

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PEMANDU
WISATA DI DAYA TARIK WISATA NGALAU AGAM TABIK
SIMARASOK KABUPATEN AGAM**

PROYEK AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas
Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang*



Oleh :

MUHAMMAD IRSYAD

NIM. 18135125

**PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

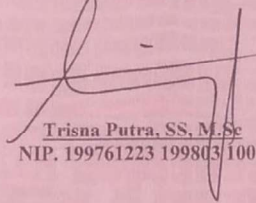
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PEMANDU
WISATA DI DAYA TARIK WISATA NGALAU AGAM TABIK
SIMARASOK KABUPATEN AGAM

Nama : Muhammmad Irsyad
NIM/BP : 18135125/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 22 November 2022

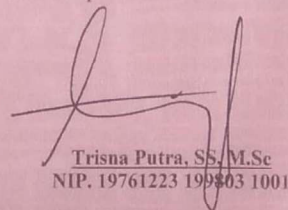
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 199761223 199803 1001

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 199761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Judul : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pemandu Wisata di Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok Kabupaten Agam
Nama : Muhammad Irsyad
NIM/BP : 18135125/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 22 November 2022

Tim Penguji

Nama

1. Ketua : Trisna Putra SS, M.Sc.

2. Anggota : Nidia Wulansari, SE, M.M.

3. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip, M.M.

Tanda Tangan

1.

2.

3.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

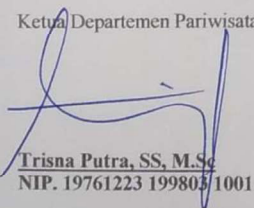
Nama : Muhammad Irsyad
NIM/TM : 18135125/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul,

“Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pemandu Wisata di Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,



Muhammad Irsyad
NIM. 18135125

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir yang berjudul “**Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pemandu Wisata Di Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok Kabupaten Agam**” sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Dalam proses penyusunan Proyek Akhir ini, penulis tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang terkait.

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS, M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang sekaligus Pembimbing Proyek Akhir penulis.
3. Staff Administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Youmil Abrian, SE, M.M. selaku dosen penasehat akademik yang telah memberikan bimbingan, selama penulis menyelesaikan studi di jurusan pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

5. Seluruh Dosen D4 Manajemen perhotelan yang telah mendidik penulis selama masa studi di Universitas Negeri Padang.
6. Orang Tua dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberi dukungan moril dan materil selama penyusunan proyek akhir penelitian ini.

Tidak ada karya manusia yang sempurna, demikian pula dengan proyek akhir ini. Saran dan kritik yang membangun, penulis harapkan untuk kedepannya. Semoga bantuan, bimbingan Bapak dan Ibu menjadi amal kebaikan disisi Allah Swt. Mudah-mudahan proyek akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Padang, 24 November 2022

Muhammad Irsyad
18135125

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang proses pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pemandu wisata di Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok Kabupaten Agam. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk persiapan penulis dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) a) pelayanan parkir, b) pelayanan informasi, c) pelayanan kehilangan barang, d) pelayanan susur gua/*caving* e) pelayanan kecelakaan. Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu dengan cara observasi langsung, wawancara bersama ketua Kelompok Usaha Perhutanan Sosial (KUPS) Simarasok sebagai pihak pengelola Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok, studi pustaka dan dokumentasi. Berdasarkan pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP), maka dapat disimpulkan bahwa pembuatan SOP harus mencantumkan tanggal pembuatan, tanggal revisi, dan tanggal penerimaan SOP. Prosedur yang penulis buat dan yang sudah dikembangkan akan disetujui oleh pihak ahli dari anggota Himpunan Pramuwisata Indonesia. Setelah SOP disetujui, kemudian didiskusikan kepada ketua KUPS Simarasok. Ada beberapa kendala dari SOP yang dibuat oleh penulis namun, hal tersebut akan ditindaklanjuti kembali dan rancangan yang penulis buat telah disepakati untuk kemudian diterapkan di Daya tarik wisata ngalau agam tabik simarasok. Pemandu wisata disarankan untuk menggunakan dan mengikuti standar operasional prosedur yang sesuai dengan Himpunan pramuwisata Indonesia agar pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan sesuai yang diharapkan.

Kata Kunci: *Standar Operasional Prosedur, Pemandu Wisata*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Pembuatan Proyek Akhir	5
F. Manfaat Pembuatan Proyek Akhir.....	5
G. Metode Pengumpulan Data	6
H. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
A. Pariwisata.....	9
B. Wisatawan	10
C. Pemandu Wisata	11
D. Daya Tarik Wisata.....	16
E. Standar Operasional Prosedur (SOP)	19
F. Susur Gua	26
BAB III PROSEDUR PROYEK AKHIR.....	28

A. Tempat dan Waktu Proyek Akhir	28
B. Studi Literatur	28
C. Perancangan Standar Operasional Prosedur Pemandu Wisata	28
D. Pengujian Proyek akhir.....	30
E. Penyusunan proyek akhir.....	30
BAB IV HASIL KARYA	31
A. Paparan dan Pembahasan.....	31
B. Hasil Karya dan Pembahasan	35
C. Hal- hal yang perlu diterapkan pada pemandu Daya Trik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok agar sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur)	52
D. Penerapan.....	53
BAB V PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ngalau Agam Tabik Simarasok Sumber: Dokumentasi Penulis 2022...	3
Gambar 2. Simbol arus/flow direction symbol	21
Gambar 3. Communication link.....	21
Gambar 4. Connector symbol	21
Gambar 5. Office connector symbol	22
Gambar 6. Process symbol.....	22
Gambar 7. Mannual symbol.....	22
Gambar 8. Decision symbol.....	22
Gambar 9. Predefinal process symbol.....	23
Gambar 10. Terminal symbol	23
Gambar 11. Keying operation.....	23
Gambar 12. Offline-storage	23
Gambar 13. Manual input symbol.....	24
Gambar 14. Input/ output symbol	24
Gambar 15. Punched card symbol	24
Gambar 16. Magnetic tape symbol	24
Gambar 17. Disk storage symbol	25
Gambar 18. Document symbol	25
Gambar 19. Model Document waterfall pembuatan SOP pemandu wisata.....	29
Gambar 20. Peta Wilayah Kecamatan Baso	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini dipandang sebagai salah satu yang memberikan sumbangan besar dalam meningkatkan perekonomian Indonesia. Indonesia adalah Negara yang memiliki banyak potensi sumber daya alam yang melimpah, keanekaragaman flora dan fauna, peninggalan sejarah, seni sosial dan budaya serta keindahan alam yang luar biasa terbentang dari Sabang sampai Merauke (Revida, 2020:1). Diberbagai daerah di Indonesia masih banyak sekali potensi alam baik flora dan fauna yang belum digali, seharusnya dapat dijadikan sebagai daya tarik wisata di daerah tersebut. Salah satu objek wisata yang dapat ditemukan dan mempunyai daya tarik wisata tersendiri berada di Provinsi Sumatera Barat.

Sumatera Barat merupakan provinsi di Indonesia yang dikenal dengan *adat basandi syarak, syarak basandi kitabullah* ini memiliki alam yang sangat indah dan tradisi budaya yang beragam. Sumatera Barat kaya akan potensi wisata berupa keindahan alam dan budaya yang menyimpan sejuta pesona yang luar biasa, sehingga menjadi daya tarik wisatawan untuk datang ke Sumatera Barat. Hal ini juga didukung karena alamnya yang indah dan bervariasi yang dapat ditemui dimulai dari pegunungan, pantai, danau, air terjun, gua-gua alam dan fenomena lainnya yang tersebar dan memiliki ciri khas tertentu salah satunya seperti di Kabupaten Agam yang menjadi daya tarik bagi wisatawan yang berkunjung.

Kabupaten Agam memiliki banyak potensi wisata berupa wisata budaya, sejarah, wisata bahari, serta wisata alam yang dapat dimanfaatkan pemerintah menjadi potensi keanekaragaman dalam pembangunan yang berkelanjutan. Selain itu Kabupaten Agam juga mempunyai berbagai keunikan mulai dari tradisi atau adat istiadat, kuliner dan pesona keindahan alam yang sangat luar biasa yang ditawarkan di setiap daerah yang tentunya bisa dijadikan berbagai objek wisata seperti salah satunya Ngalau Agam Tabik Simarasok.

Ngalau Agam Tabik Simarasok merupakan daya tarik wisata gua alam yang berada di Jorong Koto Tuo, Nagari Simarasok, Kecamatan Baso, Kabupaten Agam, Sumatera Barat sekitar 3,5 km dari jalan raya Bukittinggi – Payakumbuh yang dapat ditempuh kendaraan dengan waktu sepuluh menit. Gua yang memiliki panjang 3,5 km ini mempunyai aliran sungai bawah tanah yang menjadi hulu dari batang agam atau sungai yang berada disana. Untuk menyusuri gua hingga jauh kedalam, satu-satunya cara hanya dengan menggunakan sampan.

Perjalanan ke tempat wisata tidak lengkap jika tidak ada pemandu wisata, karena jika tidak ada panduan sangat beresiko bagi pengunjung yang berwisata ketempat wisata. Salah satunya perlu pemandu wisata karena salah satu penentu suksesnya sebuah perjalanan wisata adalah adanya pramuwisata atau pemandu wisata. Berdasarkan keputusan Menparpostel nomor KM.82/PW/.102/MPPT-88, pramuwisata adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk tentang objek wisata, serta membantu segala sesuatu yang di perlukan wisatawan.



Gambar 1. Ngalau Agam Tabik Simarasok

Sumber: Dokumentasi Penulis 2022

Terdapat lima aspek kelemahan utama yang menjadi penghambat pariwisata di Indonesia, diantaranya adalah kebijakan & regulasi, keamanan & keselamatan, kesehatan, pariwisata berkelanjutan, serta, teknologi informasi & komunikasi (ILO, 2012:12). Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis, penulis menemukan beberapa masalah tersebut terindikasi pada Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik salah satunya belum memiliki Standar Operasional Prosedur pemandu wisata, sehingga pemandu wisata tidak memiliki acuan atau petunjuk kerja yang harus mereka ikuti saat melakukan panduan wisata. Adanya SOP pemandu wisata akan menjamin pelayanan yang efektif terhadap kualitas pelayanan publik serta akan lebih profesional, cepat dan mudah. Adanya pengawasan SOP akan mempengaruhi kinerja pramuniaga dalam mencapai tujuan suatu organisasi (Nugraheni, 2014:2).

Dari penjelasan latar belakang di atas maka pentingnya penelitian ini penulis angkat karena pembuatan SOP pemandu wisata dapat memberikan pelayanan yang profesional dan efektif dari pihak pengelola daya tarik wisata kepada wisatawan yang berkunjung ke Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok. Selain itu SOP

merupakan sebuah kebutuhan sebagai standarisasi yang dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan dan membantu dengan efektif. Dimana SOP ini merupakan beberapa kumpulan peraturan yang dibuat untuk mempermudah sesuai kebutuhan pemandu wisata, dan sesuai tugas pokok dan fungsi masing- masing.

Berdasarkan uraian di atas yang menjadi latar belakang penulis tertarik untuk menyusun proyek akhir dengan judul **“Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pemandu Wisata di Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok Kabupaten Agam”**

B. Identikasi Masalah

Berdasarkan latar masalah yang sudah disebutkan di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Belum adanya SOP pelayanan pemandu wisata di Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok
2. Masih kurangnya pengetahuan masyarakat setempat terutama pengelola Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik dalam pelayanan pemandu wisata.

C. Batasan Masalah

Untuk mendapat gambaran yang jelas tentang ruang lingkup Proyek Akhir, maka dalam pembuatan proyek akhir ini dilakukan pembatasan masalah yang bertujuan untuk memfokuskan permasalahan yang akan dibahas untuk mendapatkan tingkat kedalaman Proyek Akhir secara maksimal. Mengingat luasnya permasalahan yang diidentifikasi di atas, maka penulis dalam memahami permasalahan ini dibatasi pada sampai SOP pemandu wisata penerimaan

pengunjung di Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok sampai pengunjung pulang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang sudah ada, maka masalah Proyek Akhir ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana SOP pelayanan pemandu wisata di Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok?

E. Tujuan Pembuatan Proyek Akhir

Berdasarkan perumusan masalah diatas, dapat diketahui tujuan proyek akhir yang akan dicapai yaitu menciptakan SOP pelayanan pemandu wisata di Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok.

F. Manfaat Pembuatan Proyek Akhir

Adapun manfaat yang di harapkan dari pembuatan proyek akhir yang penulis lakukan adalah:

1. Bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Agam

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai sumbangan pemikiran informasi dan bahan pertimbangan mengenai pengaruh pemandu wisata terhadap kepuasan wisatawan kepada Pemerintah Daerah yakni Dinas Pariwisata Kabupaten Agam dalam Pengembangan Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok Kabupaten Agam. Supaya Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok menjadi salah satu objek wisata pilihan bagi wisatawan yang layak dikunjungi serta menambah minat wisatawan luar untuk berkunjung.

2. Bagi Pengelola Objek Wisata

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola tempat wisata agar kebijakan pengelola wisata berkaitan dengan pelayanan pemanduan wisatawan berjalan dengan baik. Selain itu dengan adanya SOP juga untuk mencapai kinerja pemandu wisata dalam pemanduan wisatawan di Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik lebih efisien dan efektif.

3. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Hasil proyek akhir yang penulis lakukan diharapkan dapat menambah referensi penelitian pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan terkait standar operasional prosedur pelayanan pemandu wisata di daya tarik wisata.

4. Bagi Penulis

Hasil proyek akhir ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu, agar penulis mengetahui masalah nyata yang terdapat dalam industri pariwisata dan menjadi pertimbangan serta perbandingan terhadap teori yang diperoleh saat perkuliahan.

G. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Penelitian dengan metode observasi ini memerlukan kejelian untuk menangkap hal penting apa saja yang harus dilihat dilapangan.

2. Wawancara (*interview*)

Penulis mengadakan tanya jawab dengan beberapa narasumber yang dibutuhkan seputar informasi dan masalah-masalah yang dibahas oleh penulis.

3. Studi pustaka

Penelitian dengan cara mengumpulkan, membaca, kemudian mempelajari buku-buku, jurnal dan majalah yang relevan dengan masalah kertas karya ini.

4. Dokumentasi

Dokumen- dokumen yang digunakan sebagai bahan informasi dalam proyek akhir ini adalah beberapa gambar-gambar yang terkait dengan penelitian.

H. Sistematika Penulisan

Penulisan membagi tulis karya ini kedalam lima bab, agar penulisan karya ini tersusun secara sistematis. Masing-masing bab menjelaskan topik yang berbeda-beda sesuai dengan judul yang tercantum pada setiap bab yang akan diuraikan. Adapun sistematika penulisan kertas tulis karya ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan tentang pendahuluan yang berisikan latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah , rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORITIS

Bab ini akan membahas tentang pengertian pariwisata, wisatawan, pemandu wisata daya tarik wisata, standar operasional prosedur dan susur gua.

BAB III: PROSEDUR PROYEK AKHIR

Bab ini membahas tentang waktu dan lokasi penelitian ini di lakukan, studi literatur, perancangan standar operasional prosedur pelayanan pemandu wisata di Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik, pengujian proyek akhir, dan penyusunan proyek akhir.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang prosedur pelayanan pemandu wisata di Daya Tarik Wisata Ngalau Agam Tabik Simarasok, Kabupaten Agam.

BAB V : PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran dari hasil Proyek Akhir yang dibuat oleh penulis.