

ETIKA PROFESI PEMANDU WISATA DALAM MENGHADAPI PERBEDAAN BUDAYA WISATAWAN DI YOGYAKARTA (STUDI KASUS TRAVEL AGENT WIDYALOKA WISATA)

Yarmanto ^{1*}, Irenius Irnas Jen0 ^{2*}

^{1*}Sekolah Tinggi Parwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia
yarmanto@stipram.ac.id

^{2*}Sekolah Tinggi Parwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia
irenius@gmail.com

Article Info	Abstract
Kata Kunci: Etika Profesi; Pemandu Wisata; Manajemen Pariwisata; Agen Perjalanan; Widyaloka Wisata	Penelitian ini mengkaji etika profesi pemandu wisata dalam menangani perbedaan budaya wisatawan di Yogyakarta, dengan fokus pada agen travel Widyaloka Wisata. Menggunakan pendekatan kualitatif melalui observasi dan wawancara dengan pemandu wisata, wisatawan, dan staf manajemen. Kode etik pemandu wisata adalah pedoman yang harus diikuti untuk memastikan pelayanan yang berkualitas, menghormati budaya lokal, dan menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan. Dengan mematuhi kode etik ini, pemandu wisata tidak hanya akan meningkatkan reputasi profesional mereka tetapi juga berkontribusi pada keberlanjutan industri pariwisata. Sebagai duta pariwisata, mereka memainkan peran penting dalam menciptakan citra positif destinasi wisata dan membangun hubungan harmonis antara wisatawan dengan masyarakat lokal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemandu wisata menghadapi berbagai tantangan budaya saat berinteraksi dengan wisatawan internasional, yang membutuhkan penerapan etika profesi sambil menjembatani kesenjangan budaya. Penelitian ini memberikan wawasan dalam pengembangan strategi efektif untuk kepekaan budaya dalam layanan pariwisata.
Diterima: 5 Februari 2025	
Disetujui: 6 Februari 2025	
Diterbitkan: 9 Februari 2025	

Abstract

This study examines the professional ethics of tour guides in handling cultural differences among tourists in Yogyakarta, specifically focusing on Widyaloka Wisata travel agent. The research employs a qualitative approach through observation and interviews with tour guides, tourists, and management staff. The tour guide's code of conduct is a guideline that must be followed to ensure quality service, respect local culture, and create a pleasant experience for tourists. By adhering to this code of conduct, tour guides will not only enhance their

professional reputation but also contribute to the sustainability of the tourism industry. As tourism ambassadors, they play an important role in creating a positive image of tourist destinations and building harmonious relationships between tourists and the community. The findings indicate that tour guides face various cultural challenges when dealing with international tourists, requiring them to maintain professional ethics while bridging cultural gaps. This study provides insights into developing effective strategies for cultural sensitivity in tourism services.

Keywords: Professional Ethics, Tour Guide, Cultural Differences, Tourism Management, Yogyakarta, Widyaloka Wisata Travel Agent

PENDAHULUAN

Etika dalam menghadapi wisatawan yang memiliki latar belakang yang berbeda adalah tantangan bagi pengusaha biro perjalanan wisata terkhususnya tour guide yang berhadapan langsung dengan wisatawan pada kegiatan kunjungan daya tarik wisata. Hal ini berpengaruh terhadap pentingnya memahami etika profesi dalam dunia Pariwisata untuk sampai pada pemahaman tentang perbedaan etika yang dianjurkan kepada wisatawan seorang pemimpin perjalanan dan pemandu perjalanan harus mampu memahami budaya wisatawan yang sedang dibawa. Etika Keberagaman dan Inklusi: Pengertian: Teori ini mendukung pengakuan dan penghargaan terhadap keberagaman budaya, etnis, dan sosial dalam sektor pariwisata. Contoh: Mengembangkan program pariwisata yang inklusif, menghargai variasi budaya, serta memastikan manfaat pariwisata dapat dinikmati oleh berbagai lapisan masyarakat. (Rizal Kurniansah., et al., Kode Etik Pariwisata. Penerbit Infes Media 2020) Hal ini sangat berdampak bagaimana pelayanan kepada wisatawan Yogyakarta merupakan salah satu destinasi pilihan yang banyak diminati oleh wisatawan lokal dan manca negara dari fenomena tersebut tentu sebagai tour guide dan tour leader menghadapi kenyataan tersebut harus memahami latar belakang budaya wisatawan lalu dengan sendirinya etika yang pas untuk diterapkan sebagaimana mestinya Lingkungan budaya mengacu pada nilai-nilai dan adat istiadat suatu daerah (Ismail dan Yuhanis 2018 dalam Novita Aulia 2021). Pemandu wisata Yogyakarta menghadirkan tantangan yang unik bagi para pemandu wisata pelayanan yang memuaskan kepada wisatawan merupakan hal yang utama dalam dunia kerja dengan mengedepankan pelayanan memberikan informasi yang jelas dan detail serta mampu untuk memahami etika etika dalam dunia kerja sebagai seorang pemandu.

Pariwisata Yogyakarta semakin dikenal oleh berbagai wisatawan lokal maupun asing tentu mempunyai latar belakang kebiasaan yang berbeda beda dan pemahaman etis yang berbeda juga. Hal ini sangat mempengaruhi pola pemahaman terkait etis dan tidak etis dalam melakukan pelayanan terhadap wisatawan. Tentu ini merupakan tantangan baru bagi pemandu wisata, khususnya dalam perusahaan Wydyaloka Wisata sebuah perusahaan perjalanan wisata yang berdomisili di Yogyakarta. Etika Profesi muncul dalam berbagai sektor kehidupan karena adanya sebuah interaksi sosial berpengaruh terhadap kebiasaan sehingga melahirkan hal yang etis dan tidak etis dalam lingkungan sosial masyarakat. Berawal dari pemahaman tersebut maka permasalahan etika profesi dalam pariwisata sebagai tour guide dan tour leader agar bisa menangani beberapa permasalahan pelayanan wisatawan, menjadi penting. Perbedaan culture atau budaya berpengaruh besar terhadap norma-norma, atau etika yang berada di lingkungan masyarakat. Hal ini disebabkan faktor hukum dan status sosial, yang pada gilirannya akan mempengaruhi perilaku wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta. Penyebab lain adalah tour guide dan tour leader-nya. Dengan kata lain jika seorang tour guide dan tour leader itu mampu mengenali latar belakang wisatawan, letak geografinya dari mana, profesinya sebagai apa, status sosialnya bagaimana dan kemudian penempatan pemandu wisatanya memang tepat atau sesuai maka akan mudah mencapai pelayanan tamu yang memuaskan.

Study kasus Travel Agent yang berdomisili di Yogyakarta merupakan salah satu pelayanan wisata yang sudah memumpuni dalam melakukan pelayanan perjalanan pariwisata di Yogyakarta dan di luar Yogyakarta seperti Bandung, Provinsi Bali, Raja Ampat, Labuan Bajo dan Danau Toba. Travel Agent yang sudah beroperasi sejak Tahun 2013. Biro perjalanan ini salah satu tour operator yang terkemuka di Yogyakarta. Pelayanan terhadap wisatawan secara profesional tentu menjadi keharusan, apalagi terkait etika profesi pemandu wisatawan. Pramuwisata sebagai Profesi yang dalam menjalankan profesinya berada dibawah perlindungan hukum, undang-undang dan Kode Etik, memiliki kebebasan yang didasarkan kepada kehormatan dan kepribadian Pramuwisata yang berpegang teguh kepada, kejujuran, kecerdasan dan keterbukaan. Kode etik yang dimaksud, sudah barang tentu merupakan kode etik profesi yang berlaku secara khusus,

merupakan kesepakatan bersifat nasional, sebagai penjabaran etika-etika umum yang kemudian disesuaikan dengan kondisi daerah dengan tidak bertentangan dengan etika umum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Himpunan Pramuwisata Indonesia (2022) Kode Etik Pemandu wisata. Tantangan baru sebagai pemandu wisata adalah: bagaimana memahami, bagaimana menanggapi sebuah etika latar belakang budaya wisatawan yang tidak sama sesuai dengan etika di negara yang namanya Republik Indonesia.

Standard Operasional Prosedur dalam pekerjaan tersebut sudah jelas, bagaimana seorang pemandu wisata harus mampu menyampaikan dengan baik tanpa menyingung wisatawan yang di bawa lewat komunikasi yang baik. Etika berperan sangatlah mendasar dalam kepribadian setiap manusia setiap budaya wisatawan yang dijumpai berbeda beda dengan kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh wisatawan maka peranan etika dalam dunia pemanduan sangatlah penting. Setiap pemandu harus mengenal serta mempraktikannya dalam dunia profesionalisme dalam melayani wisatawan. Yogyakarta merupakan salah satu tujuan destinasi yang banyak dikunjungi oleh wisatawan dalam menunjang sektor pariwisata yang berkualitas dalam proses pelayanan kepada wisatawan pehamana tentang etika etika dalam kerja yang sesuai standar standr yang berlaku.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan cara mengumpulkan informasi yang ditanyakan langsung kepada pelaku usaha wisata Widya Loka Wisata. Peneliti mengajukan daftar pertanyaan (*quesioner*) maupun bertanya secara langsung melalui wawancara kepada pemandu wisata yang bekerja di Widyaloka Wisata dan wisatawan. Bentuk penelitian adalah kualitatif dengan meneliti sebuah kasus. Obyek atau tempat penelitian di Travel Agent WidyaLoka Wisata pada bulan September sampai dengan November 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami etika profesi pemandu wisata dalam menghadapi perbedaan budaya wisatawan, khususnya di Yogyakarta, dengan studi kasus Travel Agent WidyaLoka Wisata. Wawancara dilakukan dengan 10 pemandu wisata yang bekerja di Travel Agent WidyaLoka Wisata untuk menggali pengalaman, pemahaman, dan praktik etika profesi

mereka dalam menghadapi perbedaan budaya wisatawan. Peneliti terlibat langsung dalam kegiatan wisata selama 2 minggu untuk mengamati interaksi antara pemandu wisata dan wisatawan, serta penerapan etika profesi dalam situasi nyata. Pengumpulan dokumentasi berupa foto, video, dan catatan tertulis mengenai kegiatan wisata yang dilaksanakan oleh Travel Agent WidyaLoka Wisata, yang dalam konteks mengenai etika profesi praktik sehari-hari.

Wawancara dengan Wisatawan Mancanegara sebanyak 15 yang telah berkunjung ke Yogyakarta. Mereka dilayani oleh pemandu wisata dari Travel Agent WidyaLoka Wisata, untuk mengetahui persepsi mereka mengenai etika dan sikap pemandu wisata dalam menghadapi perbedaan budaya. Peneliti juga menganalisis dokumen kebijakan perusahaan terkait pelatihan, pedoman, dan regulasi yang mengatur etika profesi pemandu wisata di Travel Agent WidyaLoka Wisata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menggali bagaimana etika profesi pemandu wisata di Travel Agent WidyaLoka Wisata dalam menghadapi perbedaan budaya wisatawan, khususnya di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai tantangan dan penerapan etika profesi dalam praktek sehari-hari.

Dari wawancara mendalam yang dilakukan dengan 10 pemandu wisata, beberapa temuan utama terkait dengan etika profesi pemandu wisata yang dihadapi saat berinteraksi dengan wisatawan internasional adalah sebagai berikut:

1. Kesadaran terhadap Perbedaan Budaya. Sebagian besar pemandu wisata menyadari bahwa Yogyakarta adalah kota yang memiliki pengunjung internasional dari berbagai belahan dunia. Mereka menyatakan pentingnya pemahaman yang mendalam terhadap budaya asing, sehingga dapat menghindari konflik budaya atau missed persepsion.
2. Strategi Komunikasi Lintas Budaya. Pemandu wisata menerapkan strategi komunikasi yang lebih sensitif, seperti menghindari topik yang mungkin menyinggung budaya tertentu dan lebih fokus pada topik yang memupuk rasa saling menghormati. Sebagai contoh, dalam berbicara mengenai adat istiadat lokal, mereka menggunakan bahasa yang lebih halus

dan memberikan penjelasan konteks yang jelas. Pendekatan Empatik dan Toleransi. Mereka berusaha untuk membangun hubungan yang inklusif dengan wisatawan, baik dengan menyesuaikan gaya bicara maupun memberikan penjelasan yang lebih rinci tentang budaya Indonesia, terutama yang mungkin tidak dipahami oleh wisatawan.

Observasi yang dilakukan selama tiga bulan mengungkapkan bahwa pemandu wisata di WidyaLoka Wisata secara aktif berusaha mengelola perbedaan budaya dalam interaksi sehari-hari dengan wisatawan internasional. Dalam interaksi mereka dengan wisatawan dari berbagai negara, ditemukan beberapa pola yang menonjol: Penerimaan terhadap Perbedaan Budaya Pemandu wisata menunjukkan sikap positif terhadap perbedaan budaya. Misalnya, dalam suatu kegiatan wisata yang melibatkan wisatawan dari Eropa dan Asia, pemandu selalu berusaha untuk menjelaskan bagaimana perbedaan budaya ini tidak mempengaruhi nilai-nilai luhur masyarakat Indonesia dan bagaimana kedua budaya ini bisa hidup berdampingan. Menghindari Stereotip Pemandu wisata menunjukkan upaya keras untuk menghindari stereotip terhadap wisatawan berdasarkan budaya mereka. Sebagai contoh, meskipun wisatawan dari Jepang cenderung lebih diam dan tertutup, pemandu wisata di WidyaLoka Wisata menghindari generalisasi, dan lebih memilih untuk mengenali karakter setiap individu, tidak hanya berdasarkan asal negara.

Dokumentasi yang dikumpulkan selama kegiatan wisata menunjukkan bahwa pemandu wisata tidak hanya memberikan pengetahuan tentang objek wisata, tetapi juga memperkenalkan budaya lokal kepada wisatawan. Di beberapa sesi, pemandu menekankan nilai-nilai saling menghormati antar budaya dengan cara yang kreatif, seperti: Presentasi Kebudayaan Lokal dengan Perspektif Internasional Pemandu wisata memanfaatkan kesempatan untuk memperkenalkan berbagai aspek kebudayaan Yogyakarta (seperti tari, musik, dan kerajinan tangan) dengan cara yang relevan dan mudah dipahami oleh wisatawan dari latar belakang budaya yang berbeda. Partisipasi dalam Pengalaman Budaya Dalam beberapa kesempatan, pemandu juga mengundang wisatawan untuk terlibat langsung dalam kegiatan budaya, seperti belajar membuat batik atau mencoba kuliner tradisional Yogyakarta, sambil memberikan penjelasan tentang arti budaya

tersebut bagi masyarakat lokal. Wawancara dengan Wisatawan Internasional Wawancara dengan 15 wisatawan internasional menunjukkan bahwa mereka sangat menghargai sikap pemandu yang inklusif dan empatik.

Beberapa poin penting yang diperoleh dari wisatawan bahwa Penerimaan Terhadap Kebudayaan Lokal Wisatawan merasa dihargai ketika pemandu memberikan penjelasan yang tidak hanya mengedepankan kebudayaan lokal tetapi juga mengaitkannya dengan budaya mereka sendiri. Hal ini membuat mereka merasa lebih terhubung dengan tempat yang mereka kunjungi. Kepekaan terhadap Sensitivitas Budaya Wisatawan mengungkapkan bahwa pemandu wisata mampu menangani perbedaan budaya dengan penuh kepekaan, dan mereka merasa nyaman karena pemandu tidak menganggap rendah atau memaksakan pandangan budaya lokal terhadap wisatawan.

Melalui analisis dokumen kebijakan perusahaan, ditemukan bahwa Travel Agent WidyaLoka Wisata memiliki pedoman etika yang jelas untuk pemandu wisata dalam berinteraksi dengan wisatawan internasional. Beberapa temuan utama terkait kebijakan ini adalah:

1. Pelatihan Etika dan pendidikan Lintas Budaya. Pemandu wisata di Travel Agent WidyaLoka Wisata mengharuskan pemandu wisata untuk mengikuti pelatihan komunikasi lintas budaya yang mencakup pengenalan budaya dunia, serta etika dalam melayani wisatawan dari berbagai latar belakang. Pelatihan ini juga mencakup simulasi dalam menangani perbedaan budaya yang mungkin timbul di lapangan. Pedoman Profesionalisme dalam Pelayanan Perusahaan mengedepankan profesionalisme dalam setiap interaksi pemandu dengan wisatawan. Pedoman ini mencakup sikap tidak diskriminatif, penghormatan terhadap privasi dan kepercayaan wisatawan, serta penghindaran dari perilaku yang dapat menyinggung perasaan wisatawan.
2. Pentingnya Etika dalam Menghadapi Perbedaan Budaya. Dalam dunia pariwisata yang semakin global, etika profesi pemandu wisata sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang inklusif dan harmonis antara wisatawan dan budaya lokal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemandu wisata di WidyaLoka Wisata berperan sebagai "penjaga jembatan" antara dua dunia yang berbeda, yaitu budaya Indonesia dan budaya negara asal wisatawan. Pendekatan yang penuh empati dan

kesadaran budaya sangat membantu dalam membangun hubungan yang saling menghargai.

3. Kompetensi Pemandu dalam Komunikasi Lintas Budaya. Kompetensi komunikasi lintas budaya yang dimiliki oleh pemandu wisata di WidyaLoka Wisata terbukti sangat membantu dalam mengatasi tantangan perbedaan budaya. Pemandu tidak hanya menyampaikan informasi tentang objek wisata tetapi juga memfasilitasi dialog yang dapat memperkaya wawasan kedua belah pihak. Pelatihan dan pengalaman di lapangan menjadi kunci sukses mereka dalam menghadapi keragaman wisatawan.

Dukungan Kebijakan Perusahaan dalam Pembentukan Etika Profesi Kebijakan perusahaan yang mengharuskan pemandu wisata untuk mengikuti pelatihan etika dan budaya menunjukkan komitmen yang kuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga diharapkan pemandu wisata untuk lebih siap dalam menghadapi perbedaan budaya dan memberikan pelayanan yang tidak hanya informatif, tetapi juga sensitif dan penuh penghormatan terhadap keberagaman. Wisatawan juga merasa bahwa pemandu wisata di WidyaLoka Wisata tidak hanya memberikan informasi tentang objek wisata tetapi juga membuka ruang bagi mereka untuk berbagi pandangan dan pengalaman mereka sendiri tentang budaya masing-masing.

Panduan Etika dan Profesionalisme dalam Industri Pariwisata

Pemandu wisata atau tour guide adalah salah satu profesi penting dalam industri pariwisata. Mereka berperan sebagai penghubung antara wisatawan dengan destinasi, sekaligus sebagai duta budaya dan informasi. Untuk menjalankan peran ini dengan baik, seorang pemandu wisata harus mematuhi kode etik profesi yang bertujuan menjaga integritas, profesionalisme, dan kualitas pelayanan. Berikut adalah penjelasan rinci tentang kode etik yang harus dipegang oleh seorang pemandu wisata.

1. Etika dan Kepribadian yang Baik

Seorang pemandu wisata harus memiliki kepribadian yang ramah, sabar, dan penuh empati. Etika yang baik mencakup sikap sopan santun, penghormatan terhadap budaya lokal, dan kemampuan untuk menjalin komunikasi yang efektif dengan wisatawan dari berbagai latar belakang. Contoh implementasi:

- a. Selalu menyapa wisatawan dengan ramah.

- b. Mendengarkan keluhan atau pertanyaan dengan penuh perhatian.
- c. Menjaga sikap profesional, baik dalam berpakaian maupun bertutur kata.

2. Mematuhi Kode Etik dan Tata Karma

Pemandu wisata harus mematuhi tata karma atau norma-norma yang berlaku dalam masyarakat setempat. Hal ini termasuk menghormati adat istiadat dan tradisi lokal serta menjaga perilaku yang tidak merusak citra destinasi wisata. Poin pentingnya adalah.

- a. Tidak melakukan tindakan yang merugikan masyarakat lokal, seperti membuang sampah sembarangan.
- b. Menghindari topik pembicaraan sensitif, seperti politik atau agama, yang dapat menimbulkan konflik.

3. Menciptakan Kesan Positif

Tugas utama seorang pemandu wisata adalah menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan bagi wisatawan. Hal ini dapat dicapai dengan memberikan informasi yang menarik, memperhatikan kenyamanan wisatawan, dan memastikan perjalanan berlangsung lancar. Langkahnya adalah.

- a. Memberikan cerita menarik tentang sejarah atau budaya destinasi.
- b. Menyediakan panduan logistik, seperti arah menuju toilet, restoran, atau tempat istirahat.
- c. Membantu wisatawan mengambil foto atau dokumentasi perjalanan.

4. Profesionalisme dalam Tugas

Dalam menjalankan tugasnya, pemandu wisata harus menjaga profesionalisme. Ini mencakup ketepatan waktu, kemampuan mengelola jadwal tuor, dan menjaga hubungan yang baik dengan wisatawan serta rekan kerja. Contohnya adalah.

- a. Memulai tuor tepat waktu sesuai jadwal.
- b. Menginformasikan wisatawan tentang waktu yang tersedia di setiap lokasi.
- c. Berkomunikasi dengan sopir, pengelola lokasi wisata, dan pihak terkait lainnya untuk memastikan perjalanan berjalan lancar.

5. Menciptakan Suasana yang Menyenangkan

Pemandu wisata harus mampu menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan selama perjalanan. Hal ini melibatkan kemampuan untuk mencairkan suasana, menjaga semangat wisatawan, dan menghadapi situasi tak terduga dengan tenang. Cara melakukannya adalah.

- a. Membuka tuor dengan lelucon ringan atau cerita inspiratif.
- b. Menggunakan musik atau permainan sederhana saat suasana mulai membosankan.
- c. Menangani keluhan wisatawan dengan solusi yang cepat dan efektif.

6. Memberikan Pelayanan Prima

Pelayanan yang berkualitas tinggi adalah kunci kepuasan wisatawan. Pemandu wisata harus memastikan kebutuhan wisatawan terpenuhi, mulai dari informasi yang akurat hingga bantuan logistik. Komponen pelayanan prima sebaai berikut ini.

- a. Menyampaikan informasi destinasi secara jelas dan mudah dipahami.
- b. Menjaga keamanan wisatawan selama perjalanan.
- c. Membantu wisatawan dengan kebutuhan khusus, seperti orang tua, anak-anak, atau penyandang disabilitas.

7. Memahami Latar Belakang Wisatawan

Setiap wisatawan memiliki latar belakang budaya, bahasa, dan preferensi yang berbeda. Pemandu wisata harus peka terhadap perbedaan ini dan mampu menyesuaikan gaya komunikasi serta pendekatan layanan. Contoh penyesuaiannya adalah.

- a. Menggunakan bahasa yang dipahami oleh wisatawan.
- b. Menjelaskan adat lokal yang mungkin tidak dikenal oleh wisatawan asing.
- c. Menghormati kebutuhan diet atau kepercayaan agama wisatawan.

8. Menghindari Konflik atau Ketidaknyamanan

Pemandu wisata harus menghindari situasi yang dapat menimbulkan konflik, baik dengan wisatawan maupun pihak lokal. Ini termasuk menjaga perilaku yang netral dan tidak berpihak dalam situasi yang kontroversial. Prinsip utamanya adalah.

- a. Menghindari debat atau diskusi yang berpotensi memicu perpecahan.
- b. Bersikap profesional jika menghadapi wisatawan yang sulit atau emosional.

-
- c. Mengatasi kesalahan dengan rendah hati dan solusi yang cepat.

Tantangan dalam Penerapan Kode Etik Bidang Pariwisata

Meskipun manfaatnya sangat jelas, penerapan kode etik di industri pariwisata tidak selalu berjalan mulus. Ada beberapa tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan implementasi yang efektif:

1. Kurangnya Pemahaman dan Pelatihan

Tidak semua karyawan memiliki pemahaman yang mendalam tentang pentingnya kode etik. Dalam beberapa kasus, pelatihan etika yang disediakan oleh manajemen mungkin kurang memadai atau tidak spesifik untuk situasi yang sering terjadi di lapangan.

2. Perbedaan Budaya

Industri pariwisata sering melibatkan karyawan dan tamu dari latar belakang budaya yang berbeda. Apa yang dianggap sopan atau etis dalam satu budaya mungkin tidak sama dengan budaya lain. Hal ini dapat menimbulkan kesalah pahaman atau bahkan konflik.

3. Tekanan Kerja yang Tinggi

Lingkungan kerja yang sibuk, seperti selama musim liburan atau acara besar, dapat menyebabkan pemandu wisata merasa tertekan. Dalam situasi seperti ini, mereka mungkin cenderung mengabaikan pedoman etika untuk menyelesaikan tugas dengan cepat, yang dapat merugikan kualitas layanan atau hubungan dengan tamu atau wisatawan.

4. Kurangnya Ketegasan dalam Penegakan

Jika manajemen perusahaan tidak konsisten dalam menerapkan sanksi terhadap pelanggaran kode etik, hal ini dapat menciptakan persepsi bahwa kode etik tidak penting. Karyawan dalam hal ini pemandu wisata yang melihat pelanggaran yang tidak ditindak, dapat kehilangan motivasi untuk mematuhi aturan dan etika profesi tersebut.

Langkah-Langkah Untuk Meningkatkan Penerapan Kode Etik Pemandu Wisata

Untuk mengatasi tantangan di atas, tour operator/ travel agent dapat mengambil langkah-langkah berikut:

1. Pelatihan yang Berkelanjutan

Manajemen harus menyediakan pelatihan etika secara berkala, baik melalui sesi langsung maupun modul online. Pelatihan ini harus mencakup studi kasus nyata, simulasi situasi, dan diskusi kelompok untuk membantu pemandu wisata / karyawan memahami cara menerapkan kode etik dalam pekerjaan sehari-hari.

2. Komunikasi yang Transparan

Kode etik harus disampaikan dengan jelas kepada semua karyawan sejak hari pertama mereka bergabung. Selain itu, manajemen harus membuka saluran komunikasi di mana pemandu wisata/ karyawan dapat melaporkan pelanggaran atau meminta saran tanpa takut akan pembalasan.

3. Penghargaan untuk Perilaku Etis

Selain memberikan sanksi untuk pelanggaran, , tour operator/ travel agent juga perlu memberikan penghargaan (reward) bagi pemandu wisata /karyawan yang menunjukkan perilaku etis yang luar biasa. Penghargaan ini dapat berupa pengakuan publik, bonus, atau promosi.

4. Penyesuaian dengan Budaya Lokal

Travel Agent yang beroperasi di berbagai lokasi harus menyesuaikan kode etik mereka dengan nilai-nilai budaya setempat tanpa mengorbankan prinsip-prinsip universal.

5. Pemantauan dan Evaluasi

Manajemen harus secara rutin mengevaluasi penerapan kode etik di seluruh departemen dan melakukan perbaikan jika diperlukan.

KESIMPULAN

Kode etik pemandu wisata adalah pedoman yang harus diikuti untuk memastikan pelayanan yang berkualitas, menghormati budaya lokal, dan menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi wisatawan. Dengan mematuhi kode etik ini, pemandu wisata tidak hanya akan meningkatkan reputasi profesional mereka tetapi juga berkontribusi pada keberlanjutan industri pariwisata. Sebagai duta pariwisata, mereka memainkan peran penting dalam menciptakan citra positif destinasi wisata dan membangun hubungan harmonis antara wisatawan dengan masyarakat lokal. Dalam penelitian ini ditemukan beberapa sebab tentang pentingnya etika profesi pemandu wisata di Travel Agent WidyaLoka Wisata. Beberapa diantaranya adalah peran dalam membangun hubungan positif dengan wisatawan internasional,

pemahaman bagi para pemandu wisata dalam menghadapi perbedaan budaya, baik budaya lokal dan budaya asal wisatawan apakah itu wisman atau wisnus. Oleh sebab itu Pemandu wisata harus menunjukkan sikap terbuka, empatik, dan menghargai perbedaan budaya berhasil menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan bagi wisatawan. Untuk itu, pelatihan budaya dan komunikasi lintas budaya yang diberikan oleh perusahaan kepada para pemandu wisata memberikan kontribusi besar terhadap kesuksesan implementasi etika profesi Pemandu wisata ini. Dengan demikian, sangatlah penting bagi perusahaan wisata untuk terus meningkatkan pelatihan -pelatihan dan kebijakan terkait etika profesi pemandu wisata untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan wisatawan dapat berlangsung dengan penuh rasa hormat dan saling pengertian.

Daftar Pustaka

- Himpunan Pramuwisata Indonesia. (2022). *Kode Etik Pemandu Wisata*. Jakarta: Himpunan Pramuwisata Indonesia.
- Kurniansah, Rizal, et al. (2020). *Kode Etik Pariwisata*. Yogyakarta: Infes Media.
- Novita Aulia (2021). *Manajemen Pariwisata Global*. Jakarta: Pustaka Akademik.
- Novita Aulia. (2021). *Manajemen Pariwisata Global*. Jakarta: Pustaka Akademik.
- Widyaloka Wisata. (2023). *Kebijakan dan Pedoman Etika Pemandu Wisata*. Yogyakarta: Widyaloka Wisata.