



ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI BAGI PEMANDU WISATA EDUKASI DI BANYUWANGI PARK

**Kanom¹, Alfani Nabila², Bella Angelica³, Ade Aulyaning Puji Asyafitri⁴, Putri Pratama
Madani⁵**

Politeknik Negeri Banyuwangi¹

kanom@poliwangi.ac.id¹

Politeknik Negeri Banyuwangi²

alfaninabila66@gmail.com²

Politeknik Negeri Banyuwangi³

bella.angelical410@gmail.com³

Politeknik Negeri Banyuwangi⁴

adeeeaulya2404@gmail.com⁴

Politeknik Negeri Banyuwangi⁵

www.madani14@gmail.com⁵

Received: June 18th, 2025 | Accepted: May 5th, 2026 | Published: May 13th, 2026

Permalink/DOI: 10.53356/diparojs.v6i2.101

ABSTRAK

Banyuwangi Park merupakan salah satu destinasi wisata buatan yang mengusung tema budaya lokal serta edukasi sains, sejarah, dan lingkungan hidup. Penelitian ini membahas pentingnya peningkatan kualitas pemandu wisata untuk mendukung pelayanan yang profesional dan pengalaman wisata yang edukatif bagi wisatawan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh pihak pengelola memberikan pelatihan kompetensi dalam meningkatkan kualitas pemandu wisata edukasi di Banyuwangi Park. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berbasis kompetensi yang diberikan mampu meningkatkan kemampuan pemandu wisata edukasi dalam memberikan penjelasan yang menarik dan informatif sesuai standar kompetensi yang ditetapkan oleh Kementerian Ketenagakerjaan RI. Pelatihan ini berdampak positif pada kenyamanan dan kepuasan pengunjung selama berwisata di Banyuwangi Park. Berdasarkan hasil penelitian, pelatihan berbasis kompetensi sangat penting dalam meningkatkan profesionalisme pemandu wisata edukasi serta mendukung pengembangan pariwisata berbasis edukasi di Banyuwangi.

Kata kunci: pelatihan berbasis kompetensi, pemandu wisata edukasi, Banyuwangi Park, implementasi kebijakan

ABSTRACT

Banyuwangi Park is one of the artificial tourist destinations that carries the theme of local culture as well as science, history, and environmental education. This research discusses the importance of improving the quality of tour guides to support professional services and educational tourism experiences for tourists with the aim of knowing how far the manager provides competency training in improving the quality of educational tour guides at Banyuwangi Park. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of interview, observation, and documentation. The results showed that the competency-based training provided was able to improve the ability of educational tour guides to provide interesting and informative explanations according to the competency standards set by the Indonesian Ministry of Manpower. This training has a positive impact on visitor comfort and satisfaction while traveling at Banyuwangi Park. Based on the results of the study, competency-based training is very important in improving the professionalism of educational tour guides and supporting the development of education-based tourism in Banyuwangi.

Key words: *competency-based training, educational tour guides, Banyuwangi Park, policy implementation*

1. PENDAHULUAN

Banyuwangi merupakan salah satu daerah yang dikenal sebagai “Surga di Ujung Jawa Timur” karena memiliki potensi pariwisata yang sangat beragam, baik wisata alam maupun budaya. Seiring dengan meningkatnya persaingan antar destinasi dan kebutuhan untuk memperluas segmentasi pasar, Pemerintah Kabupaten Banyuwangi terus berinovasi dengan menghadirkan destinasi wisata buatan sebagai pelengkap daya tarik wisata yang sudah ada. Upaya ini didukung oleh Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 13 Tahun 2012 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.

Salah satu bentuk implementasi kebijakan tersebut adalah hadirnya Banyuwangi Park sebagai destinasi wisata edukasi yang mengusung konsep budaya lokal, sains, sejarah, dan lingkungan hidup. Keberadaan Banyuwangi Park tidak hanya berfungsi sebagai sarana rekreasi, tetapi juga sebagai media pembelajaran yang memberikan pengalaman edukatif bagi wisatawan. Dalam konteks ini, peran pemandu wisata menjadi sangat penting dalam menyampaikan informasi

secara menarik dan edukatif sehingga dapat meningkatkan kualitas pengalaman wisatawan.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan adanya kesenjangan kompetensi pada pemandu wisata edukasi yang berdampak pada kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia, khususnya pemandu wisata, menjadi kebutuhan yang mendesak dalam mendukung pengembangan destinasi wisata edukasi.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelatihan berbasis kompetensi memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pemandu wisata. Penelitian oleh Puspitasari dan Muhamad (2023) menyatakan bahwa pelatihan berbasis kompetensi dirancang untuk menyesuaikan kebutuhan industri dengan mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sehingga mampu meningkatkan daya saing tenaga kerja. Selain itu, Sulisty, Putriana, Imsa, dan Sari (2024) menegaskan bahwa kemampuan komunikasi pemandu wisata berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan wisatawan, terutama dalam penyampaian informasi yang jelas, menarik, dan mudah dipahami.

Lebih lanjut, Soraya, Soetarto, dan Alfiah (2021) menjelaskan bahwa pemandu wisata tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai fasilitator pengalaman wisata yang mampu menciptakan kepuasan dan kenyamanan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pemandu wisata menjadi faktor kunci dalam keberhasilan suatu destinasi wisata.

Di sisi lain, standar kompetensi kepeemanduan wisata yang ditetapkan dalam Kepmenaker Nomor 341 Tahun 2017 menegaskan bahwa seorang pemandu wisata harus memiliki berbagai kompetensi, mulai dari kemampuan komunikasi, interpretasi, pelayanan, hingga penanganan situasi di lapangan. Dengan demikian, pelatihan berbasis kompetensi menjadi pendekatan yang relevan untuk meningkatkan profesionalisme pemandu wisata secara menyeluruh.

Meskipun demikian, kajian mengenai implementasi pelatihan berbasis kompetensi pada destinasi wisata edukasi yang relatif baru seperti Banyuwangi Park masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi pelatihan berbasis kompetensi bagi pemandu wisata edukasi di Banyuwangi Park serta sejauh mana pelatihan tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman wisatawan.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1. Kebijakan Pariwisata

Kebijakan pariwisata merujuk pada seperangkat prinsip, peraturan, dan strategi yang ditetapkan oleh pemerintah atau otoritas terkait untuk mengatur, mengembangkan, dan mempromosikan sektor pariwisata. Kebijakan ini merupakan instrumen krusial dalam membentuk arah dan dinamika kepariwisataan suatu daerah atau negara, serta memengaruhi

berbagai aspek mulai dari infrastruktur hingga pemberdayaan masyarakat lokal.

Pengertian kebijakan pariwisata menurut Goeldner dan Ritchie (2006) yaitu regulasi, aturan, pedoman, arah, dan sasaran pembangunan, promosi serta strategi yang memberikan kerangka dalam pengambilan keputusan individu maupun kolektif yang secara langsung mempengaruhi pengembangan pariwisata dalam jangka panjang.

2.2. Implementasi

Implementasi mengacu pada proses penerapan kebijakan, program, dan strategi untuk mengembangkan dan meningkatkan sektor pariwisata. Aspek-aspek implementasi mulai dari pengembangan infrastruktur, promosi pariwisata, pemberdayaan masyarakat lokal, penyelenggaraan destinasi wisata, dan pengelolaan pariwisata yang berkelanjutan.

Menurut Purwanto (2015) "Implementasi adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to deliver policy output*) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (*target group*) sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan".

Sedangkan menurut Tahir (2014) implementasi diartikan sebagai upaya melakukan, mencapai, memenuhi, dan menghasilkan. Dalam berbagai praktik, terlihat bahwa suatu keputusan telah ditetapkan, tidak selalu dilaksanakan dengan tertib dan rapi. Seandainya suatu rencana keputusan yang terdiri dari seperangkat tujuan/sasaran, saran, dan waktu yang dipilih dan ditetapkan dalam implementasinya, banyak terjadi bahwa keputusan tersebut hampir selalu harus disesuaikan lagi.

Selanjutnya pengertian implementasi menurut Mulyadi (2016) didefinisikan sebagai tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola

operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan.

2.3. Wisata Buatan

Wisata buatan adalah wisata yang bentuk dan objek wisatanya dipengaruhi oleh aktivitas manusianya dimana bentuknya sangat tergantung pada keaktifan manusia untuk memenuhi kebutuhan seperti kebutuhan rekreasi, edukasi, dan hiburan masyarakat. Berbeda dengan wisata alam yang mengandalkan keindahan dan kreativitas, inovasi, serta pemanfaatan teknologi dalam menciptakan pengalaman wisata yang unik dan menarik.

Berikut adalah beberapa jenis wisata buatan yang umum dikembangkan di berbagai daerah:

a. Wisata Alam Buatan

Wisata alam buatan merupakan jenis wisata yang memanfaatkan atau merekonstruksi keindahan alam melalui kreasi manusia. Contohnya meliputi taman hiburan bertema alam, kebun binatang, dan akuarium.

b. Wisata Budaya Buatan

Wisata budaya buatan menampilkan atau merekonstruksi unsur-unsur budaya, baik yang bersifat *tangible* (berwujud) maupun *intangible* (tidak berwujud), seperti museum, desa wisata budaya, dan pertunjukan seni tradisional.

c. Wisata Sejarah Buatan

Wisata sejarah buatan menawarkan pengalaman mengenal sejarah melalui situs atau peristiwa sejarah yang direkonstruksi, seperti taman sejarah, museum sejarah, dan situs arkeologi.

d. Wisata Hiburan Buatan

Jenis wisata ini berfokus pada penyediaan hiburan dan rekreasi, seperti taman hiburan (*theme park*), pusat perbelanjaan, dan *resort*.

2.4. Pelatihan Berbasis Kompetensi

Menurut Puspitasari & Muhamad (2023), pelatihan berbasis kompetensi diawali dengan mengkaji pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja apa saja yang sesuai dan dibutuhkan oleh suatu industri yang dapat diterima secara *universal*, yang artinya apabila seseorang keluar dari pekerjaannya maka kompetensi yang dimiliki akan diterima oleh perusahaan lain dengan jabatan yang sama. Pada sektor pariwisata, sasaran pelatihan ialah sumber daya manusia pariwisata atau masyarakat di daerah yang menjadi tujuan wisata, yang dimana mereka diberikan sebuah pelatihan yang memadai guna mengelola objek wisatanya agar dapat bersaing dan beradaptasi dengan sebuah perubahan. Salah satu target pelatihan berbasis kompetensi adalah pramuwisata (*tour guide*) dan berdasarkan data Kepmenaker No. 341 Tahun 2017, terdapat 19 kompetensi umum di bidang kepeemanduan wisata, yaitu:

- a. Menyusun rencana perjalanan
- b. Menyiapkan perangkat perjalanan
- c. Menyiapkan informasi wisata
- d. Memberikan pelayanan penjemputan dan pengantaran
- e. Mengkomunikasikan informasi
- f. Melakukan pemanduan di objek wisata
- g. Memimpin perjalanan wisata
- h. Melakukan interpretasi dalam pemanduan wisata
- i. Mengelola wisata yang diperpanjang waktunya
- j. Membuat laporan pemanduan wisata
- k. Menangani situasi konflik

- l. Mengikuti prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja
- m. Melakukan pertolongan pertama
- n. Melakukan kerja sama dengan kolega dan wisatawan
- o. Melakukan pekerjaan dalam lingkungan sosial yang berbeda
- p. Melakukan komunikasi melalui telepon
- q. Melakukan prosedur administrasi
- r. Mencari data di komputer
- s. Mengembangkan dan memutakhirkan pengetahuan pariwisata

Standar tersebut berlaku pada bidang kependamuan secara umum dan terdapat standar kompetensi pramuwisata berdasarkan sub bidang kependamuan wisata secara khusus.

2.5. Pramuwisata

Pramuwisata merupakan seseorang yang memiliki peran dalam menyampaikan informasi, memberikan penjelasan, serta membimbing wisatawan mengenai berbagai hal yang akan mereka lihat dan alami selama kunjungan ke suatu destinasi, objek, atau kawasan tertentu. Selain itu, pramuwisata atau pemandu wisata adalah orang yang bertanggung jawab dalam memberikan arahan, pengetahuan, serta informasi terkait daya tarik wisata atau lokasi tujuan wisatawan (Soraya, Soetarto, & Alfiyah, 2021). Keberadaan pramuwisata pada suatu tempat dapat memberi kesenangan atau kepuasan kepada seseorang atau rombongan yang dibawanya. Pramuwisata harus dapat menyatukan pengetahuan, keterampilan, dan perasaannya untuk mencapai kesenangan dan kepuasan wisatawan yang dibawanya. Jenis-jenis pramuwisata terbagi menjadi:

- a. Berdasarkan tempat melaksanakan tugas, terdiri dari:

- 1. *Local guide (on-site guide)*
- 2. *City guide*
- b. Berdasarkan spesifikasi, terdiri dari:
 - 1. Pramuwisata khusus
 - 2. Pramuwisata umum
- c. Berdasarkan asal wisatawan dan wilayah negara tempat dilaksanakannya *tour*, terdiri dari:
 - 1. *In-bound tour guide*
 - 2. *Out-bound tour guide*
 - 3. *Domestic tour guide*
- d. Berdasarkan status, terdiri dari:
 - 1. *Payroll guide*
 - 2. *Freelance guide*
- e. Berdasarkan tingkatan dan Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Nomor KM 82/PW102/MPPT-88 tentang Pramuwisata dan Pengatur Wisata (Pramuwisata), dikelompokkan sebagai berikut:
 - 1. Pramuwisata muda
 - 2. Pramuwisata madya
 - 3. Pengatur wisata
- f. Berdasarkan jumlah wisatawan yang ditangani, terdiri dari:
 - 1. *Group tour guide*
 - 2. *Individual tour guide*

3. METODE PENELITIAN

3.1 Metodologi

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif deskriptif. Menurut Sahir (2021), metode kualitatif adalah metode dengan proses penelitian berdasarkan persepsi pada suatu fenomena dengan pendekatannya menggunakan analisis deskriptif berupa kalimat secara lisan dari objek penelitian. Penelitian kualitatif harus didukung oleh pengetahuan yang luas dari peneliti, karena penelitian mewawancarai secara langsung objek penelitian. Metode ini dilakukan untuk mendeskripsikan implementasi pelatihan berbasis kompetensi pada Banyuwangi Park berdasarkan data kualitatif

(non-numerik) seperti wawancara terhadap pemandu wisata edukasi di Banyuwangi Park, melakukan observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Banyuwangi Park, Dusun Krajan, Desa Dadapan, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut:

- a. Menurut Moleong (2005), wawancara mendalam adalah proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian. Dalam hal ini, metode wawancara mendalam dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Hal ini diperlukan untuk mendapatkan data yang akurat sesuai kebutuhan penelitian. Wawancara ini ditujukan kepada pihak pemandu wisata edukasi di Banyuwangi Park mengenai pelatihan berbasis kompetensi bagi pemandu wisata edukasi dalam meningkatkan kemampuan interpretasi dan komunikasi kepada pengunjung Banyuwangi Park.
- b. Menurut Sugiyono (2016), observasi adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan yang dilakukan secara langsung di lapangan. Tujuan dari penggunaan metode ini adalah untuk memperkuat data yang digunakan mengenai pelatihan yang dilakukan

pengelola bagi pemandu wisata edukasi di Banyuwangi Park.

- c. Menurut Sugiyono (2016), dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Alasan dari penggunaan metode ini adalah sebagai bukti dari telah dilaksanakannya penelitian ini agar data yang didapatkan lebih akurat. Metode dokumentasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

4. PEMBAHASAN

Banyuwangi Park merupakan salah satu wisata buatan yang terletak di Dusun Krajan, Desa Dadapan, Kecamatan Kabat, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur yang mengusung tema edukasi dan bermain dan mampu memberikan pengalaman bagi setiap pengunjung yang datang. Hal ini menjadikan Banyuwangi Park sebagai salah satu objek wisata terbesar di Banyuwangi yang wajib dikunjungi oleh warga lokal maupun mancanegara.

Banyuwangi Park tidak hanya menawarkan berbagai wahana edukasi dan hiburan, sehingga dengan hadirnya seorang pemandu wisata edukasi dapat menunjang wisatawan di bidang ilmu sains dan berbagai daya tarik wisata di Banyuwangi. Para pemandu wisata edukasi di Banyuwangi Park telah dibekali pelatihan berbasis kompetensi, sehingga mampu memberikan penjelasan secara baik dan menarik pada setiap zona wisata edukasi yang ada di Banyuwangi Park. Dengan pengetahuan yang mendalam tentang sejarah, budaya lokal, serta aspek sains yang diangkat pada taman wisata edukasi ini, para pemandu wisata berperan penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang edukatif sekaligus menyenangkan. Kehadiran para pemandu

wisata edukasi di Banyuwangi Park ini memudahkan pengunjung untuk memahami dan menikmati setiap sudut Banyuwangi Park secara maksimal.



Gambar 1. Wawancara bersama Salah Satu Pemandu Wisata Edukasi di Banyuwangi Park

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2025

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan para pemandu wisata edukasi di Banyuwangi Park, ditemukan beberapa kesesuaian antara indikator dengan cara para pemandu wisata edukasi memandu wisatawan berdasarkan Program Pelatihan berbasis Kompetensi *Tour Guide* Kementerian Ketenagakerjaan RI Tahun 2019.

4.1 Indikator Arahan Awal dan Briefing Sesuai Prosedur

Indikator ini merupakan aspek pertama yang dilakukan oleh seorang pemandu wisata. Indikator ini melibatkan persiapan sebelum dan saat pemanduan, termasuk memastikan kesiapan diri, pengetahuan tentang destinasi wisata, komunikasi yang jelas, dan kepatuhan terhadap protokol kesehatan. Menurut Liong (2016), *briefing* adalah suatu pengarahan atau proses membahas yang ada di depan ataupun proses membahas yang belum terjadi. *Briefing* pada indikator ini meliputi pengenalan waktu, rencana perjalanan, serta aturan aturan dan prosedur yang harus diikuti oleh wisatawan. Manfaat *briefing* menurut Bernadeta dan Tini (2014) adalah sebagai sarana berbagi semangat, sarana berbagi opini dan pendapat, sarana

menyelesaikan *problem* yang ringan, sarana pengingat tujuan bersama, sarana pembangun keakraban (meningkatkan *sense of humor* dari tim), serta sarana *sharing knowledge* dan informasi.

Pada studi kasus ini, prosedur ini dilakukan pada saat wisatawan memasuki area *foyer*. Sebelum masuk area tersebut, wisatawan akan melakukan pengecekan barang bawaan sebagai bagian dari prosedur keamanan standar. Petugas akan memeriksa tas dan barang pribadi untuk memastikan tidak ada benda terlarang atau berbahaya yang dibawa masuk. Setelah pemeriksaan, wisatawan akan diberikan gelang tiket. Kemudian wisatawan diarahkan ke area *foyer*, disinilah proses awal pemandu wisata dimulai.

Di area ini, wisatawan akan menerima sesi pengarahan singkat atau sering dikenal dengan istilah *briefing* yang disampaikan oleh pemandu wisata. *Briefing* ini mencakup informasi seputar tata tertib selama berada di area wisata, apa saja yang akan dikunjungi, serta hal-hal yang harus diperhatikan demi kenyamanan dan keselamatan bersama. Tujuan adanya sesi ini yaitu agar seluruh wisatawan bisa memahami berbagai aturan yang berlaku sebelum memulai eksplorasi ke seluruh area wisata. Prosedur ini akan dilakukan oleh para pemandu wisata edukasi jika wisatawan yang dipandu dalam jumlah banyak (wisatawan grup).

4.2 Indikator Penyampaian Informasi Objek Wisata

Indikator ini memiliki peran penting bagi seorang pemandu wisata dalam menentukan kepuasan wisatawan yang didukung dengan kemampuan penyampaian informasi dan komunikasi yang baik. Seperti yang disampaikan oleh Sulistyono, Putriana, Imsa, dan Sari (2024), seorang *tour guide* harus berkomunikasi dengan baik kepada

wisatawan agar informasi yang wisatawan dapatkan akan mudah dipahami. Kepemanduan wisatawan merupakan kegiatan memberikan panduan, arahan, penjelasan, serta edukasi yang dilakukan seorang pemandu wisata kepada wisatawan sehingga wisatawan dapat memahami, menghargai, mengapresiasi serta menarik wisatawan untuk datang berkunjung kembali. Melalui hal tersebut, dapat dilihat bahwasannya penerapan prinsip komunikasi interpersonal pemandu wisata memiliki pengaruh besar terhadap perilaku dan tingkat kepuasan wisatawan.

Kemudahan dalam menjangkau informasi merupakan salah satu hal yang dibutuhkan oleh wisatawan, maka dari itu tugas para pemandu wisata di Banyuwangi Park dalam menyampaikan informasi sebisa mungkin dapat dilakukan secara transparan dan dalam segi penyampaian juga harus mudah dipahami. Sehingga, para pemandu wisata di Banyuwangi Park memberikan informasi yang telah tersusun pada buku materi pemandu wisata dan setiap informasi yang diberikan oleh pemandu wisata di Banyuwangi Park akan disampaikan dengan jelas, menggunakan bahasa yang mudah dipahami, diringkas secara logis, serta disampaikan dengan cara yang menyenangkan. Di Banyuwangi Park sendiri pemandu wisata yang tersedia lebih fokus kepada wisatawan yang datang secara rombongan dan juga wisatawan yang sudah melakukan pemesanan atau ajuan untuk fasilitas pelayanan pemandu wisata.

4.3 Indikator Penyampaian Informasi Waktu Kunjungan

Pada indikator ini, pemandu wisata harus mampu mengalokasikan waktu persiapan berdasarkan prosedur. Pada setiap proses edukasi di Banyuwangi Park, seorang pemandu wisata edukasi mengatur waktu sesuai dengan situasi dan kondisi saat itu. Mereka tidak memiliki *rundown* atau lama

durasi waktu pada setiap titik edukasi, akan tetapi para pemandu wisata edukasi memiliki daftar-daftar waktu kedatangan setiap rombongan (wisatawan grup) guna mengatur alur wisata supaya para wisatawan tidak bentrok. Para pemandu wisata edukasi juga berusaha memaksimalkan waktu penyampaian materi kepada wisatawan secara efektif dan efisien.

Menurut salah satu pemandu wisata edukasi, jika terdapat salah satu rombongan (wisatawan grup) yang mengalami kendala dalam perjalanan dan berdampak pada waktu tiba di Banyuwangi Park, maka para pemandu wisata edukasi akan memastikan kembali kepada PIC (*Person in Charge*) grup tersebut apakah mereka akan tetap menggunakan jasa pemandu wisata edukasi. Hal ini bertujuan agar pemandu wisata edukasi dapat maksimal dalam menyampaikan materinya. Lama durasi pemandu wisata edukasi dalam memandu rombongan (wisatawan grup) juga bisa disesuaikan dengan permintaan dari peserta *tour*. Selain itu, para pemandu wisata edukasi juga mengatur waktu supaya wisatawan yang dipimpin juga memiliki waktu yang puas dalam menikmati wahana-wahana yang tersedia.

4.4 Indikator Materi Interpretasi yang Edukatif dan Menarik

Indikator ini berhubungan saat pemandu wisata memberikan edukasi yang sesuai dengan rentang usia peserta sebelum memulai *tour*. Setiap rombongan akan mendapatkan arahan edukasi dan *briefing* pada area *foyer* untuk memahami peraturan-peraturan yang berlaku. Metode penyampaian edukasi ini bervariasi antar pemandu, namun umumnya mereka menggunakan strategi seperti memberikan hadiah kecil (*gift*) atau mengadakan kuis di setiap area untuk menjaga perhatian peserta. Hal ini bertujuan agar peserta dapat mendengarkan dengan seksama dan mendapatkan pemahaman maksimal dari pengalaman edukasi.

Edukasi yang diberikan oleh pemandu juga disesuaikan dengan karakteristik *audience*. Misalnya, untuk anak-anak pemandu kerap bernyanyi bersama dan memperkenalkan objek yang dilihat dengan cara yang interaktif. Menurut Warsita (2008), interaktif adalah hal yang terkait dengan komunikasi dua arah atau suatu hal yang bersifat saling melakukan aksi, seperti saling aktif dan saling berhubungan, serta mempunyai timbal balik antara satu dengan lainnya. Sementara itu, beberapa pemandu memilih untuk menyampaikan materi dengan teori analogi kehidupan sehari-hari atau bahkan memberikan materi yang lebih lengkap dan mendalam. Gaya penyampaian edukasi pun dibuat fleksibel agar pemandu wisata edukasi dapat memilih cara pendekatan informal kepada wisatawan dengan mengobrol serta menyediakan sesi tanya jawab dan interaksi aktif guna memastikan pengalaman *tour* tidak membosankan dan peserta tetap terlibat.

4.5 Indikator Posisi Pemandu saat Memandu

Indikator ini berkaitan dengan keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan pemandu wisata untuk melakukan pemanduan di objek wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pemandu wisata Banyuwangi Park, posisi pemandu wisata memegang peranan penting dalam memastikan kelancaran penyampaian informasi kepada seluruh wisatawan. Untuk sebab itu, pemandu wisata akan menempatkan dirinya di tengah-tengah rombongan wisatawan selama sesi penjelasan berlangsung. Posisi ini dipilih agar setiap wisatawan baik yang berada di depan, belakang, samping kanan dan kiri dapat melihat dan mendengar penjelasan pemandu wisata dengan baik. Dengan berada di titik sentral ini, pemandu wisata dapat menjangkau

seluruh wisatawan secara merata sehingga tidak ada wisatawan yang merasa terabaikan.



Gambar 2. Posisi Pemandu Wisata Edukasi saat Memandu

Sumber: Instagram @banyuwangiparkofficial

Selain memudahkan dalam menyampaikan informasi, berada di titik sentral ini juga membuat pemandu wisata menjadi pusat perhatian bagi para wisatawan. Hal ini secara alami mengarahkan fokus para wisatawan terhadap narasi yang disampaikan. Berhubungan dengan hal tersebut, hal tersebut sangat penting terutama pada saat pemandu wisata menjelaskan latar belakang, keunikan objek, dan informasi penting lainnya. Dengan perhatian yang menarik dan interaktif, dapat membuat interaksi antara pemandu wisata dan wisatawan menjadi lebih efektif, suasana *tour* akan menjadi lebih menyenangkan, dan pengalaman wisatawan dapat lebih bermakna. Sehingga, wisatawan tersebut dapat datang kembali dalam waktu dekat.

4.6 Indikator Pemberitahuan Penutupan Interpretasi

Pemberitahuan penutupan interpretasi adalah bagian akhir dari aktivitas interpretasi yang dilakukan oleh pemandu wisata. Menurut Areros (2013), interpretasi (*interpretation*) merupakan aktivitas penerjemahan, penafsiran, penjelasan substansi dari suatu kebijakan dalam bahasa yang lebih operasional

dan mudah dipahami, sehingga substansi kebijakan dapat dilaksanakan dan diterima oleh para pelaku dan sasaran kebijakan serta layak dilaksanakan. Merujuk pada Program Pelatihan berbasis Kompetensi *Tour Guide* Kementerian Ketenagakerjaan RI Tahun 2019, indikator ini menandai bahwa aktivitas interpretasi telah berakhir dan memiliki tujuan untuk memastikan agar wisatawan mendapatkan kesan akhir dan perasaan yang positif terhadap proses pemanduan yang dilakukan. Indikator ini diterapkan oleh pemandu wisata Banyuwangi Park ketika menjelang akhir kegiatan wisata, di mana pemandu wisata akan menyampaikan sesi penutup sebagai bagian dari prosedur pelayanan. Dalam sesi ini, pemandu memberikan pemberitahuan penutup berupa informasi terkait fasilitas yang masih bisa dimanfaatkan wisatawan setelah keluar dari area edukasi. Misalnya bagi wisatawan pemegang tiket reguler, pemandu wisata akan menginformasikan bahwa kunjungan hanya mencakup pada area-area tertentu. Sedangkan bagi wisatawan pemegang tiket terusan, akan memiliki cakupan fasilitas lebih banyak daripada pemegang tiket reguler. Penjelasan ini diberikan secara rinci oleh pemandu wisata agar wisatawan tidak kebingungan serta dapat memaksimalkan pengalaman wisatanya sesuai dengan hak masing-masing.

Setelah pemberitahuan informasi tersebut, pemandu wisata akan menutup sesi tersebut dengan ucapan terima kasih atas partisipasi dan antusias wisatawan. Selain itu, pemandu wisata juga menyampaikan permohonan maaf apabila selama proses pemanduan terdapat kekeliruan ucapan, tindakan, maupun perbuatan selama proses pemanduan berlangsung. Tindakan ini dilakukan dengan sikap ramah, hangat, dan ekspresi yang ceria dengan tujuan memberikan kenangan menyenangkan bagi wisatawan. Ucapan yang dilakukan juga

tidak hanya sebagai bentuk profesionalisme semata, tetapi juga mencerminkan etika pelayanan yang mengedepankan keramahan dan kepedulian terhadap kenyamanan wisatawan. Sehingga dengan ini, dapat membangun kesan positif terhadap seluruh rangkaian kegiatan wisata yang telah dilalui.

4.7 Indikator Kepekaan Sosial dan Budaya

Kepekaan sosial dan budaya di destinasi wisata seperti Banyuwangi Park tidak hanya tercermin dari fasilitas yang tersedia, namun juga dari cara menyampaikan materi oleh pemandu. Pemandu harus memiliki kemampuan menyesuaikan intonasi suara, tutur kata, dan pendekatan komunikasi agar sesuai dengan karakteristik *audience*. Hal ini berarti pemandu mampu secara luwes beradaptasi, seperti menggunakan intonasi yang ceria dan kosakata sederhana saat berinteraksi dengan kelompok anak-anak, menciptakan suasana yang menyenangkan dan mudah dipahami. Sebaliknya, saat memandu kelompok remaja, pendekatan akan beralih menjadi lebih informatif namun tetap *humble* dan ramah, menggunakan bahasa yang relevan dengan usia mereka tanpa mengurangi esensi informasi yang disampaikan.

Fleksibilitas dalam komunikasi ini menunjukkan pemahaman mendalam terhadap keberagaman pengunjung. Daripada membedakan cara penyampaian berdasarkan asal daerah, fokus utama ditempatkan pada kelompok usia yang dipandu. Hal tersebut adalah strategi yang efektif karena kebutuhan dan preferensi komunikasi kerap lebih erat kaitannya dengan tahap perkembangan kognitif dan sosial. Dengan demikian, Banyuwangi Park tidak hanya menyajikan informasi, tetapi juga menciptakan pengalaman yang inklusif dan personal, di mana setiap pengunjung merasa dihargai dan dapat menerima informasi dengan optimal, terlepas dari latar belakang budaya mereka.

Pendekatan ini secara signifikan berkontribusi pada penciptaan lingkungan destinasi yang menyenangkan dan nyaman bagi semua. Kepekaan terhadap kebutuhan komunikasi *audience* yang berbeda secara tidak langsung menunjukkan penghormatan terhadap keragaman sosial dan budaya yang hadir di destinasi Banyuwangi Park menjadikan pengalaman berwisata lebih berkesan dan positif.

4.8 Indikator Konfirmasi Jumlah Wisatawan dan Pengembalian Perangkat

Berdasarkan hasil wawancara, pemandu wisata edukasi di Banyuwangi Park sudah menunjukkan sikap tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas hingga tuntas, salah satu contohnya yaitu para pemandu wisata edukasi mengembalikan alat-alat yang telah digunakan dalam mendukung kegiatan pemandu wisata seperti pengembalian *speaker* dan mengisi ulang daya baterai *speaker* tersebut sebelum kembali ke tempat semula.



Gambar 3. Pemandu Wisata Edukasi menggunakan Alat Bantu *Speaker*
Sumber: Instagram @banyuwangiparkofficial

Selain itu, jika terdapat wisatawan grup yang menggunakan paket kelas maka pemandu wisata edukasi tersebut bertanggung jawab dalam menata kembali kelas yang telah digunakan dan mengembalikan beberapa alat pendukung, seperti laptop ataupun kabel stopkontak yang telah digunakan. Sikap ini menunjukkan bahwa pemandu wisata edukasi

tidak hanya menjalankan tugas secara teknis, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan kelancaran kegiatan yang di mana sikap ini dapat memperkuat profesionalisme pemandu wisatawan edukasi di Banyuwangi Park dalam bekerja karena mampu menjaga standar-standar layanan dengan baik. Kerja sama tim dan kepedulian terhadap lingkungan kerja juga tampak karena para pemandu wisata edukasi turut menjaga kebersihan dan ketertiban guna menciptakan suasana belajar dan wisata yang bersih, aman, ramah, dan tertib.

Dengan demikian, sikap-sikap yang ditunjukkan oleh para pemandu wisata edukasi di Banyuwangi Park seperti tanggung jawab, profesionalisme, kerja sama tim, serta menjaga kerapian dan ketertiban menjadi peran yang penting bagi para pemandu wisata edukasi dalam mendukung kualitas layanan di Banyuwangi Park.

Berdasarkan temuan penelitian, implementasi pelatihan berbasis kompetensi bagi pemandu wisata edukasi di Banyuwangi Park menunjukkan hasil yang positif, terutama dalam aspek kemampuan komunikasi, interpretasi, serta pelayanan kepada wisatawan. Temuan ini sejalan dengan teori pelatihan berbasis kompetensi yang dikemukakan oleh Puspitasari dan Muhamad (2023), bahwa pelatihan berbasis kompetensi dirancang untuk menghasilkan tenaga kerja yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan kebutuhan industri. Dalam konteks penelitian ini, pemandu wisata telah mampu mengaplikasikan kompetensi tersebut dalam praktik pemanduan, seperti penyampaian informasi yang menarik, penggunaan metode interaktif, serta penyesuaian materi dengan karakteristik wisatawan.

Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung teori pramuwisata dari Yoeti (1995)

yang menyatakan bahwa pemandu wisata harus mampu mengintegrasikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap untuk menciptakan kepuasan wisatawan. Hal ini terlihat pada temuan di lapangan, dimana pemandu wisata tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menciptakan pengalaman wisata yang edukatif dan menyenangkan melalui pendekatan interaktif seperti kuis, *storytelling*, dan komunikasi dua arah.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang menyatakan bahwa pelatihan berbasis kompetensi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan pariwisata dan kepuasan wisatawan. Penelitian sebelumnya oleh Sulistyono, Putriana, Imsa, dan Sari (2024) menekankan bahwa kemampuan komunikasi pemandu wisata memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan wisatawan, yang dalam penelitian ini terbukti melalui kemampuan pemandu dalam menyampaikan informasi secara jelas, sistematis, dan menarik.

Namun demikian, terdapat beberapa temuan yang tidak sepenuhnya sejalan dengan teori ideal implementasi pelatihan. Secara teoritis, pelatihan berbasis kompetensi seharusnya dilaksanakan secara terstruktur dengan standar waktu, kurikulum, dan evaluasi yang jelas. Akan tetapi, dalam praktik di Banyuwangi Park, ditemukan bahwa pemandu wisata belum memiliki standar durasi waktu yang baku dalam setiap sesi pemanduan dan lebih menyesuaikan dengan kondisi lapangan. Hal ini menunjukkan adanya fleksibilitas dalam implementasi, yang di satu sisi menjadi keunggulan yakni adaptif terhadap kondisi wisatawan. Tetapi di sisi lain menunjukkan belum optimalnya standarisasi operasional.

Selain itu, dalam perspektif teori implementasi kebijakan menurut Purwanto (2015), implementasi seharusnya berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan secara

sistematis. Pada penelitian ini, implementasi pelatihan sudah berjalan dengan baik dalam aspek output yakni peningkatan kompetensi pemandu, namun pada aspek proses masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam standarisasi pelaksanaan dan evaluasi pelatihan secara berkala.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini lebih dominan sejalan dengan teori dan penelitian terdahulu, terutama dalam hal efektivitas pelatihan berbasis kompetensi dalam meningkatkan kualitas pemandu wisata. Namun, terdapat beberapa aspek implementatif yang masih perlu disempurnakan agar sesuai dengan konsep ideal pelatihan berbasis kompetensi yang terstruktur dan berkelanjutan.

5. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelatihan berbasis kompetensi yang diterapkan di Banyuwangi Park telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pemandu wisata edukasi. Pelatihan berbasis kompetensi bagi pemandu wisata edukasi di Banyuwangi Park telah terbukti menjadi salah satu upaya strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman wisata edukatif bagi wisatawan. Melalui pelatihan yang terstruktur dan mengacu pada standar kompetensi nasional, pemandu wisata edukasi di Banyuwangi Park mampu menguasai keterampilan interpretasi dan komunikasi yang efektif sehingga mampu memberikan informasi yang menarik dan edukatif.

Keberhasilan implementasi kebijakan ini menjadi bukti bahwa pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan yang terarah sangat penting dalam mendukung kemajuan pariwisata daerah. Sehingga pengelola wisata dan pihak terkait disarankan untuk terus mengembangkan program pelatihan

kompetensi secara berkelanjutan serta melakukan evaluasi berkala agar kualitas pemandu wisata edukasi di Banyuwangi Park tetap terjaga dan mampu bersaing di era pariwisata yang semakin kompetitif. Dengan demikian, pelatihan berbasis kompetensi menjadi pondasi penting dalam mendukung pengembangan pariwisata yang berkelanjutan dan berorientasi pada peningkatan sumber daya manusia di sektor pariwisata Banyuwangi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disarankan kepada pengelola Banyuwangi Park dan pihak terkait untuk terus mengembangkan program pelatihan berbasis kompetensi secara berkelanjutan serta melakukan evaluasi berkala guna menjaga dan meningkatkan kualitas pemandu wisata edukasi. Selain itu, untuk penyempurnaan hasil penelitian, peneliti selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed method* agar dapat mengukur secara lebih objektif pengaruh pelatihan terhadap kinerja pemandu dan tingkat kepuasan wisatawan. Penelitian lanjutan juga dapat memperluas lokasi dan objek penelitian pada destinasi wisata edukasi lainnya sehingga hasilnya lebih representatif dan memiliki daya generalisasi yang lebih luas.

Selanjutnya, disarankan adanya penelitian longitudinal untuk mengkaji dampak jangka panjang pelatihan berbasis kompetensi terhadap profesionalisme pemandu wisata serta loyalitas wisatawan. Peneliti berikutnya juga dapat mengevaluasi efektivitas kurikulum dan metode pelatihan yang digunakan, termasuk kesesuaiannya dengan kebutuhan industri pariwisata yang terus berkembang. Selain itu, penting untuk melibatkan perspektif wisatawan sebagai responden guna memperoleh penilaian langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pengembangan penelitian juga dapat diarahkan pada pemanfaatan teknologi digital dalam pelatihan, seperti *e-learning* atau media interaktif, serta mengkaji faktor pendukung dan penghambat implementasi pelatihan secara lebih mendalam. Dengan demikian, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dalam mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia dan daya saing destinasi wisata edukasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Areros, W.A., 2013. Aspek Interpretasi Pada Implementasi Kebijakan Pemberian Izin Mendirikan Bangunan Oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Manado. *Sosiohumaniora*, 15(3), pp.312-319.
- Bernadeta and Tini, W.K. 2014. *Simple Morning Briefing*. Jakarta: Scritto Books Publisher.
- Goeldner, C.R. and Ritchie, J.B., 2011. *Tourism: Principles, practices, philosophies*. John Wiley & Sons.
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. 2017. *Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 341 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Kepeemanduan Wisata*. Jakarta: Kemenaker RI.
- Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia. 2019. *Program Pelatihan Berbasis Kompetensi Tour Guide*. Jakarta: Kemenaker RI.
- Liong, F., 2016. *Morning Briefing@ Work*. Gramedia Pustaka Utama.
- Moleong, L.J., 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosda karya Offset Nawawi, Ismail, 2009. *Public Policy: Surabaya: PNM*.

- Mulyadi, D., 2016. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: konsep dan aplikasi proses kebijakan publik berbasis analisis bukti untuk pelayanan publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 13 Tahun 2012 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kabupaten Banyuwangi.
- Purwanto, E.A. and Sulistyastuti, D.R., 2015. Implementasi kebijakan publik: konsep dan aplikasinya di Indonesia.
- Puspitasari, Y. and Muhamad, M., 2023. Analisis kebutuhan pelatihan berdasarkan kompetensi pramuwisata di Provinsi Jawa Tengah (Competency-based training needs analysis of tour guide in Central Java). *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 6(1), pp.105-120.
- Sahir, S.H., 2021. *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Soraya, M., Soetarto, H. and Alfiyah, N.I., 2021. Optimalisasi pramuwisata dalam pelayanan kepariwisataan di Kabupaten Sumenep. *Public Corner*, 16(2), pp.42-63.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, D., Putriana, M., Imsa, M.A. and Sari, W.P., 2024. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tourguide Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Mini Indonesia Indah. *Journal Media Public Relations*, 4(1), pp.24-33.
- Tahir, A., 2014. *Kebijakan publik dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah*. Arifin Tahir.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.
- Warsita, B., 2008. Teknologi pembelajaran landasan dan aplikasinya.
- Yoeti, O.A., 1995. *Tours and travel management*. Pradnya Paramita.



This Journal is licensed under [Internasional Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)