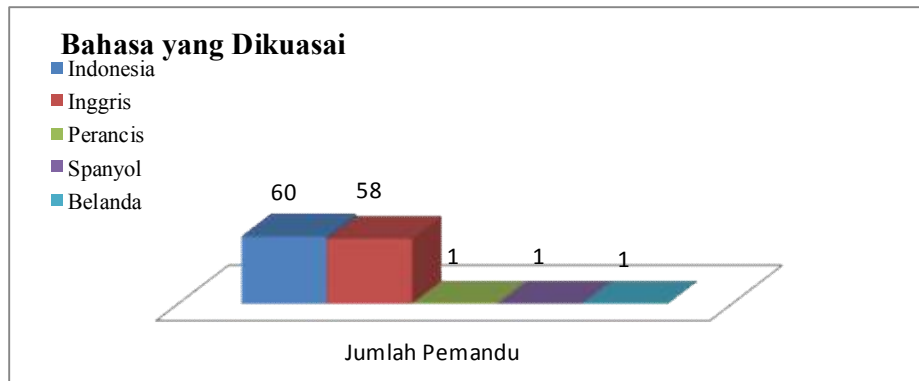
Adapun data pemandu ekowisata yang terdaftar di HPI Kotawaringin Barat sebagai berikut:

**DIAGRAM 1  
LATAR BELAKANG PENDIDIKAN PEMANDU EKOWISATA**



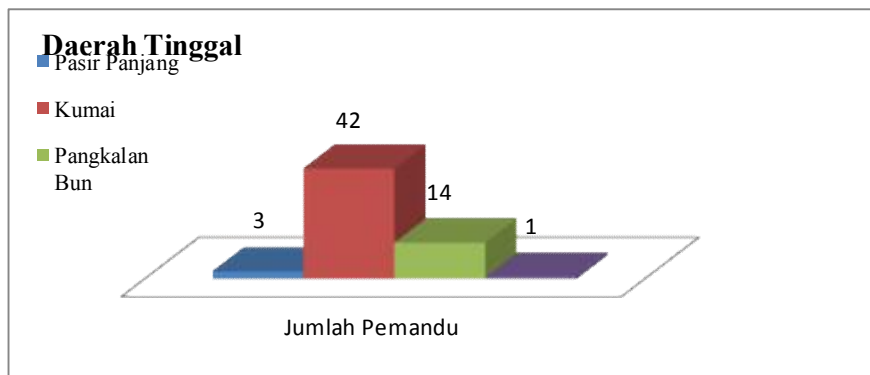
Sumber : HPI Kotawaringin Barat

**DIAGRAM 2  
PENGUASAAN BAHASA**



Sumber : HPI kotawaringin Barat

**DIAGRAM 3  
ASAL PEMANDU EKOWISATA**



Sumber : HPI Kotawaringin Barat

Pemandu ekowisata kebanyakan adalah penduduk asli Pangkalan Bun, latar belakang pendidikan yang mereka miliki tidak dikhususkan sebagai pemandu ekowisata, kebanyakan mereka belajar dari pengalaman pribadi masing-masing membawa tur secara otodidak. Untuk menjadi seorang pemandu ekowisata, mereka belajar dengan cara melihat, memperhatikan, mengikuti tur ke Taman Nasional Tanjung Puting. Kemampuan bahasa pun mereka mempelajarinya dengan cara mendengarkan serta memperhatikan para wisatawan yang berbicara, sehingga dengan berjalannya waktu mereka terbiasa dan mampu untuk membawa wisatawan berwisata ke Taman Nasional Tanjung Puting. Rata-rata pemandu ekowisata yang terdapat di Tanjung Puting berasal dari *crew* kapal klotok (klotok yaitu kapal yang digunakan untuk menuju Taman Nasional Tanjung Puting).

Biasanya untuk satu orang pemandu ekowisata memandu kurang lebih 2 – 7 wisatawan. Aktivitas selama memandu yaitu pemandu menjemput wisatawan dari bandara setelah itu wisatawan langsung diberangkatkan menuju Taman Nasional Tanjung Puting. Pada dasarnya untuk menjadi pemandu ekowisata harus memiliki pengetahuan mengenai pemanduan wisata yang berbasis alam, selain itu juga pemandu ekowisata harus memiliki pengalaman mengenai ekowisata dan bisa menangani keadaan darurat selama mereka memandu.

Setelah dilakukan penelitian, rata-rata dari pemandu tersebut hanya memiliki kemampuan berbahasa Indonesia dan Inggris saja. Sebagai contoh, meskipun mereka tergolong kedalam pemandu ekowisata untuk bahasa Spanyol, pemandu tersebut hanya mengerti untuk beberapa kata saja seperti kalimat untuk menyambut wisatawan, mengajak wisatawan ke atraksi wisata, sehingga komunikasi yang terjalin antara pemandu dengan wisatawannya kurang. Dilihat dari wisatawan yang

berkunjung kesana terdiri dari berbagai negara yang berbeda seperti dari Spanyol, Perancis, Jerman, dan lain-lain yang pada dasarnya wisatawan tersebut kebanyakan tidak bisa dan tidak mengerti Bahasa Inggris.

Pada umumnya seorang pemandu harus melakukan beberapa hal seperti pemandu menemani wisatawan saat dalam perjalanan menuju objek wisata, pemandu memberikan interpretasi mengenai objek wisata yang dituju, pemandu juga mendampingi serta memberikan interpretasi saat di objek wisata. Kebanyakan dari pemandu ekowisata yang terdapat di Taman Nasional Tanjung Puting tidak melakukan interpretasi sebagaimana harusnya seorang pemandu melakukan interpretasi ketika sedang memandu wisata, hanya sebagian saja yang melakukan interpretasi pada saat memandu, selain itu juga pada saat wisatawan berada di objek wisata pemandu tidak menemani atau mendampingi wisatawannya, wisatawan hanya didiamkan untuk melihat objek wisata tanpa diberikan sedikit cerita mengenai objek wisata yang dituju. Hal ini terjadi karena latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh pemandu tersebut.

Dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan seorang pemandu wisata dituntut untuk bisa memiliki kemampuan yang berkualitas dalam memandu wisatawannya. Aspek ini dapat dinilai dari ukuran kualitas pelayanan yang digunakan yaitu bukti langsung (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Terpenuhinya pembinaan kepada para pemandu ekowisata ini dapat memberikan nilai tambah bagi perkembangan ekowisata. Maka peneliti mengambil judul **“Kualitas Pelayanan Pemanduan Ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting, Kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah”**.

# Endang Komesty Sinaga dan Bambang Sapto Utomo : Kualitas Pelayanan Pemanduan Ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah

## 2. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang akan dibahas sebagai berikut

1. Bagaimana aspek bukti langsung (*tangibles*) pemandu ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting?
2. Bagaimana aspek keandalan (*reliability*) pemandu ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting?
3. Bagaimana aspek daya tanggap (*responsiveness*) pemandu ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting?
4. Bagaimana aspek jaminan (*assurance*) pemandu ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting?
5. Bagaimana aspek empati (*emphaty*) pemandu ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting?

## 3. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui mengenai kualitas pelayanan pemanduan ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting, Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah.
- b. Memberikan masukan bagi pemandu ekowisata untuk meningkatkan kualitas pemanduan wisata.

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis (2003:17) bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan / kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Sinambela,dkk (2006:13) bahwa “kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customer*)”. Menurut Dr. Hardiansyah,

M.Si (2011:42) adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Dimensi pelayanan yang digunakan seperti yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2008:14) yaitu bukti langsung (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

### 2. Prinsip – prinsip Total Quality Service

Menurut Fandy Tjiptono (2008 :14) bahwa prinsip-prinsip *Total Quality Service* mencakup sebagai berikut :

- a. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), yakni pengakuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan dapat di percaya yang dimiliki para staf ; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### 3. Pemandu Wisata

Drs. Bambang Udoyono (2008:2) mengatakan bahwa “Seseorang yang memiliki ketrampilan khusus meliputi bahasa asing, pengetahuan tentang sejarah, kondisi social, politik, ekonomi, dan budaya Indonesia, pengetahuan tentang tempat - tempat wisata di Indonesia dan di luar negeri, memiliki sikap mental yang positif untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan baik asing maupun domestik.”

### Pemandu Ekowisata

Menurut David B. Weafer (2003:115) bahwa *"ecotourism operators encourage people to view wild life of such trip in an effort to offer their clients as much of an on-site experience as possible, despite their lack of skills in natural history and environmental education"*. Operator ekowisata mendorong orang untuk melihat kehidupan alam liar seperti perjalanan dalam upaya menawarkan sebanyak mungkin pengalaman di tempat tersebut kepada klien, meskipun keterampilan mereka dalam sejarah alam dan pendidikan lingkungan masih kurang. Menurut <http://tafesa.edu.au> *"Ecotourism guide is leading groups of tourist, keep to understand the culture and natural history of an environment. Ecotourism guides conduct tours that foster an appreciation of natural and cultural environments and encourage practices that contribute to sustaining the ecology of these environments."* Pemandu ekowisata adalah orang yang memimpin grup wisatawan, membuat mereka mengerti mengenai budaya dan sejarah alam dari lingkungan. Pemandu ekowisata melakukan wisata yang menumbuhkan apresiasi terhadap lingkungan alam dan budaya dan mendorong praktek-praktek yang berkontribusi untuk mempertahankan ekologi lingkungan ini.

#### 4. Konsep Ekowisata

Menurut Panos, yang dikutip oleh Janianton Damanik dan Helmut F. Weber (2006:38) bahwa "Ekowisata adalah bentuk industri pariwisata berbasis lingkungan yang memberikan dampak kecil bagi kerusakan alam dan budaya lokal, sekaligus menciptakan peluang kerja dari pendapatan serta membantu kegiatan konservasi alam itu sendiri."

#### 5. SKKNI

##### Pengertian SKKNI

Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah uraian

kemampuan yang mencakup pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja minimal yang harus dimiliki seseorang untuk menduduki jabatan tertentu yang berlaku secara nasional.

Menurut Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) sektor pariwisata bidang kepemanduan ekowisata menyatakan bahwa "negara dan bangsa Indonesia sangat membutuhkan adanya SKKNI apabila dikaitkan dengan pembinaan, peningkatan dan pengembangan kualitas tenaga kerja di Indonesia". Dengan demikian untuk mendukung akan adanya peningkatan kualitas pemandu ekowisata penulis mengambil standar kompetensi kerja yang ditetapkan menurut Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan transmigrasi Republik Indonesia nomor KEP. 61/MEN/III/2009 tentang SKKNI Sektor Pariwisata Bidang Pemanduan Ekowisata "Kompetensi kerja adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan."

##### 1. Kompetensi Pemandu Wisata

- a. Bekerjasama dengan Kolega dan Wisatawan
- b. Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang berbeda
- c. Mengikuti Prosedur Kesehatan, Keselamatan dan Keamanan di Tempat Kerja
- d. Menangani Situasi Konflik
- e. Mengembangkan dan Memutakhirkan Pengetahuan Pariwisata
- f. Bekerja sebagai Kepemanduan Wisata (Pengetahuan Dasar dan Etika)
- g. Memberikan Pelayanan pada Penjemputan (Transfer-in) dan Pengantaran Wisatawan (Transfer-out)
- h. Mengembangkan dan Memelihara Pengetahuan Umum yang diperlukan oleh Pemandu Wisata
- i. Mengoordinasi dan Mengoperasikan Perjalanan Wisata

**Endang Komesty Sinaga dan Bambang Sapto Utomo : Kualitas Pelayanan Pemanduan Ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah**

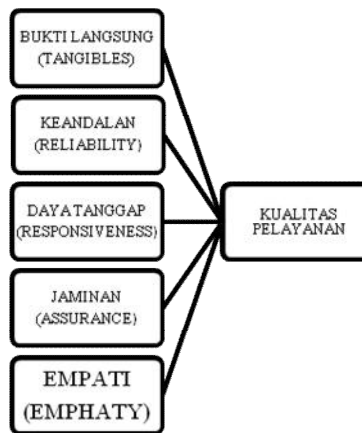
- j. Memimpin dan Memandu Rombongan Wisata
  - k. Menyiapkan dan Menyajikan Informasi Wisata
  - l. Melakukan Kegiatan yang bersifat Interpretasi
  - m. Mengembangkan Materi Penafsiran untuk Kegiatan Ekowisata
  - n. Mengelola Wisata yang diperpanjang waktunya
  - o. Meneliti dan Membagi Informasi Umum tentang Kebudayaan Etnik Indonesia
  - p. Menginterpretasikan Aspek Budaya Etnik Lokal Indonesia
  - q. Berkomunikasi Melalui Telepon
  - r. Melakukan Prosedur Administrasi
  - s. Mencari dan Mendapatkan Data Komputer
  - t. Membuat Dokumen di dalam Komputer
  - u. Menyediakan Pertolongan Pertama
  - v. Melakukan Komunikasi secara lisan dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
  - w. Membaca dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
  - x. Menulis dalam bahasa Inggris pada tingkat operasional dasar
- 2. Kompetensi pemandu Eko wisata**
- a. Bekerjasama dengan Kolega dan Pelanggan
  - b. Bekerja dalam Lingkungan Sosial yang berbeda
  - c. Mengikuti Prosedur kesehatan, Keselamatan dan keamanan di tempat kerja.
  - d. Menangani situasi Konflik
  - e. Mengembangkan dan memutarakan pengetahuan Budaya dan Pariwisata
  - f. Bekerja Sebagai Kepemanduan Ekowisata
  - g. Mengembangkan dan memelihara pengetahuan tentang Ekowisata
  - h. Mengkoordinasikan dan mengoperasikan Perjalanan Ekowisata
  - i. Menyiapkan dan menyajikan Informasi Ekowisata
  - j. Merencanakan dan menerapkan kegiatan yang berdampak negative rendah terhadap lingkungan dan sosial Budaya.
  - k. Administrasi Umum
  - l. Administrasi Keuangan
  - m. Teknologi Komputer
  - n. Kepemimpinan
  - o. Kebersihan, Kesehatan dan Keamanan
  - p. Bahasa Inggris dalam bidang kerja

**METODOLOGI PENELITIAN**

**1. Paradigma Penelitian**

Paradigma penelitian menurut Prof. Dr. Sugiyono (2012:42) “diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan”. Dalam penelitian ini penulis mengambil satu variable yaitu kualitas pemanduan ekowisata yang dibatasi oleh aspek bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Adapun paradigma penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini

**BAGAN 1  
PARADIGMA PENELITIAN**



Sumber : Fandy Tjiptono (2008 : 14)

**2. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Dr. Ulber Silalahi, MA. (2009 : 27) menyatakan bahwa “penelitian deskriptif menyajikan satu gambar yang terperinci tentang satu situasi khusus, *setting* sosial, atau hubungan. Banyak temuan penelitian sosial dalam jurnal digunakan untuk membuat putusan kebijakan adalah deskriptif. Hasil penelitian deskriptif juga sangat penting sebagai sumber pembentukan teori dan hipotesis.”

Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara cermat karakteristik dari suatu gejala atau masalah yang diteliti, penelitian deskriptif juga fokus pada pertanyaan dasar “bagaimana” dengan berusaha mendapatkan dan menyampaikan fakta – fakta dengan jelas, teliti, dan lengkap.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran kualitas dalam pemanduan ekowisata, memberikan penilaian serta masukan terhadap kualitas pemandu ekowisata di Taman Nasional Tanjung Putting, Kabu[atene Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 80 orang, yang diambil dari populasi sebanyak 371 orang pada tahun 2011. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, penyebaran kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan melalui literature-literatur untuk mendapatkan dasar teori yang digunakan pada penelitian ini.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Kualitas Pemandu Ekowisata Dalam Aspek Bukti Langsung (*Tangible*)**

**TABEL 1  
BUKTI LANGSUNG (*TANGIBLE*)**

No	Criteria	Excellent	Good	Moderate	Less	Poor
1	<i>Equipment</i>	18	27	15	20	-
2	<i>Grooming</i>	20	35	20	5	-
3	<i>Dressing</i>	29	28	22	1	-
4	<i>Charming</i>	19	29	32	-	-



## **Endang Komesty Sinaga dan Bambang Sapto Utomo : Kualitas Pelayanan Pemanduan Ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah**

### 1. Fasilitas Fisik

Pakaian yang mereka pergunkan tidak sesuai dengan standarisasi pakaian para pemandu pada umumnya, karena mereka menggunakan pakaian yang membuat mereka nyaman saat berada lapangan. Meskipun mereka tidak menggunakan kemeja, celana panjang ataupun sandal, pakaian yang mereka gunakan sudah sesuai dengan keadaan lingkungan perjalanan.

### 2. Perlengkapan

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa para pemandu tidak membawa perlengkapan yang seharusnya dibawa saat memandu. Para pemandu pada umumnya menggunakan *megaphone* untuk memandu, tetapi untuk pemandu ekowisata yang ada di Taman Nasional Tanjung Puting tidak menggunakan alat bantu apapun saat memandu, karena untuk tetap menjaga agar alam tidak terganggu dengan suara bising yang bisa ditimbulkan.

Untuk menjaga keselamatan juga pada umumnya setiap pemandu harus memiliki alat pertolongan pertama untuk kecelakaan seperti kotak P3K. Kebanyakan dari pemandu tidak membawa kotak P3K karena dengan alasan sudah tersedia di dalam klotok (klotok adalah alat transportasi untuk menuju ke Taman Nasional Tanjung Puting yang berupa kapal yang terbuat dari kayu). Padahal untuk keselamatan terlebih di hutan peralatan kesehatan dan keamanan sangat dibutuhkan, seperti pisau lipat, senter, jas hujan, P3K dan alat keselamatan lainnya. Karena ketika ditengah hutan banyak hal tidak terduga yang dapat terjadi, jadi sebagai seorang pemandu ekowisata harus sigap menghadapi apapun yang akan terjadi dilapangan.

Saat memandu tidak adanya sarana komunikasi yang bisa digunakan seperti telepon selular atau *handphone*, karena di

dalam hutan tidak ada sinyal. Selain itu, dari pihak HPI juga tidak memfasilitasi alat komunikasi bagi para pemandunya seperti alat komunikasi untuk jarak dekat / *handy talkie*, sehingga diharapkan setiap pemandu sudah mengetahui rute perjalanan yang biasa ditempuh dan rute lainnya yang bilamana terjadi kecelakaan atau hilang arah, pemandu tersebut dapat membawa wisatawan kembali ke tempat yang aman.

Perbedaan penilaian aspek perlengkapan dari wisatawan dan peneliti terjadi dikarenakan wisatawan menilai dari perlengkapan yang tersedia di Klotok, bukan menilai perlengkapan yang dibawa oleh pemandu ekowisata.

### 3. Pegawai

Semua pemandu ekowisata yang terdapat di Taman Nasional Tanjung Puting merupakan anggota dari HPI kabupaten Kotawaringin Barat, Kalimantan Tengah, serta sebagian besarnya merupakan penduduk asli Pangkalan Bun, Kabupaten Kotawaringin Barat. Bagi setiap pegawai yang bisa menjadi pemandu adalah orang yang terdaftar di HPI dan memiliki ijin khusus.

### 4. Grooming

Dilihat dari hasil observasi para pemandu tidak terlalu mementingkan *grooming*, karena menurut mereka *grooming* tidak berpengaruh kepada wisatawan.

### 5. Dressing

Dressing yang diperlihatkan oleh pemandu ekowisata terlihat baik. Sebagian besar responden menilai cara berpakaian pemandu baik.

### 6. Charming

Berdasarkan hasil observasi para pemandu ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting memiliki daya tarik yang bagus. Para wisatawan selalu tertarik jika melihat pemandunya sedang memandu.

## 2. Kualitas Pemandu Ekowisata Dalam Aspek Keandalan (Reliability)

**TABEL 2**  
**KEANDALAN (REABILITY)**

No	Criteria	Excellent	Good	Moderate	Less	Poor
1	<i>Accuracy of ecotourism information</i>	18	33	29	-	-
2	<i>Speaking ability</i>	19	20	25	16	-
3	<i>Greeting</i>	57	18	5	-	-
4	<i>Interpretation</i>	36	25	14	5	-
5	<i>Giving tour summary</i>	49	22	6	3	-
6	<i>Orangutan Conservation knowledge</i>	48	20	12	-	-
7	<i>Local Culture knowledge</i>	39	32	9	-	-
8	<i>Leadership</i>	33	30	11	6	-

### 1. Keakuratan memberikan informasi

Berdasarkan data olahan, ketepatan informasi yang diperlihatkan oleh pemandu ekowisata terlihat sangat baik. Keakuratan informasi ekowisata yang diberikan oleh pemandu sangat baik.

Pemberian informasi yang diberikan oleh pemandu ekowisata terhadap wisatawan pada umumnya sudah tepat. Para pemandu mengerti akan lingkungan sekitar serta mengerti akan karakteristik satwa yang terdapat disana, seperti karakteristik Orangutan yang sering menampakan dirinya pada saat wisatawan sedang mengunjungi lokasi Taman Nasional Tanjung Puting. Akan tetapi cara mereka memberikan informasi terkadang tidak secara langsung, melainkan menunggu wisatawan bertanya kepada mereka. Informasi yang diberikan biasanya seperti info penting mengenai aturan selama tur, beberapa informasi yang terdapat di objek wisata.

Biasanya setelah melakukan informasi umum di klotok, para pemandu akan turun ke bawah klotok dan bersantai di sana, dan membiarkan wisatawan menikmati pemandangan.

### 2. Keahlian menggunakan alat bantu

Tidak ada alat bantu yang digunakan oleh pemandu selama memandu wisata di dalam Tanjung Puting. Seharusnya para pemandu itu dibekali alat bantu seperti *megaphone* atau *mic* tetapi demi menjaga

kealamian lingkungan sekitar, mereka tidak diberikan alat bantu apapun.

### 3. Kemampuan berbahasa

Berdasarkan data olahan, kemampuan bahasa yang dimiliki oleh pemandu ekowisata terlihat baik. Kemampuan bahasa yang dimiliki oleh pemandu sangat baik.

Rata-rata pemandu ekowisata disana hanya memiliki kemampuan berbahasa Indonesia dan Inggris saja. Kemampuan berbahasa Inggris pun tidak fasih dan lancar. Hanya sebagian pemandu saja yang mampu berbahasa asing lain seperti bahasa Perancis, Spanyol dan lain-lain, hal ini pun sama mereka tidak fasih dalam berbicara dan berkomunikasi, pada umumnya mereka hanya mengetahui kata-kata pengantar saja, seperti kalimat menyambut tamu dan menunjukkan arah, bahkan ada beberapa pemandu yang mempelajari bahasa asing melalui wisatawan yang dibawanya. Taman Nasional Tanjung Puting sudah dikenal dan diminati wisatawan mancanegara, sebaiknya pemandu tersebut dibekali dengan bahasa-bahasa asing lainnya. Karena hal tersebut sangat diperlukan, terlebih banyak wisatawan asal Eropa yang tidak bisa berbahasa Inggris.

4. *Information checklist, passanger checklist, operation checklist, confirmation*

## **Endang Komesty Sinaga dan Bambang Sapto Utomo : Kualitas Pelayanan Pemanduan Ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah**

Para pemandu tidak memiliki dan meminta data-data wisatawan serta itinerary tur. Menurut data hasil wawancara, pemandu hanya menanyakan kepada *travel agent* mengenai jumlah wisatawan dan darimana wisatawan itu berasal. Bagi seorang pemandu, mengetahui data diri dari wisatawan yang akan dibawa sangatlah menguntungkan dalam hal persiapan materi yang akan disampaikan dan cara penyampaian yang akan digunakan.

Pada kenyataannya, mereka merasa data-data tersebut tidak perlu untuk dimiliki dengan alasan mereka akan bertemu dengan wisatawan di bandara, dan mereka akan mengetahui tamu yang mereka bawa di bandara dengan menggunakan papan nama bertuliskan nama wisatawan yang akan dijemput.

### **5. Greeting**

Berdasarkan data olahan, kesopanan dalam memberikan salam terhadap wisatawan yang dimiliki oleh pemandu ekowisata terlihat sangat baik. Sebelum tur dimulai, pemandu memperkenalkan diri terlebih dahulu setelah itu memberikan pengarahan serta informasi untuk keperluan tur.

### **6. Interpretation**

Berdasarkan data olahan, kemampuan interpretasi yang diberikan oleh pemandu ekowisata terhadap wisatawan yang dimiliki oleh pemandu ekowisata terlihat sangat baik.

### **7. Transfer-in, check-in, restaurant, tourist attraction, check-out**

Karena turnya dilakukan menggunakan klotok, maka wisatawan menginap di kapal klotok itu, sehingga pemandu tidak melakukan proses seperti tur pada umumnya, tetapi pemandu membantu mempersiapkan perlengkapan tidur untuk wisatawan.

Bila wisatawan ingin menginap di *cottage*, pemandu akan mengantarkan dan melakukan proses *check-in* seperti pada umumnya, tetapi hal ini jarang dilakukan karena wisatawan yang datang akan

dengan senang hati bermalam di dalam klotok, hal tersebut merupakan pengalaman baru bagi wisatawan.

### **8. Closing (summary)**

Berdasarkan data olahan, pemberian kesimpulan setelah tur selesai/ rangkuman selama perjalanan tur yang diberikan oleh pemandu ekowisata terhadap wisatawan terlihat sangat baik.

### **9. Narration report**

Sebelum tur dimulai, pemandu memperkenalkan diri terlebih dahulu setelah itu memberikan pengarahan serta informasi untuk keperluan tur. Setelah tur selesai pemandu hanya mengantarkan wisatawan ke bandara.

### **10. Financial report**

Berdasarkan data olahan yang diperoleh para pemandu mereka tidak membuat *financial report*, karena keuangan diurus oleh pihak *travel agent*.

### **11. Pengetahuan Konservasi Orangutan**

Berdasarkan data olahan, pengetahuan mengenai Orangutan yang dimiliki oleh pemandu ekowisata yang diberikan terhadap wisatawan terlihat sangat baik. Kemampuan yang dimiliki oleh pemandu sangat baik.

Para pemandu ekowisata pada dasarnya sudah memiliki pengetahuan yang cukup mengenai konservasi Orangutan, karena syarat dasar dalam memberikan informasi untuk wisatawan adalah mengenai Orangutan.

Mereka harus mengetahui informasi baru yang terjadi di lapangan. Informasi yang diberikan haruslah aktual, karena ada wisatawan yang datang memiliki latar belakang pendidikan tentang konservasi lingkungan alam, sehingga tidak jarang wisatawan memiliki informasi yang lebih dari pemandu. Oleh karena itu pemandu harus rajin dalam mencari dan mengembangkan informasi tentang konservasi.

### **12. Pengetahuan Budaya Sekitar**

Berdasarkan data olahan, pengetahuan mengenai budaya sekitar yang dimiliki oleh pemandu ekowisata yang diberikan

terhadap wisatawan terlihat sangat baik. Kebudayaan yang dimiliki oleh provinsi Kalimantan cukup menarik terutama di Kabupaten Kotawaringin Barat, tetapi para pemandu tidak menceritakannya kepada para wisatawan karena keterbatasan bahasa.

Bila pemandu ingin menyampaikan kebudayaan local dengan jelas dan menarik, bisa saja wisatawan memperpanjang perjalanan dengan melakukan *city tour* terlebih dahulu sebelum kembali ke negara asalnya.

13. Kepemimpinan

Berdasarkan data olahan, sikap kepemimpinan yang dimiliki oleh pemandu ekowisata terlihat sangat baik.

Para pemandu dapat membawa wisatawan menuju objek wisata dengan baik. Pemandu tersebut dapat mengantarkan wisatawan melewati jalan yang aman dan nyaman. Setelah mengantarkan wisatawan menuju tempat wisata, pemandu tersebut mampu mengantar wisatawan kembali ke bandara untuk pulang ke negara asalnya. Dalam memimpin, pemandu memiliki jiwa kepemimpinan yang baik.

3. Kualitas Pemandu Ekowisata Dalam Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*)

TABEL 3  
KETANGGAPAN (*RESPONSIVENESS*)

No	Criteria	Excellent	Good	Moderate	Less	Poor
1	<i>Responding of Tourist Question</i>	34	30	7	7	-
2	<i>Proper, Accurate, Rapidly in works</i>	46	24	10	-	-
3	<i>Time Management</i>	55	19	6	-	-
4	<i>Responding of tourist complaint</i>	39	28	13	-	-

1. Merespon Setiap Pertanyaan

Berdasarkan data olahan, ketanggapan pemandu ekowisata dalam menanggapi pertanyaan dari wisatawan terlihat sangat baik.

Daya tanggap untuk beberapa pemandu bisa dikatakan cukup baik, tetapi untuk beberapa pemandu tidak begitu menanggapi pertanyaan dari wisatawan karena keterbatasan dengan bahasa dan informasi yang diberikan. Biasanya wisatawan tidak keberatan dengan jawaban singkat yang diberikan, tetapi alangkah lebih baik jika pemandu mengusahakan untuk memberikan informasi sejelas dan sebaik mungkin demi kepuasan wisatawan yang datang.

2. Bekerja Dengan Cepat, Tepat, Cermat

Berdasarkan data olahan, ketanggapan pemandu ekowisata dalam menanggapi pertanyaan dengan cara tepat, cermat dan

cepat terhadap wisatawan terlihat sangat baik. Cara kerja yang diperlihatkan oleh para pemandu baik, dalam memandu.

Mereka bisa membuat wisatawan datang tepat pada saat Orangutan makan ataupun ada Orangutan datang, sehingga membuat wisatawan senang berkunjung dan menikmati perjalanan. Bila saat perjalanan tidak ada hal yang menarik untuk diceritakan, biasanya pemandu akan memanggil Orangutan dengan cara mengeluarkan suara-suara menyerupai Orangutan.

3. Ketepatan Waktu

Berdasarkan data olahan, ketepatan dalam pengaturan waktu perjalanan tur terlihat sangat baik.

Pada saat akan mengunjungi objek wisata, pemandu sangat tepat waktu dalam memimpin tur. Bila terjadi keterlambatan, pemandu akan mencari jalan keluar lain

**Endang Komesty Sinaga dan Bambang Sapto Utomo : Kualitas Pelayanan Pemanduan Ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah**

dengan cara berhenti disuatu pos dan makan di sana, sehingga wisatawan tidak akan merasa terjadi kesalahan dalam pengaturan waktu, karena wisatawan tidak memiliki jadwal perjalanan begitu pula dengan pemandu. Tetapi pemandu sudah hafal jadwal pemberian makan Orangutan.

**4. Merespon/Menanggapi Keluhan Wisatawan**

Berdasarkan data olahan, ketanggapan yang dimiliki oleh pemandu ekowisata dalam menanggapi keluhan para

wisatawannya terlihat sangat baik. Pemandu ekowisata di sana bekerja dengan baik dalam menanggapi keluhan para wisatawannya. Contohnya ketika terjadi hujan di malam hari, pemandu akan tanggap dan menutupi klotok agar hujan tidak masuk dan membasahi wisatawan yang tertidur.

**4. Kualitas Pemandu Ekowisata Dalam Aspek Jaminan (*Assurance*)**

**TABEL 4  
JAMINAN (*ASSURANCE*)**

<b>No</b>	<b>Criteria</b>	<b>Excellent</b>	<b>Good</b>	<b>Moderate</b>	<b>Less</b>	<b>Poor</b>
1	<i>Information given (interesting &amp; actual)</i>	49	16	11	4	-
2	<i>Security of Accessibility</i>	50	20	7	3	-

**1. Jaminan Informasi Yang Diberikan (Menarik dan Aktual)**

Berdasarkan data olahan, jaminan kebenaran dalam pemberian informasi yang dimiliki oleh pemandu ekowisata terhadap wisatawan terlihat sangat baik.

Dalam memberikan informasi, pemandu memberikan informasi yang benar karena mereka sudah mengetahui dan mendapat pelatihan mengenai lokasi yang dilalui selama tur. Dengan pengalaman yang mereka miliki pun, informasi-informasi yang didapatkan lebih akurat karena mereka telah mengalami sendiri dan mempelajari secara langsung.

**2. Jaminan Keamanan Aksesibilitas**

Berdasarkan data olahan, jaminan keamanan aksesibilitas yang diberikan terhadap wisatawan terlihat sangat baik.

Untuk tahapan ini jaminan yang bisa diberikan oleh pemandu adalah jaminan saat dalam perjalanan menggunakan klotok, karena di klotok disediakan jaket pelampung. Namun, pada saat perjalanan menuju hutan, tidak semua pemandu memberikan jaminan keamanan bagi wisatawan dari hewan-hewan yang ada di sekitar aksesibilitas menuju hutan. Hanya sebagian pemandu yang memfasilitasi wisatawan dengan peralatan P3K.

**5. Kualitas Pemandu Ekowisata Dalam Aspek Empati (*Emphaty*)**

**TABEL 5**  
**EMPATI (*EMPHATY*)**

No	Criteria	Excellent	Good	Moderate	Less	Poor
1	<i>Kindness</i>	45	23	12	-	-
2	<i>Politeness</i>	54	18	8	-	-
3	<i>Not discriminative</i>	51	17	12	-	-
4	<i>Body Language</i>	31	31	18	-	-
5	<i>Eye contact</i>	50	24	6	-	-
6	<i>Respect</i>	39	29	12	-	-

#### 1. Sikap Ramah

Berdasarkan data olahan, keramahan yang dimiliki oleh pemandu ekowisata terlihat sangat baik. Para pemandu memiliki sikap ramah yang baik terhadap wisatawan. Sikap ramah terlihat saat mereka membawa wisatawan mengunjungi suatu objek. Mereka dengan sabar mengarahkan wisatawan melewati jalur yang tepat, dan apabila ada wisatawan yang tertarik dengan tumbuhan atau hewan yang ditemui saat perjalanan, mereka dengan senang hati menunggu dan menjelaskan tumbuhan atau hewan tersebut.

#### 2. Sikap Sopan Santun

Berdasarkan data olahan, sikap sopan santun yang dimiliki oleh pemandu ekowisata terlihat sangat baik. Para pemandu memiliki sopan santun yang baik terhadap wisatawan. Mereka selalu menggunakan tata bahasa yang sopan

#### 3. Tidak Diskriminatif

Berdasarkan data olahan, pemandu ekowisata tidak memiliki sikap deskriminatif, menurut wisatawan hasilnya terlihat sangat baik. Para pemandu memperlakukan hal yang sama terhadap wisatawanannya. Mereka tidak membedakan darimana wistawan tersebut berasal. Mereka selalu bisa bersosialisasi dengan baik sehingga menciptakan suasana yang nyaman bagi wisatawan.

#### 4. *Body Language*

Berdasarkan data olahan, bahasa tubuh yang dimiliki oleh pemandu ekowisata dalam melakukan komunikasi terhadap wisatawan terlihat sangat baik. Cara pemandu saat memberikan interpretasi sudah baik karena mereka sudah terbiasa membawa tur. Mereka terlihat leluasa dalam menggunakan bahasa tubuh pada saat menjelaskan sesuatu.

#### 5. *Eye Contact*

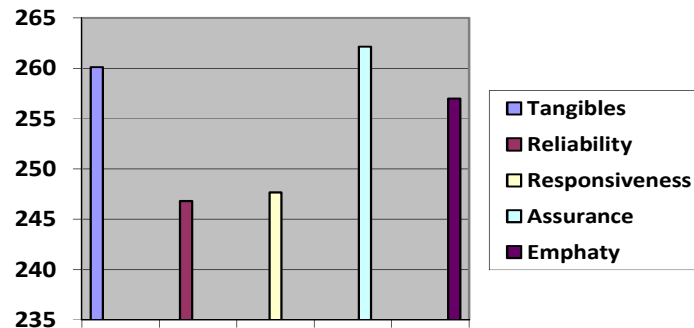
Berdasarkan data olahan, kontak mata yang dimiliki oleh pemandu ekowisata dalam melakukan komunikasi terhadap wisatawan terlihat sangat baik. Tidak semua pemandu melakukan kontak mata dengan wisatawan karena beberapa pemandu tersebut tidak dapat melakukan interpretasi dengan baik terhalang oleh kemampuan berbahasa asing yang kurang, sehingga mereka merasa kurang percaya diri.

#### 6. Menghargai Setiap Wisatawan

Berdasarkan data olahan, pemandu terlihat sangat menghargai wisatawanannya. Para pemandu sangat menghargai wisatawan, terlihat dari sikap ramah dan sopan santun mereka saat memandu. Pemandu berusaha melayani wisatawan sebaik mungkin dengan mengikuti permintaan wisatawan, menghargai setiap privasi dan kebiasaan para wisatawan yang berbeda-beda, untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi wisatawan sehingga wisatawan pun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemandu.

**Endang Komesty Sinaga dan Bambang Sapto Utomo : Kualitas Pelayanan Pemanduan Ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah**

**DIAGRAM 4  
PERBANDINGAN KUALITAS DALAM ASPEK TRRAE**



Dapat dilihat bahwa aspek terendah yang dimiliki pemandu ekowisata di Tanjung Puting adalah aspek *reliability* (bukti langsung) yang di dalamnya meliputi *Equipment, dressing, grooming, charming*. Aspek *Assurance* yang meliputi *information given (interesting & actual) security of accessibility* merupakan aspek dengan nilai tertinggi.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa observasi yang dilakukan oleh tim peneliti mendapatkan hasil yang berbanding terbalik dengan kuesioner yang disebarkan kepada wisatawan.

Hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner menyatakan bahwa pemandu memiliki kualitas yang memuaskan berdasarkan aspek berwujud (*tangible*), empati (*empathy*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Sedangkan data yang diperoleh tim peneliti berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama dilapangan mendapatkan hasil yang berbanding terbalik dengan data kuesioner

Berdasarkan aspek berwujud (*tangible*) meliputi perlengkapan pemanduan, sarana komunikasi *grooming, dressing* dan *charming*. Berdasarkan hasil

kuesioner kepada pemandu, menyatakan bahwa perlengkapan yang dibawa oleh wisatawan sudah baik. Perlengkapan yang dibawa berupa pisau lipat, jas hujan, P3K dan *refreshment*. Penampilan dan kerapuhan pemandu sangat baik. Sedangkan pakaian yang dipergunakan oleh pemandu sudah baik, dan daya tarik yang dimiliki oleh pemandu sangat menarik.

Berdasarkan aspek empati (*empathy*), meliputi sikap ramah, sopan santun, tidak diskriminatif, *body language, eye contact* dan menghargai setiap wisatawan. Hasil dari kuesioner yang disebarkan untuk wisatawan, menyatakan bahwa pemandu ekowisata sudah bersikap ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif. Para pemandu ekowisata memiliki *body language* dan *eye contact* yang baik.

Berdasarkan aspek keandalan (*reliability*), meliputi aspek aspek keakuratan informasi ekowisata, kemampuan berbahasa, *opening (greeting, interpretation), closing (summary)*, pengetahuan konservasi orangutan, pengetahuan budaya sekitar, kepemimpinan. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada wisatawan, wisatawan menjawab bahwa informasi yang diberikan sudah akurat dan disampaikan dengan kemampuan

berbahasa yang baik dan pemberian salam yang sangat baik. Kemampuan pemandu ekowisata dalam interpretasi dan pemberian kesimpulan setelah tur dinilai wisatawan sangat baik.

Berdasarkan aspek ketanggapan (*responsiveness*), meliputi merespon atau menjawab setiap pertanyaan, tepat, cepat, cermat, ketepatan waktu, merespon/menanggapi setiap keluhan. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada wisatawan, wisatawan merespon bahwa pemandu ekowisata dapat merespon dan menjawab setiap pertanyaan. Cepat, cermat dan tepat dalam bertindak, Dapat menanggapi setiap keluhan dan memberikan solusinya.

Berdasarkan aspek jaminan (*assurance*), meliputi jaminan informasi yang diberikan (menarik dan aktual), jaminan keamanan aksesibilitas. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada wisatawan, wisatawan berpendapat bahwa informasi yang diberikan actual dan disampaikan secara

menarik. Dan wisatawan merasa aman dengan aksesibilitas yang dilalui ketika melakukan *tour*.

Pada dasarnya wisatawan tidak mempermasalahkan kualitas pemandu ekowisata di Tanjung Puting, namun yang menjadi kendala adalah kurangnya kemauan dan motivasi pemandu untuk meningkatkan kualitas dalam memandu.

Maka penulis dapat menarik kesimpulan, bahwa wisatawan yang datang berkunjung ke Taman Nasional Tanjung Puting tidak keberatan pemandu wisata yang membawa mereka tidak memberikan informasi mengenai ekowisata dan bahasa yang diperlukan wisatawan. Para wisatawan hanya membutuhkan pemandu untuk mengantar mereka melihat dan bertemu dengan orangutan tanpa memperdulikan aspek-aspek di atas.

**REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil penelitian, maka rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

**PROGRAM KERJA UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEMANDUAN**

Waktu Kegiatan	Program
Januari - April dan November	Kursus
Januari	Buku Panduan Pemandu
Januari	Bekerja sama dengan pihak <i>travel agent</i>
Januari	Pakaian Seragam
Januari	Perlengkapan Pemandu

1. Program kursus ini kami sarankan dilaksanakan 2 kali dalam satu minggu 4 kelas. Sebelumnya para pemandu wajib mengikuti tes untuk mengetahui kemampuan masing-masing pemandu yang menentukan di kelas mana mereka akan kursus. 1 kelas untuk yang memiliki kemampuan Bahasa Inggris baik, dan 3 kelas untuk yang memiliki kemampuan Bahasa Inggris kurang. Program kursus ini meliputi

pelatihan bahasa, interpretasi, dan pengetahuan umum.

2. Memperbaharui buku panduan pemandu yang telah ada dalam 2 (dua) bahasa Indonesia dan Inggris, yang berisi pengetahuan area Taman Nasional Tanjung puting dengan tujuan memperoleh keseragaman informasi yang diberikan kepada wisatawan, yang berisi flora-fauna,



**Endang Komesty Sinaga dan Bambang Sapto Utomo : Kualitas Pelayanan Pemanduan Ekowisata di Taman Nasional Tanjung Puting Kabupaten Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah**

- iklim, pondok-pondok, pusat rehabilitasi, dll.
3. HPI bekerjasama dengan pihak *travel agent* untuk membentuk aturan agar *travel agent* hanya menggunakan pemandu dari HPI yang memiliki nilai rekomendasi baik. Pemandu HPI diwajibkan menggunakan seragam selama bekerja sebagai identitas yang menunjukkan mereka adalah pemandu resmi dari HPI.
  4. Pihak HPI, Dinas Pariwisata dan Balai Taman Nasional Tanjung Puting bekerja sama dalam pengadaan perlengkapan yang wajib dibawa oleh pemandu selama bekerja.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Damanik, Janianton dan Weber, Helmut F. 2006. Perencanaan Ekowisata. Jogjakarta: Andi.
- Dr. Hardiyansyah, M.Si. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Jogjakarta: Gava Media.
- Drs. Bambang Udoyono. 2008. Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional. Bekasi Timur: Kesaint Blanc.
- Lampiran Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia no. Kep 61/MEN/III/2009.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif an R&D, Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Ulber Silalahi. 2010. Metode Penelitian Sosial, PT. Refika Aditama, Bandung.
- Weafer, David B. 2003. The Encyclopedia of Ecotourism. Wallingford: CABI Publishing.
- <http://tafesa.edu.au>