

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM
MENINGKATKAN TRUST WISATAWAN DESA RUMAH GALUH
KECAMATAN SEI BINGAI, KAB. LANGKAT**

Ellyta Elfrida Tambunan

Email : ellytaelfridatambunan@poltekparmedan.ac.id

Politeknik Pariwisata Medan

Abstract

Standard Operating Procedures (SOPs) are instructions or guidelines for working procedures related to procedures that must be carried out properly, correctly and effectively. SOP contains instructions that explain the way that is expected and required by workers or officers in carrying out/organizing work.

SOPs in Tourist Guides both on land, air, and at sea with various types of tourism activities according to the language used and provide explanations about culture, history and biodiversity in a tourist attraction. SOPs are very useful in helping the performance of workers so that tourist satisfaction can be achieved.

The implementation of SOPs in increasing tourist trust is very important for tourist villages to carry out for their sustainability. Based on the explanation above, the authors are interested in conducting research by raising the title as above.

Keywords: *SOP and Tour Guide, Trust*

1. PENDAHULUAN

SOP atau Standar Operasional Prosedur merupakan proses atau panduan yang digunakan untuk petunjuk langkah kerja para karyawan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, penyelenggaraan administrasi pemerintahan dapat berjalan dengan baik. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari dan dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih profesional, cepat dan mudah.

Desa Rumah Galuh Merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Sei Bingei, Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara. Desa Rumah Galuh Berjarak 54km dari Kota Medan. Desa Rumah Galuh ini menyajikan sungai yang airnya sangat jernih seperti kristal kaca. Di aliran sungai tersebut terdapat objek yang menyerupai kolam, kolam tersebut alami buatan alam yang dinamakan sama warga sekitar yaitu Kolam Abadi. Selain Pemandian Kolam Abadi di Desa Rumah Galuh juga terdapat Air Terjun Toreh-toreh, Air Terjun Tongkat dan Air Terjun Lau Berte. Untuk menjangkau Desa Rumah Galuh ini kita dapat menggunakan

transportasi umum maupun pribadi. Dari Kota Medan jarak waktu tempuh paling lama 2 jam saja.

Standar Operasional Prosedur yang dimiliki oleh Desa Rumah Galuh saat ini masih kurang baik dikarenakan Pemerintah daerah belum dapat menetapkan satu Komunitas pencinta alam sebagai komunitas resmi yang dinaungi oleh Dinas Pariwisata karena tidak ingin terjadi kecemburuan sosial diantara para komunitas. Terdapat banyak Komunitas pencinta alam di desa rumah galuh, salah satunya Pelaruga, PETAR,dll. Namun Komunitas Pelaruga merupakan pelopor berdirinya komunitas-komunitas pencinta alam yang ada di desa rumah galuh serta Pelaruga merupakan komunitas pencinta alam resmi di desa rumah galuh yang sudah mendaftarkan diri di administrasi desa sebagai Lembaga Pengembangan Pariwisata Pelaruga.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang menjelaskan tentang suatu proses kegiatan kerja yang dimiliki untuk mencapai tujuan maksimal dengan resiko seminim mungkin. menurut Adrinal Tanjung dan Bambang Subagjo (2012: 18), terdapat juga beberapa pengertian umum tentang SOP, yaitu:

a) Instruksi tertulis sederhana, untuk menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang paling efektif dalam rangka memenuhi persyaratan operasional.

b) Serangkaian instruksi tertulis yang didokumentasikan dari aktivitas rutin dan berulang yang dilakukan oleh suatu organisasi; dan

c) Penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa.

SOP memuat aturan baku untuk menjalankan operasional dengan baik, Sehingga apabila terjadi kecelakaan meskipun tidak melakukan pelanggaran SOP tetaplah yang dipermasalahan adalah SDM karena yang membuat dan menyusun adalah SDM (Brown, 2015 : 68).

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode Kuantitatif dan menggunakan jenis data Sekunder. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positivisme. Metode ini digunakan dalam meneliti terhadap sampel dan populasi penelitian, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan dengan acak.

Data sekunder adalah sumber data yang melengkapi informasi penelitian melalui wadah pencarian di internet.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Desa Rumah Galuh

2. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Desa Rumah Galuh

3. Prosedur Pemandu Wisata Rumah Galuh

3.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Pendapat yang dikemukakan oleh Satori (2009: 105) bahwa observasi merupakan pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti secara langsung

2. Wawancara

Pendapat yang dikemukakan oleh Satori (2009: 130) bahwa wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Teknik pengumpulan data melalui wawancara ini peneliti akan mengumpulkan data primer.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono, (2007: 82) dalam Gunawan, 2014:176) memaparkan dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, yang berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental dari seseorang. Kegiatan dokumentasi dilakukan oleh peneliti dalam proses Teknik pengumpulan data dengan tujuan agar hasil observasi maupun wawancara yang telah dilakukan dapat dipercaya.

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses untuk menemukan informasi yang bermanfaat sehingga dapat memberikan petunjuk untuk mengambil

maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam suatu penelitian. Teknik pengumpulan data melalui observasi ini peneliti melakukan pengamatan langsung pada lokasi penelitian yaitu desa wisata rumah galuh. gambaran yang jelas mengenai standar SOP rumah galuh yang digunakan dan mengetahui keamanan dan keselamatan wisatawan selama pengarungan

keputusan. Tujuan dari analisa data pada dasarnya adalah meyederhanakan data dalam bentuk yang mudah di baca

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Persiapan Penerapan SOP di Desa Rumah Galuh

Berikut adalah Prosedur Persiapan SOP rumah Galuh Kec. Sei Bingai Kab. Langkat :

1. Mengobservasi Kawasan Desa Rumah Galuh secara bertahap dan mendata Komponen kepariwisataan berbasis 5A melalui metode Observasi dan Wawancara.

2. Mengurutkan pendataan Desa Wisata Rumah Galuh melalui Matrix IFAS & EFAS.

3. Membentuk sebuah strategi pengembangan fasilitas dan infrastruktur yang kurang dari Desa Wisata Rumah Galuh.

4. Membentuk sebuah pengembangan dari objek wisata ataupun atraksi wisata yang kurang dari Desa wisata Rumah Galuh.

5. Membentuk susunan peraturan SOP dari Desa Wisata Rumah Galuh.

6. Memberikan laporan dan susunan SOP kepada Dinas Pariwisata Langkat untuk dapat dijadikan sebagai pedoman Tour Guide didesa Rumah Galuh.

7. Setelah mendapatkan persetujuan dan legalitas dari Dinas Pariwisata langkat, mulailah membentuk sebuah Musyawarah kepada Masyarakat dalam pengembangan Tour Guide di Desa Wisata Rumah Galuh.

Prosedur Pelatihan Tour Guide Desa Wisata Rumah Galuh:

1. Membentuk sebuah Schedule pelatihan Tour Guide Desa Wisata Rumah Galuh.

2. Mengadakan seminar ataupun rapat yang dihadiri calon Tour Guide yang berasal dari POKDARWIS Desa Wisata Rumah Galuh dan Kepala Desa untuk membicarakan Legalitas aturan dari Dinas Pariwisata Langkat.

3. Memberikan informasi akan atraksi, akomodasi, amenities, anxillary service yang telah dikembangkan dan telah diperbaiki.

4. Memberikan pelatihan langsung bagaimana prosedur memulai Guiding kepada wisatawan mulai dari Greeting, Grooming dan Gesture.

5. Memberikan pemahaman akan pengembangan kepariwisataan berbasis Ecovillage.

6. Memberikan pembelajaran secara praktek dengan nyata berdasarkan Narasumber yang sedang mengguide Wisatawan secara langsung.

7. Memberikan masa training kepada Calon Tour Guide dan didamping oleh ketua Pokdarwis Desa Wisata Rumah Galuh

8. Memonitoring Tour Guide selama beberapa hari untuk mengetahui prospek kerjanya dalam memandu wisatawan.

4.2 Pelaksanaan SOP Pelaruga di Desa Rumah Galuh

Pelaksanaan pelayanan SOP Pelaruga yang terdapat di desa rumah galuh sudah cukup maksimal karena berdasarkan informasi-informasi pengalaman wisatawan yang datang dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata pelaruga sangatlah baik sehingga sering kali wisatawan yang datang ke objek-objek wisata rumah galuh akan datang kembali kesana ditemani oleh pemandu wisata. Berikut adalah prosedur pemandu wisata yang diberikan oleh komunitas pelaruga:

1. Menjemput wisatawan dititik yang sudah ditentukan demi menghindari terjadinya pungli yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

2. Menyambut dan memberi salam selamat datang kepada pengunjung serta memperkenalkan diri sebagai pemandu Ekowisata.

3. Menjelaskan tentang desa wisata galuh serta objek-objek yang ada secara umum, keunikan yang dimiliki, dan jenis-jenis pelayanan yang ditawarkan.

4. Memandu wisatawan menuju objek wisata alam sambil memberikan penjelasan mengenai keunggulan atau keunikan daya tarik yang dimiliki serta

memberikan penjelasan terhadap berbagai pertanyaan yang diajukan oleh wisatawan.

5. Memberi wisatawan pelampung sebagai alat untuk menjaga keselamatan saat berada di air terjun ataupun di objek lainnya serta selalu membantu wisatawan jika dibutuhkan.

6. Sebelum wisatawan mengakhiri kunjungannya, jangan lupa mintalah komentar mengenai keberadaan daya tarik ekowisata dan kualitas layanan yang diberikan (dapat dilakukan dengan meminta kepada wisatawan untuk menuliskannya pada buku tamu/pengunjung) ataupun dapat memberinya melalui aplikasi rating.

7. Ucapkan terimakasih atas kunjungannya dan jangan lupa mohon maaf apabila ada hal-hal yang kurang berkenan. Sampaikan pula harapan semoga mereka bisa berkunjung kembali di lain kesempatan dan dapat membawa lebih banyak teman untuk berkunjung.

4.3 Persyaratan Untuk Menjadi Tour Guide yang berkompeten

Definisi pemandu wisata menurut Purwanggono, 2002 menyatakan bahwa pemandu wisata adalah orang yang melakukan pemanduan wisata. Pemandu berfungsi sebagai pengantar, pengawal (pelindung) dan dapat mempermudah untuk kelancaran kelancaran pelaksanaan perjalanan wisata. Pemandu wisata adalah pihak yang berdiri paling depan di antara

wisatawan dan seluruh aspek komponen pariwisata. Pramuwisata adalah Warga Negara Indonesia yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan, dan petunjuk mengenai daya tarik wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan (Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2016 tentang Pramuwisata) Jadi lebih jauh diinginkan bahwa pramuwisata adalah seseorang yang menyediakan jasa komersial pemanduan wisatawan, mencakup pemberian bimbingan, arahan-arahan, penjelasan-penjelasan dan petunjuk-petunjuk tentang suatu obyek dan daya tarik wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan.

Beberapa hal penting yang sangat perlu diperhatikan dalam mempersiapkan seorang pemandu/ tour guide yang akan mengadakan tracking yang dibantu oleh ranger antara lain,

A. Kualitas diri pramuwisata

Kualitas diri pramuwisata adalah kemampuan diri sebagai orang yang memberikan pelayanan pemanduan wisata dan kemampuan diri dalam berperilaku sebagai pihak unofficial Ambassador of The Country (mewakili bangsa dan negaranya terhadap wisatawan yang dipandu). Tolak ukur kualitas diri pramuwisata ditentukan oleh kemampuan diri pramuwisata yakni sampai sejauh mana ia mewakili.

B. Kualitas moral

Kualitas diri pramuwisata yang berhubungan dengan baik buruknya perbuatan dan kelakuan. Kualitas moral bagi pramuwisata meliputi: Tulus,

sopan, santun, jujur, setia pada tugas, selalu berpikiran sehat

C. Kualitas Intelektual

Kualitas diri pramuwisata berkenaan dengan daya tarik wisata, akal budi, kepandaian. Kualitas intelektual bagi pramuwisata meliputi: Kesiagaan mental, tanggap akan informasi, senang belajar, berpengetahuan umum yang luas

D. Kualitas Profesional

Kualitas diri pramuwisata yang berhubungan dengan pekerjaan. Berwawasan luas, bertindak sungguh-sungguh dan berdedikasi tinggi, meliputi: Kecakapan berkomunikasi dan kecakapan memberikann apa yang dibutuhkan wisatawan, menguasai tehnik pemanduan wisata, tanggaprasa yang tinggi, bertindak apresiatif, fasih akan bahasa atau bahasa asing yang digunakan.

E. Kualitas Penampilan dan Karakter Diri

Penampilan diri meliputi: berbadan sehat, berpakaian bersih dan rapi, pakaian yang dikenakan menyesuaikan Karakterdiri meliputi: Periang, dapat menciptakan suasana gembira dan cerah, antusias terhadap subjek, berkepribadian ramah dan selaludapat gembira, sopan dan hormat mempunyai sense of humor yang bermutu.Seorang pramuwisata pada dasarnya adalah seseorang yang dipercaya memimpin suatu perjalanan wisata (tour) dengan tugas khusus untukmenjelaskan kepada wisatawan semua objek wisata dan atraksi wisata yang dilihat dan dikunjungi.

F. Sikap pramuwisata memberi pelayanan

Kualitas pelayanan itu sangat relative tetapi dalam memberi pelayanan kepada wisatawan atau berhubungan dengan orang-orang yang sifatnya silih berganti, kualitas yang diharapkan sebenarnya tidak lain adalah sikap, kemampuan, dan tingkah laku anda sendiri dalam memberi pelayanan. Hal-hal tersebut mencakup unsur-unsur:

a. Mempunyai perhatian terhadap orang lain (*have interest to other people*)

b. Mempunyai kepribadian yang menyenangkan

c. Penampilan yang meyakinkan (*smart appearance*)

d. Berakal budi (*common sense*)

e. Mempunyai rasa humor (*sense of humor*)

f. Suka membantu dan berlaku sopan santun (*helpful and polite manner*)

g. Bertindak efisien dan cermat dalam melakukan pekerjaan

h. Mempunyai keterampilan yang professional

i. Mengerti masalah yang dihadapi orang yang dilayani

j. Bersikap bersahabatk.Bersikap sabar dan dapat dipercaya (*confident*)

k. Tulus hati (*integrity*).

l. Program peningkatan peran pemanduan (*ranger*) di Desa wisata Rumah Galuh

Semua Pengunjung layak untuk memperoleh layanan yang sama dan maksimal saat berkunjung ke objek wisata. Terlebih lagi ke Desa Wisata

Rumah Galuh yang memerlukan pengamanan khusus untuk menjamin keselamatan dan keamanan pengunjung dari gangguan kera. Seiring dengan peningkatan pengelolaan dari unsur-unsur terkait maka perhatian terhadap pemeliharaan kera termasuk pemberian makan mempengaruhi perilaku kera yang lebih baik dan tidak lagi liar serta mengganggu pengunjung dengan merampas barang bawaan yang dibawa. Hal ini berdampak pada kenyamanan pengunjung sehingga kasus perampasan barang tamu oleh kera hampir tidak terdengar lagi

sekarang yang kemudian mempengaruhi jumlah kunjungan tamu terlihat menunjukkan angka yang mengembirakan setiap bulannya, namun demikian kawasan hutan dengan habitat kera berjumlah 700 ekor yang terbagi dalam tiga kelompok kera memiliki berbagai karakter tetap membutuhkan standar pengamanan dan pengetahuan-pengetahuan umum yang harus dipatuhi demi menjaga keselamatan dan kenyamanan selama berkunjung di objek tersebut.

Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.

Laki-laki	Perempuan	Jumlah
29	1	30

Sumber: data diolah 2022

Tabel 4.2. Karakteristik berdasarkan Tingkat Pendidikan

SMA	Diploma/ Sarjana	Jumlah
29	1	30

Sumber: data diolah 2022

Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan umur

20-30	31-40	41-50	>50	Jumlah
29	1	0	0	30

Sumber: data diolah 2022

Dalam upaya mendukung program Kementerian Pariwisata yakni pengembangan desa wisata berbasis pendampingan perguruan tinggi maka telah dilaksanakan program pelatihan di Desa Wisata Rumah Galuh pada bidang

sapta pesona dalam penyelenggaraan kepariwisataan di Desa Wisata Rumah Galuh. Sosialisasi tutorial tentang prinsip-prinsip dasar pemanduan. Materi diberikan mengikuti SKKNI (Standar kompetensi Kerja Nasional

Indonesia) khusus Kepemanduan Wisata yang meliputi:

a. Bekerja sebagai pemandu wisata; meliputi pengetahuan dan keterampilan serta attitude sebagai orang yang melakukan tugas kepemanduan.

b. Menginterpretasikan aspek budaya lokal; diberikan dengan metode yang tidak formal dengan bertukar pikiran dan suasana yang relax

c. Memahami pariwisata budaya dan pariwisata alam mencakup :

- Bahasa
- Sistem pengetahuan
- Organisasi sosial
- Sistem sosial
- Sistem keagamaan
- Seni

4.4 Tugas Dan Tanggung Jawab

Tugas dan kewajiban dari pada *Local Guide* (LG) adalah:

a. Mengantar wisatawan, baik rombongan maupun perorangan yang mengadakan perjalanan dengan transportasi yang tersedia.

b. Memberikan penjelasan tentang rencana perjalanan dan objek wisata serta memberikan penjelasan mengenai dokumen perjalanan, akomodasi, transportasi dan fasilitas wisatawan lainnya.

c. Memberi petunjuk tentang objek dan atraksi wisata.

d. Membantu mengurus barang bawaan wisatawan.

e. Memberi pertolongan kepada wisatawan yang sakit, mendapat kecelakaan, kecopetan, kehilangan atau musibah lainnya.

Dalam melaksanakan tugas-tugasnya itu maka seorang *Local Guide* (LG) harus memiliki kode etik dengan memakai tanda pengenalan (*badge*) dan mematuhi acara perjalanan yang telah ditetapkan.

Mengenai kewajiban *Local Guide* (LG) dan Pengatur Wisata sebagai berikut:

a. *Local Guide* (LG) berkewajiban melaporkan pelaksanaan tugasnya secara berkala kepada ketua paguyuban dilanjutkan ke kabupaten,

b. Pengatur Wisata berkewajiban membuat pertanggung-jawaban pelaksanaan tugasnya sebagai bahan Laporan Kegiatan Usaha (LKU) Biro Perjalanan Umum yang bersangkutan.

Tugas ini dapat dibagikan menjadi beberapa tugas yang penting, yaitu

1. Pelayanan Regular Tour

a. Mencatat nama-nama peserta rombongan perjalanan, baik secara perseorangan maupun secara rombongan

b. Mencatat dan mengetahui jelas letak dan nama hotel dimana para wisatawan sebagai peserta perjalanan akan dijemput dalam *picked-up service*.

c. Meneliti rencana perjalanan yang dipersiapkan khususnya bagi mereka yang masuk rombongan *regular tour and optional tour*.

d. Menentukan tempat perjalanan akan dimulai dalam (*starting point*) dan tempat istirahat dan singgah dalam perjalanan (*resting point*) dan tempat perjalanan akhir (*stopping point*).

e. Mencatat nama dan alamat berdasarkan telepon rumah sakit dan kantor polisi yang terdekat di jalur perjalanan dan yang terutama di daerah yang akan dikunjungi untuk berjaga-jaga dari setiap kemungkinan kalau ada yang sakit atau cidera dalam perjalanan.

f. Mempersiapkan jumlah uang yang diperlukan selama dalam perjalanan untuk pembayaran hal-hal yang kecil dan urgent seperti karcis masuk, tips keamanan, kenyamanan supporting, makanan kecil (kalau perlu) dan kemungkinan-kemungkinan lainnya.

g. Mempersiapkan label atau sticker untuk dibagikan kepada setiap peserta atau anggota rombongan perjalanan.

h. Meneliti ketentuan-ketentuan yang berlaku dan yang perlu diketahui serta diikuti atau ditaati oleh peserta perjalanan seperti lamanya perjalanan, jam berangkat, lamanya di tempat-tempat yang akan dikunjungi dan juga ketentuan khusus yang perlu diberitahukan kepada setiap anggota rombongan seperti pemotretan, lokasi-lokasi terlarang, dan sebagainya.

i. Memberitahukan pengemudi tentang tempat-tempat yang akan dikunjungi serta dimana tempat-tempat beristirahat untuk member kesempatan berbelanja atau mengambil foto dan lain-lain.

j. Mempersiapkan obat-obatan (P3K) sebagai persiapan pertolongan pertama kalau-kalau terjadi kecelakaan yang tidak diharapkan

2. Tugas *Picked-up Service* (penjemputan)

a. Datang dan tiba di kantor tempat bertugas sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (*be on time*)

b. Menemui ketua rombongan dan memberi informasi tentang apa yang perlu diketahui dan dilakukannya (rute perjalanan, kesiapan).

c. Bawalah daftar nama-nama peserta perjalanan yang akan dijemput di hotel yang telah dicatat sebelumnya.

d. Berhentilah pada setiap hotel atau tempat penjemputan, kemudian tanyakan pada Information Desk atau *From Office* hotel tersebut, tempat rombongan telah menunggu.

e. Perkenalkan diri Anda kepada rombongan yang akan dibawa.

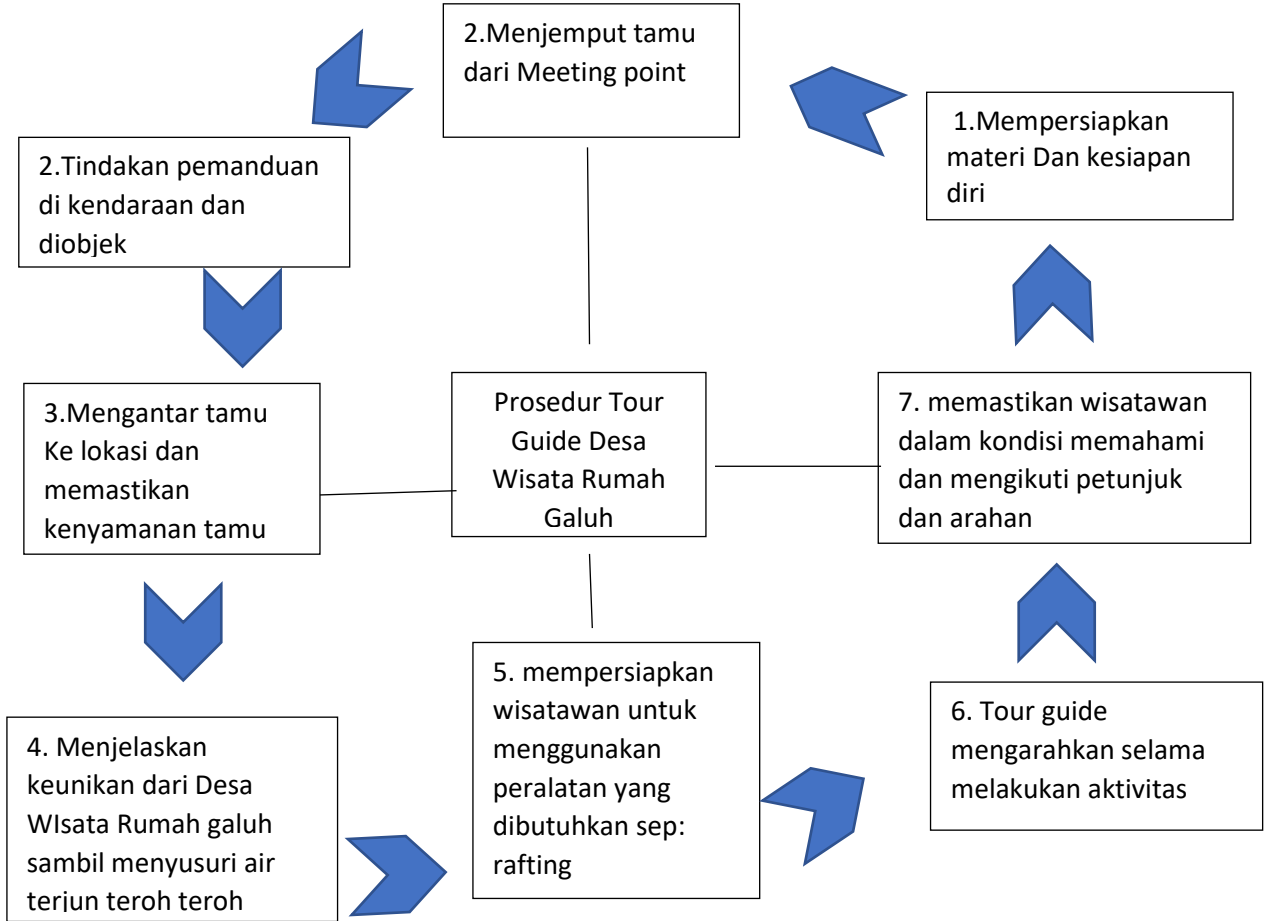
f. Tuntun dan bawalah mereka ke kendaraan yang telah siap menunggu dan bantu kalau ada barang bawaannya.

g. Kumpulkan semua vouchers atau tickets yang merupakan bukti sebagai peserta perjalanan yang segera akan dilakukan.

h. Bawalah semua peserta perjalanan ke tempat starting point dan pindahkan mereka ke mobil yang telah disiapkan (ganti armada jika diperlukan) untuk digunakan dalam perjalanan wisata.

i. Bantulah anak-anak dan orang berusia lanjut pada waktu naik-turun kendaraan.

Adapun skema penerapan dari SOP Tour Guide Desa Wisata Rumah Galuh dapat dilihat seperti berikut



Gambar 1.1 Skema Perspektif Alur Standarisasi Operasional Prosedural

4.5 Penerapan SOP Wisata Minat khusus desah rumah untuk Keamanan dan Keselamatan Wisatawan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa SOP yang dibuat oleh pengelola desa rumah galuh berupa lisan dan tidak dibakukan. Pengelola rumah galuh menginformasikan SOP yang dijadikan acuan adalah dengan cara sosialisasi

dan disampaikan melalui lisan. Oleh karena itu untuk saat ini SOP yang dimiliki dan diterapkan oleh rumah galuh tidak dibakukan (tidak terdokumentasi) Hal-hal yang harus ditegaskan dalam SOP rumah galuh adalah cara memberikan keamanan, keselamatan, dan kenyamanan kepada wisatawan saat berwisata . Berdasarkan hasil penelitian yang terjadi di lapangan menunjukan bahwa SOP rumah galuh yang diterapkan oleh pengelola masih memerlukan penyusunan yang dapat

membuat wisatawan nyaman, tentu sesuai dengan hal yang harus dimuat dalam SOP berdasarkan dengan buku panduan seperti yang disampaikan dari Brown (2015:46-47) meliputi 1) Kelayakan Peserta, 2) Alur Kerja Pemandu Arung Jeram (*Flow of Work River Guide*), 3) Sistem Alur Pengarungan (*River Running System*), 4) Sistem Komunikasi (*River Signal*), 5) Kelayakan Ketinggian Air, 6) Perlengkapan Keamanan dan Keselamatan (*Safety and Rescue Gear*), 7) Perlengkapan P3K, 8) Laporan Pengarungan (*Trip Report*), 9) Laporan Kecelakaan (*Insident Report*), 10) Evaluasi, 11) Kapasitas, 12) Peta Lokasi dan Evakuasi, 13) Kerapihan dan Sopan Santun Pemandu.

4.5 Trust Wisatawan

Wisatawan yang berkunjung ke Pelaruga Desa Rumah Galuh juga memiliki alasan tersendiri, dari informasi yang didapat wisatawan berkunjung ke Pelaruga Desa Rumah Galuh lebih ke mendasari karena Letak air terjun yang berada di bawah lembah dengan sumber air yang begitu bersih dan jernih, Sangkin jernihnya pengunjung bahkan bisa melihat dasar dari aliran air, Kolam Abadi yang berwarna hijau kebiruan ini menciptakan pemandangan yang sangat menarik, biaya untuk menikmati semua keindahan yang ditawarkan Air Terjun Pelaruga juga tidak terlalu mahal, dan yang terpenting adalah penerapan dan pelaksanaan SOP yang sudah sangat bagus dalam Pelaruga Desa Rumah Galuh.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai alat kejelasan proses kinerja pekerja di lingkungan organisasi. Dengan adanya SOP pemandu wisata dalam lingkungan kerja pariwisata dapat meminimalisir tumpang tindih proses kegiatan di lingkungan bagian-bagian pelayanan dalam organisasi pemandu wisata.

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan bahwa Pembuatan Standard Operating Procedure(SOP) 1. Pelayanan Pemandu Wisata desa rumah galuh belum memiliki Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan standar. 2. Pemandu Wisata rumah galuh dianjurkan Untuk membuat Standar Operasional Prosedur yang sesuai. 3. Standar Operasional Prosedur yang akan diterapkan harus disetujui oleh ahli.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan fenomena yang ditemukan di lapangan berikut merupakan saran dari peneliti.

a. Membakukan dan mencetak SOP yang diterapkan dalam bentuk banner dan booklet sebagai panduan *guide* dan untuk diketahui oleh wisatawan.

b. Mencetak peta lokasi dan peta evakuasi yang berguna untuk diketahui oleh seluruh crew atau *guide* dan wisatawan yang akan berwisata.

c. Menerapkan *trip report* dan *insiden report* dalam SOP, karena penting untuk laporan evaluasi dalam melakukan perbaikan seperti: pelayanan

apabila terjadi kecelakaan, kehilangan, kerusakan demi keamanan dan keselamatan wisatawan

d. Wisatawan sebaiknya selalu mengikuti instruksi dan aba-aba dari *river guide* saat pengarungan untuk meminimalkan perahu terbalik atau terlempar dari perahu demi keamanan dan keselamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, Made. 2015. Panduan Safety Arung Jeram untuk Pemula, Operator, dan Profesional. Bali: PANAKOM Publishing.
- Darsono, Nono. dan Setria. 2008. Olahraga Alam. Jakarta: PT Percia.
- Fatimah, Endah Nur. dkk. 2015. Strategi Pintar Menyusun SOP. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Filstead, W. J. 1970. Qualitative Methodology. Chicago: Markham.
- Gunawan, Imam. 2014. Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hakim, Luchman. 2004. Dasar-Dasar Ekowisata. Malang: Bayumedia Publishing
- Herdiansyah, Haris. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Himanika.
- Jonathan, Sarwono. 2006. Metode penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kusmayadi dan Endar Sugiarto. 2000. Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisata. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Miles, B. Matthew dan A. Michael Huberman. 2014. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: UI Press.
- Muljadi, A.J. dan H. Andri Warman. 2009. Kepariwisata dan Perjalanan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada