

DEWAN PIMPINAN PUSAT HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

JASA PRAMUWISATA

TAHUN 2025

BERDASARKAN SKKNI NO. 057 TAHUN 2024 KATEGORI AKTIVITAS PENYEWAAN DAN SEWA GUNA USAHA TANPA HAK OPSI, KETENAGAKERJAAN, AGEN PERJALANAN DAN PENUNJANG USAHA LAINNYA GOLONGAN POKOK AKTIVITAS AGEN PERJALANAN, PENYELENGGARA TUR DAN JASA RESERVASI LAINNYA BIDANG JASA PRAMUWISATA

Kata Pengantar

Pada tahun anggaran 2023 yang lalu, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif melaksanakan kegiatan perumusan Standar Kompetensi Kerja untuk berbagai bidang pada sektor pariwisata.

Sebagai output dari kegiatan tersebut akhirnya saat ini ekosistem pariwisata telah bisa menikmati Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) No. 057 tahun 2024. SKKNI ini termasuk ke dalam kategori aktivitas penyewaan dan sewa guna usaha tanpa hak opsi, ketenagakerjaan, agen perjalanan dan penunjang usaha lainnya golongan pokok aktivitas agen perjalanan, penyelenggara tur dan jasa reservasi lainnya bidang jasa Pramuwisata.

Maka, sebagai turunan dari SKKNI yang menjadi acuan kompetensi kerja profesi Pramuwisata tersebut dengan ini kami berinisiatif untuk memanfaatkan Standar dimaksud untuk operasional kerja di lapangan dengan menjadikannya sebagai Standar Operasi Prosedur. Artinya dengan ini, stake holder terkait telah mempunyai pedoman bagaimana sebuah pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan standar kompetensinya.

Harapan kami ini bisa bermanfaat buat para Pramuwisata, buat Himpunan Pramuwisata Indonesia serta pihak-pihak terkait yang berkepentingan terhadap pekerjaan serta profesi Pramuwisata. Dengan senang hati kami menerima masukan, kritik ataupun penyesuaian jika dirasa perlu.

Tentu saja, ucapan terima kasih kepada Kementerian Pariwisata, khususnya Deputy I yang membidangi Sumber daya dan Kelembagaan, Asisten Deputy Bidang Standar Kompetensi serta Ketua Umum Himpunan Pramuwisata Indonesia.

Jakarta, Desember 2025

Penulis : Osvian Putra
Validator : Team DPP HPI
Mengesahkan : Imam Widodo

Pendahuluan

Standar Operasi Prosedur (adaptasi dari istilah SOP: *Standard Operation Procedure*) ini dibuat berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) No. 057 tahun 2024. SKKNI ini termasuk ke dalam kategori aktivitas penyewaan dan sewa guna usaha tanpa hak opsi, ketenagakerjaan, agen perjalanan dan penunjang usaha lainnya golongan pokok aktivitas agen perjalanan, penyelenggara tur dan jasa reservasi lainnya bidang jasa Pramuwisata.

Sebagaimana filosofi dasar terbentuknya sebuah Standar Kompetensi yang *outputnya* multi guna, maka pembuatan rancangan Standar Operasi Prosedur ini tidak terlepas dari materi SKKNI No. 057-2024 tersebut.

Model perancangan Standar Operasi Prosedur ini adalah dengan menggunakan judul unit Standar Kompetensi sebagai judul Standar Operasi Prosedur. Kemudian Deskripsi Unit diadaptasi menjadi Ruang Lingkup Prosedur. Elemen Kompetensi diadaptasi menjadi Langkah Kerja. Terakhir Kriteria Unjuk Kerja (KUK) diadaptasi menjadi Instruksi Kerja.

Tidak ada perubahan bentuk kata kerja pada Judul Standar Operasi, Ruang Lingkup Prosedur serta Elemen Kompetensi. Namun, tentu saja bentuk asli Deskripsi Unit ketika dijadikan Standar Operasi Prosedur otomatis disesuaikan konteksnya dengan judul Standar Operasi Prosedur itu sendiri. Akan tetapi, pada Instruksi Kerja, kami merubah bentuk kata kerja dari aktif menjadi bentuk perintah, sekaligus memposisikannya di depan kalimat, sehingga keluarannya akan menjadi Kalimat Perintah untuk menjadi panduan dalam melakukan tahapan sebuah pekerjaan.

1. SOP Menyusun Rencana Pemanduan Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan penyusunan rencana pemanduan wisata yang disesuaikan dengan jenis wisata dan profil wisatawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Langkah Kerja:

1. Mengidentifikasi keunggulan berdasarkan jenis destinasi wisata

Instruksi kerja:

- 1.1 Analisalah atraksi wisata untuk menentukan informasi destinasi wisata yang sesuai dengan kebutuhan wisatawan.
- 1.2 Pilihlah aksesibilitas destinasi sesuai dengan jenis wisata yang ditawarkan.
- 1.3 Tentukanlah sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan jenis wisata.

2. Mengorganisasikan jenis destinasi wisata pada perencanaan pemanduan

Instruksi kerja:

- 2.1 Identifikasilah profil destinasi wisata untuk menentukan keunggulan destinasi dalam pemanduan wisata.
- 2.2 Buatlah ketepatan waktu kunjungan secara akurat termasuk potensi perubahan dalam perjalanan dan tujuan kunjungan.
- 2.3 Buatlah rencana pemanduan sesuai dengan tujuan perjalanan wisata.

3. Mengidentifikasi profil wisatawan

Instruksi kerja:

- 3.1 Analisalah latar belakang wisatawan untuk penentuan jenis informasi pemanduan yang sesuai dengan tujuan wisata.
- 3.2 Tentukanlah profil wisatawan untuk kebutuhan pelaksanaan pemanduan wisata.

4. Menyiapkan perangkat perjalanan

Instruksi kerja:

- 4.1 Identifikasilah perangkat perjalanan berdasarkan kebutuhan wisatawan.
- 4.2 Pastikanlah fungsi perangkat perjalanan wisata sesuai dengan ketentuan.
- 4.3 Siapkanlah perangkat perjalanan untuk digunakan sebagai materi pemanduan.

5. Membuat rencana pemanduan wisata

Instruksi kerja:

- 5.1 Analisalah kebutuhan khusus wisatawan untuk keselarasan pada rencana perjalanan.

- 5.2 Siapkanlah potensi kebutuhan permintaan khusus wisatawan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan wisatawan.
- 5.3 Buatlah rincian perjalanan wisata berdasarkan tujuan wisata dan profil wisatawan.

2. SOP Mengorganisasikan Kesiapan Informasi Pemanduan Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengorganisasian kesiapan informasi pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

Langkah Kerja:

1. Menyusun informasi umum destinasi wisata

Instruksi kerja:

- 1.1 Identifikasilah informasi umum berdasarkan karakteristik wisata.
- 1.2 Susunlah informasi umum sesuai dengan karakter wisatawan.
- 1.3 Dokumentasikanlah berbagai jenis informasi umum yang tersusun sesuai dengan paket wisata.

2. Menyusun informasi lokal destinasi wisata

Instruksi kerja:

- 2.1 Tentukanlah informasi lokal sesuai dengan tujuan wisata.
- 2.2 Rancanglah informasi praktis wisata lokal untuk pilihan destinasi wisata.
- 2.3 Susunlah informasi wisata lokal berdasarkan profil wisatawan dalam berbagai paket wisata yang menarik.
- 2.4 Dokumentasikanlah informasi lokal terkait berbagai jenis wisata untuk informasi yang berkualitas.

3. SOP Melaksanakan Tugas Penjemputan dan Pengantaran Wisatawan

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pelaksanaan tugas penjemputan dan pengantaran kepada wisatawan dalam rangka pelaksanaan pemanduan wisata yang berkualitas.

Langkah Kerja:

1. Melaksanakan penjemputan wisatawan sesuai dengan fasilitas dan destinasi rencana wisata

Instruksi kerja:

- 1.1 Gunakanlah daftar penumpang untuk memeriksa ketidakdatangan wisatawan secara akurat dan jaminan pelayanan.
- 1.2 Periksa jenis dokumen wisatawan untuk menjamin keabsahan kedatangan wisatawan.
- 1.3 Konfirmasikanlah transportasi untuk penjemputan sesuai dengan kebutuhan wisatawan.
- 1.4 Informasikanlah fasilitas di tempat kedatangan kepada wisatawan sesuai dengan kondisi area yang telah dipersiapkan berdasarkan prosedur.
- 1.5 Lakukanlah penanganan bagasi sesuai dengan jenis barang bawaan dan prinsip keselamatan kerja.

2. Menyampaikan informasi pada saat kedatangan

Instruksi kerja:

- 2.1 Sampaikanlah informasi umum dan pihak terkait dalam penjemputan kepada wisatawan untuk memastikan penjaminan pelayanan yang aman.
- 2.2 Sampaikanlah informasi praktis dalam penjemputan selaras dengan perjalanan wisatawan setempat yang berlaku.
- 2.3 Informasikanlah prosedur check in akomodasi kepada wisatawan untuk kebutuhan pelayanan.
- 2.4 Lakukanlah kerja sama dengan staf akomodasi untuk menghindari potensi kesalahan perjalanan wisatawan akomodasi.

3. Mengantarkan wisatawan dari akomodasi ke tempat keberangkatan

Instruksi kerja:

- 3.1 Periksa dokumen keberangkatan sesuai dengan data wisatawan dan tujuan perjalanan.
- 3.2 Konfirmasikanlah penggunaan transportasi untuk pengantaran sesuai dengan kebutuhan jenis transportasi dan destinasi wisatawan.

3.3 Laksanakanlah keberangkatan wisatawan termasuk bagasi wisatawan dari tempat akomodasi sesuai dengan karakter perjalanan wisatawan.

4. Menyampaikan informasi pada saat keberangkatan

Instruksi kerja:

4.1 Sampaikanlah prosedur check out dari tempat akomodasi untuk memastikan kenyamanan dan kualitas pelayanan kepada wisatawan.

4.2 Sampaikanlah proses keberangkatan dan informasi destinasi lain di Indonesia sesuai dengan minat wisatawan dan ketentuan.

4. SOP Mengomunikasikan Informasi dan Interpretasi Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengkomunikasian informasi dan interpretasi wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional.

Langkah Kerja:

1. Menyajikan informasi terkait dengan berbagai destinasi wisata

Instruksi kerja:

- 1.1 Sampaikanlah informasi yang mutakhir, akurat, dan relevan dengan materi kedalaman dan keluasan informasi sesuai dengan paket wisata yang tersusun.
- 1.2 Sampaikanlah teknik presentasi informasi materi wisata secara atraktif dan edukatif untuk memudahkan pemahaman wisatawan.
- 1.3 Gunakanlah peralatan dan perlengkapan untuk presentasi materi wisata secara tepat sesuai dengan karakteristik materi wisata dan profil wisatawan.

2. Melakukan interpretasi dalam pemanduan wisata

Instruksi kerja:

- 2.1 Alokasikanlah waktu persiapan dan materi interpretasi sesuai dengan target pemanduan di atraksi wisata.
- 2.2 Kondisikanlah pemahaman wisatawan dan kepekaannya terhadap sosial budaya dan lingkungan untuk keselarasan aktivitas interpretasi.
- 2.3 Sajikanlah materi interpretasi yang atraktif dan edukatif sesuai dengan tujuan wisata.
- 2.4 Lakukanlah interpretasi dengan mengungkapkan makna pesan moral dan kesan akhir yang positif kepada wisatawan.

3. Melakukan interaksi dengan wisatawan untuk memastikan pemahaman materi informasi dan interpretasi

Instruksi kerja:

- 3.1 Aturilah partisipasi wisatawan selama proses presentasi sesuai dengan kenyamanan wisatawan.
- 3.2 Jawablah pertanyaan wisatawan dengan benar dan profesional sesuai dengan kebutuhan informasi.
- 3.3 Rangkumlah materi penutup presentasi sesuai kebutuhan informasi dan interpretasi.

5. SOP Memimpin Pemanduan dalam Perjalanan Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan penerapan koordinasi, komunikasi, kepemimpinan, dan resolusi konflik keterampilan untuk memungkinkan grup perjalanan wisata dipimpin secara bertanggung jawab saat perjalanan.

Langkah Kerja:

1. Mengidentifikasi rute perjalanan untuk pemanduan yang bertanggung jawab

Instruksi kerja:

- 1.1 Identifikasilah rute pemanduan dan kegiatan wisata sesuai dengan tujuan dan kondisi pemanduan.
- 1.2 Jelaskanlah peraturan dan adat istiadat kegiatan pemanduan sesuai dengan norma yang berlaku setempat.
- 1.3 Jelaskanlah petunjuk kerja memimpin pemanduan wisata yang efektif sesuai tujuan kegiatan.

2. Mengoordinasikan pergerakan dan aktivitas wisatawan dalam pemanduan wisata

Instruksi kerja:

- 2.1 Arahkanlah peserta rombongan sesuai pergerakan kegiatan yang telah ditentukan.
- 2.2 Terapkanlah kepatuhan pada jadwal perjalanan dengan pertimbangan waktu selama kegiatan.
- 2.3 Berikanlah saran dan informasi terkait perjalanan kepada wisatawan.
- 2.4 Awaslah pergerakan dan kegiatan rombongan wisatawan sesuai dengan program pemanduan.
- 2.5 Rencanakanlah kegiatan yang untuk pemenuhan kebutuhan khusus wisata dimodifikasi sesuai aktivitas wisatawan.

3. Memfasilitasi interaksi sesama wisatawan selama pemanduan wisata

Instruksi kerja:

- 3.1 Lakukanlah pengenalan anggota grup perjalanan wisata satu sama lain sesuai dengan prosedur.
- 3.2 Berikanlah penjelasan aturan umum yang berlaku selama perjalanan agar dapat diterapkan sesuai dengan ketentuan.¹
- 3.3 Informasikanlah tujuan dan peluang berinteraksi yang didapatkan dengan berpartisipasi dalam pemanduan sesuai dengan ketentuan.

¹ kata kerja diinformasikan ditukar dengan berikanlah untuk keselarasan kalimat tanpa merubah arti dari kalimat itu sendiri

- 3.4 Lakukanlah teknik untuk membangun dan mempertahankan kerja sama kelompok dalam perjalanan.
- 3.5 Lakukanlah penyeimbangan kebutuhan kelompok dan kebutuhan individu sesuai dengan ketentuan.

6. SOP Mengelola Wisata yang Diperpanjang Waktunya

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengelolaan wisata yang diperpanjang waktunya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional.

Langkah Kerja:

1. Mengorganisasikan perubahan perjalanan wisata

Instruksi kerja:

- 1.1 Susunlah rincian penyelenggaraan termasuk pengaturan ulang perjalanan sesuai dengan kesepakatan pihak terkait.
- 1.2 Lakukanlah penyesuaian anggaran termasuk pertimbangan perubahan perpanjangan waktu perjalanan.
- 1.3 Dokumentasikanlah kegiatan perubahan perpanjangan waktu wisata sesuai dengan kondisi yang berpotensi adanya perubahan.

2. Melakukan komunikasi dengan kolega

Instruksi kerja:

- 2.1 Lakukanlah komunikasi dengan kolega untuk memenuhi kebutuhan perjalanan.
- 2.2 Dokumentasikanlah hasil komunikasi dengan kolega terkait kebutuhan perjalanan untuk pemeliharaan kualitas pelayanan wisata dan pramuwisata.

7. SOP Melakukan Pertolongan Pertama dalam Pemanduan Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pelaksanaan pertolongan pertama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional.

Langkah Kerja:

1. Menilai dan menanggapi keadaan darurat yang membutuhkan pertolongan pertama

Instruksi kerja:

- 1.1 Identifikasilah keadaan darurat dengan segera dan tepat sesuai dengan prosedur.
- 1.2 Tentukanlah langkah-langkah kedaruratan untuk rencana tindakan yang tepat.
- 1.3 Organisasikanlah bantuan dari layanan gawat darurat kolega/pelanggan sesuai peraturan yang berlaku.

2. Memantau keadaan

Instruksi kerja:

- 2.1 Identifikasilah layanan pendukung sesuai dengan keadaan.
- 2.2 Sampaikanlah informasi mengenai kondisi korban kepada petugas unit gawat darurat secara akurat dan jelas.

3. Menyiapkan laporan kejadian

Instruksi kerja:

- 3.1 Dokumentasikanlah situasi darurat sebagai kelengkapan laporan pemanduan.
- 3.2 Buatlah laporan secara jelas, akurat, dan tepat waktu.

8. SOP Melakukan Kerja Sama secara Efektif dalam Pemanduan Wisata dengan

Kolega dan Wisatawan

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan praktek kerja sama dengan kolega dan wisatawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, profesional, dan efektif.

Langkah Kerja:

1. Melakukan komunikasi di tempat kerja

Instruksi kerja:

- 1.1 Lakukanlah komunikasi dengan kolega kerja dan wisatawan secara terbuka, profesional, dan ramah.
- 1.2 Gunakanlah bahasa dan nada suara dengan tepat untuk membangun kenyamanan interaksi.
- 1.3 Identifikasilah pengaruh bahasa tubuh berkaitan dengan etika dan prosedur dalam komunikasi.
- 1.4 Tunjukkanlah kepekaan akan perbedaan kebudayaan dan sosial dalam perilaku yang sesuai dengan standar kerja pemanduan.
- 1.5 Lakukanlah komunikasi efektif dua arah dilakukan dengan mendengarkan dan bertanya secara aktif.

2. Menyediakan bantuan kepada wisatawan sebagai wujud kerja sama dan tanggung jawab pramuwisata

Instruksi kerja:

- 2.1 Identifikasilah kebutuhan dan harapan wisatawan termasuk kebutuhan khusus untuk memberikan produk serta layanan yang tepat.
- 2.2 Lakukanlah komunikasi dengan wisatawan secara ramah dan sopan.
- 2.3 Penuhi semua kebutuhan dan permintaan yang layak dari wisatawan untuk peningkatan kualitas layanan dalam waktu yang tepat.

3. Memelihara standar kinerja pramuwisata

Instruksi kerja:

- 3.1 Terapkanlah standar kinerja yang berlaku bagi pramuwisata dengan mempertimbangkan karakter tempat kerja dan pengaruh dari jenis wisatawan yang berbeda-beda.
- 3.2 Terapkanlah standar kinerja pramuwisata yang berlaku dengan mempertimbangkan persyaratan kinerja presentasi khusus untuk fungsi pekerjaan khusus.

4. Melakukan pekerjaan dalam satu tim

Instruksi kerja:

- 4.1 Lakukanlah kinerja tim secara bersama-sama berdasarkan kepercayaan, dukungan, rasa hormat, dan perbedaan kebudayaan antar anggota tim dalam kegiatan sehari-hari untuk mencapai tujuan tim.
- 4.2 Laksanakanlah tugas-tugas individu sesuai dengan prioritas dan dalam tenggang waktu yang ada.

9. SOP Membuat Laporan Pemanduan Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pembuatan laporan pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan pada kegiatan wisata termasuk potensi dan penanganan risiko.

Langkah Kerja:

1. Membuat laporan kegiatan

Instruksi kerja:

- 1.1 Susunlah laporan kegiatan wisata oleh pramuwisata secara akurat dan bertanggung jawab sesuai dengan pelaksanaan wisata.
- 1.2 Dokumentasikanlah umpan balik dari wisatawan untuk peningkatan layanan kepramuwisataaan.

2. Membuat laporan keuangan

Instruksi kerja:

- 2.1 Rancanglah laporan keuangan kegiatan wisata sesuai dengan program kegiatan kewisataan.
- 2.2 Dokumentasikanlah laporan keuangan kegiatan wisata sesuai pemberlakuan sistem setempat.

10. SOP Menerapkan Komunikasi yang Efektif dalam Pemanduan Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan berkomunikasi secara efektif baik lisan maupun tulisan dengan menggunakan alat komunikasi dalam jasa pramuwisata.

Langkah Kerja:

1. Menerima panggilan lisan

Instruksi kerja:

- 1.1 Identifikasilah panggilan lisan yang masuk melalui alat komunikasi dengan tepat sesuai dengan standar perusahaan.
- 1.2 Responlah pesan dan permintaan dari pengirim pesan dengan cepat dan tepat.
- 1.3 Promosikanlah produk dan jasa pramuwisata dengan tepat dan benar.
- 1.4 Laporkanlah pesan yang mengancam dan mencurigakan sesuai standar pemanduan.

2. Membuat panggilan lisan

Instruksi kerja:

- 2.1 Gunakanlah nomor telepon, identitas pengguna atau *link* (tautan) untuk panggilan sesuai dengan prosedur.
- 2.2 Rumuskanlah isi pesan dengan tepat sesuai dengan tujuan pesan.
- 2.3 Gunakanlah alat komunikasi sesuai dengan fungsi dan area kerja pemanduan.

3. Mengelola pesan tertulis yang masuk

Instruksi kerja:

- 3.1 Teruskanlah pesan tertulis yang masuk kepada orang yang tepat.
- 3.2 Responlah pesan dengan cepat dan tepat sesuai dengan standar pemanduan.
- 3.3 Promosikanlah produk dan jasa layanan pemanduan dengan tepat dan benar.
- 3.4 Laporkanlah pesan masuk yang mengancam dan mencurigakan sesuai dengan standar pemanduan.

4. Mengirim pesan tertulis

Instruksi kerja:

- 4.1 Buatlah format dan isi pesan tertulis dengan mencakup ketepatan alamat penerima dan identitas pengguna dan sesuai dengan alat komunikasi yang tepat.
- 4.2 Siapkanlah dokumen pendukung sesuai dengan jenis pesan.

11.SOP Mengelola Administrasi Pemanduan Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengelolaan administrasi kegiatan pemanduan wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional.

Langkah Kerja:

1. Memproses dokumen kantor

Instruksi kerja:

- 1.1 Proseslah dokumen perusahaan atau bisnis sesuai dengan sistem administrasi dengan batas waktu tertentu.
- 1.2 Gunakanlah peralatan kantor dengan benar untuk memproses dokumen.
- 1.3 Laporkanlah kerusakan peralatan kantor secara cepat berdasarkan hasil identifikasi kerusakan alat.

2. Membuat naskah surat di tempat kerja

Instruksi kerja:

- 2.1 Tulislah naskah surat dengan penggunaan ejaan, tanda baca, dan tata bahasa secara benar dengan bahasa yang singkat dan jelas.
- 2.2 Periksa ketepatan informasi sebelum mengirim surat berdasarkan jenis surat dan prosedur.

3. Memelihara sistem dokumen

Instruksi kerja:

- 3.1 Simpanlah dokumen sesuai dengan sistem pengarsipan dan keamanannya.
- 3.2 Mutakhirkanlah referensi dan sistem indeks sesuai dengan proses bisnis dan sistem pengarsipan.²

12. SOP Melakukan Pemanduan Wisata dalam Bahasa Inggris Tingkat Dasar

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan praktek pemanduan dalam bahasa Inggris dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

Langkah kerja:

1. Mengidentifikasi kosakata dalam kalimat informasi wisata

Instruksi kerja:

- 1.1 Pilihlah kosakata yang tepat sesuai dengan makna kalimat informasi dalam bahasa Inggris.
- 1.2 Gunakanlah pengertian kosakata bahasa Inggris untuk menyampaikan kalimat yang mudah dipahami.
- 1.3 Gunakanlah tingkat penggunaan kosakata untuk penyusunan kalimat bahasa Inggris sesuai dengan kualitas informasi.
- 1.4 Buatlah susunan kalimat dalam bahasa Inggris sesuai dengan tujuan informasi wisata.

2. Menggunakan kalimat bahasa Inggris dalam komunikasi pemanduan wisata

Instruksi kerja:

- 2.1 Lakukanlah pengucapan kalimat pembuka dalam memandu wisata sesuai dengan tata bahasa dan bahasa tubuh yang tepat serta legalitas profil pramuwisata.
- 2.2 Sampaikanlah informasi destinasi wisata dan jadwal perjalanan untuk pemanduan wisata dengan ungkapan bahasa Inggris yang sesuai dengan ketentuan.
- 2.3 Lakukanlah penjelasan informasi penting lainnya dan peraturan perjalanan dengan menggunakan bahasa Inggris sesuai dengan ketentuan untuk memudahkan dalam pemahaman dan kenyamanan wisatawan.

3. Memberikan komentar dalam bahasa Inggris selama perjalanan wisata

Instruksi kerja:

- 3.1 Responlah pertanyaan dan rasa ingin tahu wisatawan dengan menggunakan kalimat yang sopan dan jelas sesuai dengan ketentuan untuk menarik perhatian wisatawan.
- 3.2 Sampaikanlah penjelasan informasi terkait pemanduan, serta point of interest sepanjang perjalanan wisata secara tepat dan dengan bahasa tubuh, intonasi serta artikulasi yang sesuai dengan ketentuan tatanan bahasa Inggris.
- 3.3 Sampaikanlah informasi wisata dengan maksud tidak menggurui wisatawan.

4. Mengakhiri program pemanduan wisata dengan penyampaian informasi dalam bahasa Inggris Instruksi

kerja:

- 4.1 Buatlah review pemanduan wisata sesuai dengan tujuan perjalanan wisata pada akhir pemanduan.
- 4.2 Komunikasikanlah feedback wisatawan dengan menggunakan bahasa Inggris sederhana untuk menghindari konflik dengan wisatawan.
- 4.3 Promosikanlah atraksi wisata lain dengan penggunaan bahasa Inggris praktis untuk wisatawan.
- 4.4 Sampaikanlah ucapan terima kasih kepada wisatawan sesuai dengan tatanan bahasa Inggris yang resmi dengan ungkapan cerita dan kesan positif.

13.SOP Mengalokasikan Sumber Daya Pramuwisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengalokasian sumber daya pramuwisata yang diperlukan dan sumber daya fisik untuk pelaksanaan wisata yang efektif dan berkesinambungan.

Langkah Kerja:

1. Menentukan kebutuhan sumber daya pramuwisata

Instruksi kerja:

- 1.1 Identifikasilah faktor-faktor terkait kebutuhan sumber daya pramuwisata yang akan didiskusikan dengan rekan kerja sesuai program pemanduan wisata.
- 1.2 Analisalah wisata yang telah terlaksana sebelumnya termasuk dalam pemenuhan masalah hukum dan keselamatan.
- 1.3 Siapkanlah rencana jangka pendek dan jangka panjang untuk akuisisi sumber daya pramuwisata.

2. Menentukan sumber daya pramuwisata

Instruksi kerja:

- 2.1 Koordinasikanlah ketersediaan sumber daya pramuwisata untuk kelancaran pemanduan pramuwisata dan memenuhi persyaratan wisata.
- 2.2 Lakukanlah penyesuaian keterbatasan anggaran saat mengalokasikan sumber daya pramuwisata.
- 2.3 Sediakanlah informasi sumber daya pramuwisata dan dukungan kepada rekan kerja.
- 2.4 Distribusikanlah sumber daya fisik dan pasokan dari pihak ketiga ke lokasi yang membutuhkan berdasarkan hasil verifikasi oleh pramuwisata.

3. Mengkaji ulang alokasi sumber daya pramuwisata

Instruksi kerja:

- 3.1 Verifikasilah penggunaan sumber daya pramuwisata dengan anggaran dan pemasukan.
- 3.2 Kajiilah pelaksanaan aktual wisata kesesuaiannya terhadap ekspektasi.
- 3.3 Analisalah kebutuhan revisi sumber daya pramuwisata untuk wisata berikutnya untuk pelaksanaan program pemanduan berikutnya.

14. SOP Mengelola Penggunaan Bahasa Inggris Tingkat Lanjut dalam Pemanduan Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan penggunaan bahasa Inggris tingkat lanjut untuk pemanduan wisata.

Langkah Kerja:

1. Merancang informasi cerita sejarah dan budaya, serta topik cerita yang bersifat kontroversial dalam bahasa Inggris yang benar

Instruksi kerja:

- 1.1 Susunlah kata pengantar dan pembukaan informasi wisata sesuai dengan tujuan materi pemanduan dalam bahasa Inggris.
- 1.2 Buatlah potensi penggunaan kalimat ungkapan bahasa Inggris yang berulang dengan penyusunan grammar yang praktis sesuai dengan kepadatan informasi.
- 1.3 Buatlah alur cerita untuk menjelaskan topik wisata terstruktur agar mudah dipahami dan menarik perhatian wisatawan.
- 1.4 Narasikanlah keterlibatan pengalaman keseharian pramuwisata sebagai pengembangan informasi sesuai dengan tata bahasa Inggris pada rangkaian alur cerita untuk klimaks penutup informasi.

2. Menginformasikan wisata dan pesan moral dengan bahasa Inggris yang kompleks

Instruksi kerja:

- 2.1 Lakukanlah penjelasan tema, aktivitas atraktif dan edukatif, serta kondisi aktivitas pemanduan wisata dengan intonasi, artikulasi, dan tata bahasa Inggris yang tepat sesuai dengan ketentuan agar wisatawan memahami tujuan tema aktivitas.
- 2.2 Terapkanlah sikap netral dalam bercerita sesuai dengan makna informasi yang disampaikan.
- 2.3 Sertakanlah keterlibatan emosi dan indra wisatawan dalam interaksi yang terbangun selama pemanduan dan akhir aktivitas yang positif.

3. Menggunakan ungkapan bahasa Inggris dalam topik pemanduan spontan dan penanganan masalah di lapangan

Instruksi kerja:

- 3.1 Pandulah dialog interaktif antara wisatawan dan masyarakat lokal serta penerapan teknik penafsiran dengan menggunakan bahasa Inggris yang terstruktur agar terjadi keselarasan pemahaman.

- 3.2 Arahkanlah pandangan wisatawan pada obyek atau atraksi yang menarik perhatian.
- 3.3 Analisalah permasalahan atau keluhan yang disebabkan oleh individu wisatawan sesuai dengan aturan perjalanan wisata.
- 3.4 Terapkanlah penggunaan bahasa Inggris kompleks dalam mendiskusikan tindak lanjut secara personal untuk penyelesaian masalah dan kepuasan wisatawan dalam pemanduan wisata.
- 3.5 Buatlah kesimpulan atas pemanduan spontan dan solusi permasalahan berdasarkan fakta yang benar dalam bahasa Inggris kompleks untuk laporan penyedia jasa pramuwisata.

15. SOP Mengelola Program Perjalanan Wisata Terperinci

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengelolaan dan pelaksanaan jadwal wisata yang sudah disiapkan dan terperinci yang melibatkan beberapa produk, layanan, dan tempat termasuk praktik manajemen pemanduan yang menekankan pada aktivitas wisata yang dipimpin oleh pemandu/pemimpin wisata dalam memberikan pelayanan yang profesional.

Langkah Kerja:

1. Mempersiapkan program perjalanan

Instruksi kerja:

- 1.1 Identifikasi persyaratan program perjalanan wisata sesuai dengan tujuan Perjalanan Wisata.
- 1.2 Rencanakanlah wisata dan potensi risiko wisata sesuai dengan pemanduan wisata yang ditawarkan.
- 1.3 Kembangkanlah rencana darurat untuk risiko untuk antisipasi kemungkinan tindakan yang diperlukan.
- 1.4 Konfirmasilah semua komponen wisata untuk pelaksanaan pemanduan.

2. Melaksanakan kegiatan keberangkatan

Instruksi kerja:

- 2.1 Lakukanlah sapaan kepada anggota grup guna membangun kerjasama yang baik.
- 2.2 Bagikanlah informasi yang berkaitan dengan wisata sesuai dengan data pelanggan dan pengarahan pemanduan.
- 2.3 Lakukanlah konfirmasi menjelang saat keberangkatan yang mencakup pembayaran dan rincian pemesanan kepada pemasok.

3. Membangun kerja sama dengan kolega industri

Instruksi kerja:

- 3.1 Bangunlah kerja sama dengan personel industri untuk memfasilitasi pelaksanaan wisata termasuk layanan bantuan bilamana diperlukan.
- 3.2 Buatlah perjanjian wisata dengan perusahaan untuk mengatasi masalah yang timbul.

4. Mengatasi kejadian tak terduga

Instruksi kerja:

- 4.1 Tentukanlah aksi rencana darurat dalam mendukung kegiatan pemanduan.
- 4.2 Buatlah tindakan tambahan yang akan diambil sesuai dengan aturan keadaan darurat.

5. Melakukan finalisasi wisata

Instruksi kerja:

- 5.1 Kumpulkanlah umpan balik dari peserta wisata.
- 5.2 Susunlah laporan wisata berdasarkan umpan balik peserta wisata sesuai dengan ketentuan.
- 5.3 Siapkanlah hasil penyusunan laporan wisata untuk arsip informasi sebagai bahan referensi.

16. SOP Mengelola Perjalanan Wisata Satu Hari

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar Operasi Prosedur ini berhubungan dengan pengelolaan wisata singkat atau satu hari oleh pramuwisata yang melibatkan beberapa produk dan layanan ke beberapa tempat wisata.

Langkah Kerja:

1. Mempersiapkan wisata

Instruksi Kerja:

- 1.1 Tafsirlah informasi singkat dari penyelenggara wisata menurut jenis pemanduan.
- 1.2 Pertimbangkan penjelasan masalah spesifik yang perlu guna menyakinkan kebutuhan konsumen dan yang dapat dipenuhi dilakukan untuk menjaga hubungan baik dengan kolega dan wisatawan.
- 1.3 Identifikasilah risiko yang mungkin terjadi untuk sebuah wisata sesuai rencana pemanduan.
- 1.4 Dapatkanlah sumber-sumber yang spesifik untuk wisata guna memastikan kesahihannya.
- 1.5 Lakukanlah penyimpanan peralatan dan persediaan untuk wisata sesuai dengan petunjuk.

2. Melaksanakan wisata

Instruksi Kerja:

- 2.1 Berikanlah penjelasan singkat mengenai wisata kepada wisatawan termasuk jadwal perjalanan, bantuan, dan informasi wisata.
- 2.2 Konfirmasikanlah kolega-kolega industri saat wisata berlangsung termasuk respons hal-hal baru yang mungkin muncul.
- 2.3 Lakukanlah penanganan kejadian yang tidak terduga dan keadaan darurat sesuai dengan ketentuan.
- 2.4 Lakukanlah wisata yang telah dijadwalkan sampai selesai sesuai dengan program pemanduan.

3. Melengkapi aktivitas setelah wisata

Instruksi Kerja:

- 3.1 Lengkapilah dokumentasi dan laporan wisata mencakup keuangan, kupon, dan tagihan-tagihan lainnya.

3.2 Teruskanlah umpan balik yang diterima dari wisatawan ke manajemen untuk peningkatan kualitas pelayanan.

17. SOP Mengelola Situasi Konflik dalam Pemanduan Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar Operasi Prosedur ini berhubungan dengan penanganan situasi konflik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing, dan profesional dalam keberlangsungan wisata.

Langkah Kerja:

1. Mengidentifikasi situasi konflik

Instruksi Kerja:

- 1.1 Identifikasilah potensi konflik secepatnya agar konflik tidak bertambah buruk.
- 1.2 Identifikasilah situasi yang mungkin dapat mengancam keamanan pribadi konsumen atau kolega dengan cepat tanpa harus menimbulkan keberpihakan.

2. Mengatasi situasi konflik dalam pelaksanaan pemanduan wisata

Instruksi Kerja:

- 2.1 Selesaikanlah konflik yang terjadi sebatas tanggung jawab masing-masing.⁵
- 2.2 Wujudkanlah keberterimaan terhadap pandangan orang lain dengan perlakuan yang hormat.
- 2.3 Gunakanlah keterampilan berkomunikasi secara efektif untuk membantu penanganan konflik yang terjadi.
- 2.4 Gunakanlah teknik pemecahan konflik untuk mendapatkan solusi.

3. Menanggapi keluhan konsumen

Instruksi Kerja:

- 3.1 Lakukanlah penanganan keluhan secara sensitif, sopan, bijaksana, dan bertanggung jawab.
 - 3.2 Lakukanlah penjelasan keadaan dan rincian keluhan untuk kesepakatan bersama dengan wisatawan.⁶
 - 3.3 Ambillah tindakan yang tepat untuk mengatasi keluhan demi kepuasan konsumen.
 - 3.4 Alihkanlah keluhan menjadi pujian dengan pelayanan berkualitas tinggi kepada wisatawan.
 - 3.5 Lengkapilah setiap dokumentasi dengan akurat dan dalam batas tertentu.
-

18. SOP Mengikuti Prosedur Keselamatan, Kesehatan, dan Keamanan dalam Perjalanan Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berkaitan dengan penerapan prosedur keselamatan, kesehatan, dan keamanan pada pemanduan wisata guna menjamin kenyamanan berwisata bagi pramuwisata.

Langkah Kerja:

1. Memberikan informasi tentang prosedur keselamatan dan kesehatan melalui komunikasi yang sesuai di tempat kerja

Instruksi Kerja:

- 1.1 Jelaskanlah informasi keselamatan, kesehatan, dan keamanan pemanduan wisata sesuai kebutuhan pemanduan wisata.
- 1.2 Akseslah sumber informasi keselamatan, kesehatan, dan keamanan kerja untuk penerapan dalam pemanduan wisata.⁷

2. Menerapkan prinsip keselamatan, kesehatan, dan keamanan untuk mengendalikan bahaya dan risiko kerja pramuwisata

Instruksi Kerja:

- 2.1 Identifikasi bahaya dan risiko di tempat kerja secara cepat untuk penanganan lanjut.
- 2.2 Lakukanlah pengendalian risiko keselamatan, kesehatan, dan keamanan sesuai ketentuan keselamatan kerja pramuwisata.
- 2.3 Rancanglah kebutuhan pelatihan keselamatan, kesehatan, dan keamanan untuk peningkatan layanan kerja pramuwisata.⁸

3. Memelihara catatan keselamatan dan kesehatan di tempat kerja pramuwisata

Instruksi Kerja:

- 3.1 Lengkapilah riwayat catatan kesehatan yang terekam secara akurat sesuai dengan persyaratan keselamatan, kesehatan, dan keamanan.
- 3.2 Kumpulkanlah informasi data rekam kerja untuk kelangsungan kualitas layanan keselamatan, kesehatan, dan keamanan di lingkungan pemanduan wisata.

19. SOP Mengelola Risiko Operasional Pramuwisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berkaitan dengan pengidentifikasian, evaluasi, dan pengelolaan risiko operasional yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab pemandu wisata.

Langkah Kerja:

1. Mengidentifikasi potensi risiko operasional pemanduan wisata

Instruksi kerja:

- 1.1 Identifikasilah konteks risiko operasional pemanduan wisata untuk rencana tindakan penanganan.
- 1.2 Identifikasilah prosedur pengendalian risiko operasional untuk penerapan yang tepat.
- 1.3 Nilailah resiko operasional pemanduan wisata sesuai standar kerja pramuwisata.

2. Mengomunikasikan manajemen strategi risiko

Instruksi kerja:

- 2.1 Dokumentasikanlah penyiapan strategi manajemen risiko pemanduan wisata sesuai program pemanduan.
- 2.2 Siapkanlah sumber daya pemanduan wisata untuk praktik layanan wisata.
- 2.3 Komunikasikan pengembangan risiko operasional pemanduan wisata sesuai denganketerkinian pemanduan.

3. Membuat pelaporan

Instruksi kerja:

- 3.1 Laporkanlah penanganan risiko termasuk kejadian yang tidak terduga di lapangan sesuai rencana kontingensi operasional.
- 3.2 Dokumentasikanlah laporan risiko operasional pemanduan wisata pengembangan manajemen.

20. SOP Mengelola Kegiatan Interpretatif dalam Pemanduan Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengelolaan kegiatan interpretatif dalam memberikan pelayanan pemanduan wisata yang berkualitas, berdaya saing, dan professional.

Langkah Kerja:

1. Mengidentifikasi dasar dari kegiatan interpretative

Instruksi kerja:

- 1.1 Spesifikasikanlah Permintaan dan kebutuhan pelanggan (wisatawan) dalam hubungannya dengan kegiatan dan pendekatan interpretatif yang diadopsi sesuai program pemanduan wisata.
- 1.2 Investigasilah persyaratan komunitas lokal dan preferensi dalam hubungannya dengan aktivitas interpretatif untuk memenuhi layanan selama pemanduan.
- 1.3 Lakukanlah Penjelasan konteks kegiatan serta tujuan akhir kegiatan interpretatif sesuai dengan kebijakan implementasi pemanduan.
- 1.4 Identifikasilah kesempatan berpartisipasi oleh komunitas lokal dalam kegiatan interpretatif sesuai dengan tipe aktivitas interpretatif dan fokus kegiatan.

2. Merencanakan pengembangan kegiatan interpretative

Instruksi kerja:

- 2.1 Kembangkanlah pesan dan tema untuk aktivitas interpretatif terhadap kualitas pemanduan.
- 2.2 Masukkanlah prinsip-prinsip manajemen risiko ke dalam aktivitas final interpretatif.
- 2.3 Kembangkanlah sumber daya dan material untuk mendukung penyampaian aktivitas interpretatif dalam selama wisata sesuai dengan ketentuan.
- 2.4 Promosikanlah aktivitas perjalanan wisata dan kegiatan interpretatif berdasarkan tingkat keberminatan wisatawan.

3. Mengakhiri kegiatan interpretatif dalam pemanduan wisata

Instruksi kerja:

- 3.1 Akhirilah interpretasi dengan pendekatan yang mempertimbangkan agar wisatawan berkesan akhir dan mendapatkan perasaan yang positif.
- 3.2 Lakukanlah pemberitahuan kepada rekan sejawat tentang akhir aktivitas dan materi interpretasi untuk kerja sama yang selaras.

3.3 Laporkanlah setiap kerusakan perangkat atau sumber sumber untuk tindakan perbaikan yang diperlukan.

4. Mengevaluasi kegiatan interpretative

Instruksi kerja:

- 4.1 Buatlah jadwal sistem evaluasi untuk mengevaluasi presentasi pada aktivitas interpretatif.
- 4.2 Lakukanlah tanya jawab (*debrief*) dengan rekan kerja dan umpan balik dari pelanggan untuk keselarasan interpretatif sesuai dengan pengalaman wisatawan.
- 4.3 Lakukanlah evaluasi terhadap presentasi aktual dari aktivitas interpretatif dan bandingkanlah dengan target kinerja untuk aktivitas tersebut.
- 4.4 Lakukanlah revisi berdasarkan data kaji ulang.

21.SOP Melaksanakan Tugas Perlindungan Anak yang Relevan dengan Industri

Pariwisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Prosedur operasi ini berkaitan dengan pemahaman tentang eksploitasi seksual anak oleh wisatawan dan melakukan perlindungan sederhana yang berlaku dan sesuai untuk pekerjaan staf di industri perjalanan.

Langkah Kerja:

1. Mengidentifikasi hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan

Instruksi kerja:

- 1.1 Kategorikanlah masalah hal eksploitasi seksual anak oleh wisatawan (child-sex tourism) berdasarkan karakter perilaku.
- 1.2 Identifikasilah dampak eksploitasi seksual pada anak, masyarakat, hotel, dan usaha perjalanan wisata sesuai dengan jenis pelanggaran eksploitasi seksual.
- 1.3 Identifikasilah perilaku mencurigakan yang dapat terlihat pada wisatawan berdasarkan eksploitatif kepada anak secara seksual.

2. Mendeskripsikan tindakan nasional, regional, dan internasional untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan

Instruksi kerja:

- 2.1 Carilah pasal utama pada United Nations Convention on the Rights of the Child (UNCRC) dan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang terkait pada hak semua anak untuk aman dari eksploitasi seksual untuk memastikan perlindungan anak-anak.
- 2.2 Periksalah inisiatif nasional, regional, dan internasional untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan untuk tujuan keamanan.
- 2.3 Identifikasilah jika terlihat perilaku mencurigakan dan terapkan mekanisme pelaporan untuk kebutuhan aspek penanganan yang tepat.

3. Mendeskripsikan tindakan yang dapat diambil di tempat kerja untuk melindungi anak dari eksploitasi seksual oleh wisatawan

Instruksi kerja:

- 3.1 Siapkanlah daftar tindakan yang akan diambil untuk mencegah eksploitasi seksual anak oleh wisatawan.
- 3.2 Jelaskanlah tindakan pencegahan eksploitasi seksual anak sesuai dengan pedoman yang berlaku.

22. SOP Mengoordinasikan Sumber Daya Saat Kedatangan Wisatawan

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengkoordinasian sumber daya saat kedatangan wisatawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

Langkah kerja:

1. Menyiapkan transportasi dan akomodasi yang diperlukan

Instruksi kerja:

- 1.1 Tentukanlah jadwal dan terminal kedatangan wisatawan sesuai dengan sumber informasi dan permintaan pelanggan.
- 1.2 Siapkanlah transportasi sesuai jadwal kedatangan.
- 1.3 Koordinasikanlah akomodasi dengan pihak terkait.

2. Mengatur sumber daya yang diperlukan

Instruksi kerja:

- 2.1 Koordinasikanlah pembagian tugas dengan rekan kerja terkait sesuai dengan jadwal kedatangan.
- 2.2 Monitorlah pelaksanaan tugas rekan kerja untuk pemenuhan ketentuan proses kerja yang tepat.

3. Melaksanakan layanan kedatangan dengan wisatawan

Instruksi kerja:

- 3.1 Tentukanlah tempat berkumpul wisatawan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan.
- 3.2 Periksa kembali bagasi dan perlengkapan wisatawan agar tidak mengalami kekurangan atau kehilangan.
- 3.3 Sampaikanlah informasi awal saat kedatangan kepada wisatawan sesuai dengan ketentuan.

23. SOP Mengoordinasikan Tata Kelola Kegiatan Wisata Kelompok

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengkoordinasian tata kelola kegiatan wisata kelompok dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

Langkah Kerja:

1. Menyiapkan rute perjalanan wisata

Instruksi kerja:

- 1.1 Siapkanlah alur pergerakan wisata untuk kelancaran kegiatan.
- 1.2 Aturlah itinerary pembagiannya sesuai dengan rute perjalanan.
- 1.3 Buatlah standar Informasi umum dan khusus sesuai kegiatan wisata.

2. Menyiapkan logistik dan perlengkapan

Instruksi kerja:

- 2.1 Siapkanlah daftar logistik pendukung kegiatan wisata terhadap kesiapan dan fungsi kegiatan wisata.
- 2.2 Tentukanlah sarana logistik bagi wisatawan sesuai dengan proses layanan pemanduan wisata.

3. Menyiapkan pembagian tugas pemanduan wisata

Instruksi kerja:

- 3.1 Tetapkanlah penugasan pramuwisata dan staf yang bertugas sesuai dengan jenis layanan kepada wisatawan.
- 3.2 Sampaikanlah briefing awal kegiatan dan konfirmasi pemahaman tugas untuk konsistensi pelaksanaan layanan.

4. Mengatur laporan perjalanan

Instruksi kerja:

- 4.1 Koordinasikanlah laporan keuangan dalam melengkapi sumber data kegiatan.
- 4.2 Kumpulkanlah umpan balik dari wisatawan untuk peningkatan kualitas layanan oleh pramuwisata.
- 4.3 Inventarisasikanlah logistik dan perlengkapan pendukung kegiatan wisata ulang jumlahnya.

24.SOP Mengelola Kesiapan Dokumen Sebelum Kedatangan Wisatawan

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengelolaan dokumen wisatawan sebelum kedatangan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

Langkah Kerja:

1. Mengidentifikasi informasi umum tentang wisatawan

Instruksi kerja:

- 1.1 Identifikasilah profil wisatawan ke dalam checklist sesuai dengan ketentuan.
- 1.2 Susunlah dokumen wisatawan dan permintaan khusus wisatawan sesuai dengan aturan dan tujuan kedatangan wisatawan.
- 1.3 Susunlah informasi penting pemenuhan persyaratan perjalanan.

2. Melakukan komunikasi dengan wisatawan

Instruksi kerja:

- 2.1 Identifikasilah sarana komunikasi dan perbedaan waktu serta lokasi wisatawan untuk penentuan proses penyiapan dokumen.
- 2.2 Konfirmasikanlah permintaan khusus wisatawan kembali untuk memastikan kebutuhan perjalanan secara tepat.
- 2.3 Bangunlah komunikasi personal dengan wisatawan agar terjadi pemahaman yang jelas dan tepat.

3. Menyusun dokumen wisatawan

Instruksi kerja:

- 3.1 Klasifikasilah dokumen sesuai kebutuhan wisatawan.
- 3.2 Dokumentasikanlah dokumen dalam bentuk *softcopy* dan *hardcopy* sesuai dengan ketentuan aturan perjalanan.

25. SOP Memfasilitasi Aktivitas Wisata yang Berbasis Pengalaman

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan fasilitasi aktivitas wisata yang berbasis pengalaman dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

Langkah Kerja:

1. Mengidentifikasi keunikan atraksi budaya yang ada di Masyarakat

Instruksi kerja:

- 1.1 Identifikasilah atraksi, aksesibilitas, dan fasilitas sesuai dengan daya tarik wisata.
- 1.2 Konfirmasilah lokasi, sarana, dan prasarana kepada pihak pengelola.
- 1.3 Sepakatilah aktivitas, tempat, waktu, dan biaya dengan pihak pengelola dan pelanggan sesuai dengan ketentuan.

2. Mengelola sarana dan prasarana pendukung aktivitas yang diperlukan

Instruksi kerja:

- 2.1 Siapkanlah akomodasi dan transportasi sesuai kebutuhan wisatawan.
- 2.2 Siapkanlah narasumber, peralatan, dan perlengkapan aktivitas pendukung sesuai jenis kegiatan wisata.

3. Mengelola aktivitas wisatawan selama kunjungan

Instruksi kerja:

- 3.1 Kondisikanlah wisatawan untuk mengikuti aktivitas dengan baik sesuai rencana awal.
- 3.2 Koordinasikan sumber daya terkait untuk memenuhi alur kegiatan wisata.

4. Mengakhiri aktivitas wisata

Instruksi kerja:

- 4.1 Rangkumlah aktivitas selama kegiatan wisata termasuk pengalaman positif yang diperoleh wisatawan.
- 4.2 Sampaikanlah kesan dan pesan peserta untuk potensi peningkatan kualitas layanan wisata.

26. SOP Memberdayakan Media Sosial untuk Mempromosikan Jasa Pramuwisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berkaitan dengan pengelolaan penggunaan media sosial untuk berinteraksi dengan pelanggan dan mempromosikan produk dan pelayanan jasa pramuwisata.

Langkah Kerja:

1. Menyiapkan hal-hal yang dibutuhkan untuk menggunakan media sosial

Instruksi kerja:

- 1.1 Tinjaulah persyaratan, kebijakan serta prosedur media sosial organisasi berdasarkan tujuan dan manfaatnya.
- 1.2 Lakukanlah penelitian terhadap berbagai platform media digital serta analisis perbandingan jumlah akun, fungsi, dan jangkauan pengunjung berdasarkan segmen pasar.
- 1.3 Dapatkanlah informasi dan konten dari sumber internal ataupun eksternal mengenai platform media sosial melalui berbagai sumber terkait dengan target pengunjung, nilai-nilai budaya, merek, dan persyaratan media sosial dalam pemanduan.
- 1.4 Buatlah kalender media sosial untuk menyelaraskan kegiatan pemanduan.

2. Menggunakan media sosial untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan

Instruksi kerja:

- 2.1 Gunakanlah peluang-peluang untuk mendapatkan konten dari pengguna media sosial sesuai dengan kebutuhan wisata.
- 2.2 Berikanlah respon atas informasi yang relevan kepada pelanggan pada waktu yang tepat untuk mengarahkan mereka.
- 2.3 Tentukanlah potensi kehancuran merek untuk jenis tindakan pencegahan secepat mungkin.
- 2.4 Tindak lanjutilah keluhan dan masalah pelanggan berdasarkan kebijakan dan prosedur media sosial.

3. Mempromosikan produk dan pelayanan kepada pelanggan di media sosial

Instruksi kerja:

- 3.1 Buatlah konten untuk promosi produk dan pelayanan di media sosial berdasarkan peluang yang ada untuk tayangan presentasi.
- 3.2 Berdayakanlah media sosial untuk mempromosikan penawaran khusus dan promosi lainnya sebagaimana diperlukan.

4. Meninjau penggunaan media sosial

Instruksi kerja:

- 4.1 Identifikasi aktivitas media sosial dengan perangkat monitoring yang tepat.
- 4.2 Rancanglah peluang dalam meningkatkan kepuasan pelanggan untuk diteruskan ke pelanggan.
- 4.3 Buatlah laporan efektivitas penggunaan media sosial dan rutinitas pembaharuan tampilan gaya media sosial kepada personel yang relevan.

27. SOP Memoderasi Diskusi Interaktif antara Wisatawan dan Masyarakat Lokal

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengelolaan diskusi terkait dengan berbagai jenis wisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

Langkah kerja:

1. Mengidentifikasi tema diskusi yang atraktif dan edukatif

Instruksi kerja:

- 1.1 Rancanglah tema umum dan kontroversial berdasarkan karakteristik wisata dan minat wisatawan.
- 1.2 Siapkanlah alat bantu pendukung diskusi sesuai dengan tema diskusi.

2. Memoderasi diskusi interaktif sesuai tema yang disiapkan

Instruksi kerja:

- 2.1 Edukasilah wisatawan agar memahami tema dan kondisi budaya masyarakat setempat.
- 2.2 Pandulah jalannya diskusi interaktif sesuai dengan materi diskusi.
- 2.3 Jawablah pertanyaan atas peran aktif masyarakat dan wisatawan dengan interpretasi yang memenuhi kebutuhan informasi wisatawan.

3. Membuat kesimpulan akhir yang membangun pengalaman positif kepada wisatawan

Instruksi kerja:

- 3.1 Rangkumlah pertanyaan dari masyarakat menjadi kesimpulan akhir sesuai dengan relevansi yang berkaitan dengan pengalaman latar belakang budaya asal wisatawan.
- 3.2 Lakukanlah penyampaian kesimpulan akhir yang berkesan positif terhadap wisatawan dan masyarakat lokal pada akhir diskusi sesuai dengan ketentuan.

28. SOP Mengelola Aktivitas Wisata Minat Khusus

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengelolaan aktivitas wisata minat khusus dalam memberikan pelayanan atas kekhususan dalam pemanduan yang berkualitas.

Langkah Kerja:

1. Mengkondisikan wisatawan tentang program minat khusus yang dipilih

Instruksi kerja:

- 1.1 Lakukanlah kerja sama dengan pramuwisata lokal sesuai dengan peraturan dan norma daerah setempat.
- 1.2 Jelaskan kesiapan perlengkapan wisata, kondisi faktual tentang cuaca, dan medan destinasi kepada wisatawan sebagai informasi pra-kegiatan.
- 1.3 Antisipasilah berbagai jenis hewan dan tumbuhan berbahaya agar tidak membahayakan semua personel dalam kegiatan wisata.

2. Memastikan kegiatan wisata minat khusus berjalan sesuai prosedur

Instruksi kerja:

- 2.1 Tentukanlah rute dan waktu kunjungan sesuai dengan buku panduan perjalanan.
- 2.2 Proseslah perubahan kegiatan yang terjadi berdasarkan kesepakatan sesuai prosedur.

29.SOP Mengelola Program Pelatihan Peningkatan Kompetensi Pramuwisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengelolaan program pelatihan peningkatan kompetensi pramuwisata untuk pemeliharaan kompetensi yang berinovasi terhadap kebutuhan pelayanan wisata.

Langkah kerja:

1. **Merencanakan program pelatihan dan peningkatan kapasitas pramuwisata** Instruksi kerja:
 - 1.1 Identifikasilah kegiatan dan sumber daya dalam rencana pelatihan dan program pengembangan pramuwisata sesuai dengan implementasi pelatihan dan program pengembangan kinerja pramuwisata.
 - 1.2 Identifikasilah dan tetapkanlah peran dan tanggung jawab untuk mencapai hasil dari program pelatihan dan pengembangan pramuwisata sebagai parameter kompetensi yang diperbaharui.
 - 1.3 Laksanakanlah pelatihan dan program pengembangan pramuwisata sesuai dengan rencana yang ditetapkan.
2. **Memantau program pelatihan dan peningkatan kapasitas pramuwisata** Instruksi kerja:
 - 2.1 Telusurilah implementasi dan kemajuan program pelatihan dan pengembangan jasa pramuwisata untuk memastikan validitas materi pelatihan.
 - 2.2 Dokumentasikanlah kegiatan pemantauan untuk program pelatihan dan pengembangan pramuwisata untuk peninjauan dan perbaikan rutin yang berkelanjutan.
 - 2.3 Buatlah variasi materi pelatihan sesuai rencana program pelatihan pengembangan yang ditetapkan.

30.SOP Mengelola Keberagaman di Tempat Kerja

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengelolaan keberagaman di tempat kerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, berdaya saing dan profesional.

Langkah kerja:

1. Melakukan komunikasi dengan wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang

Instruksi kerja:

- 1.1 Perlakukanlah para wisatawan dan kolega dari berbagai latar belakang budaya dengan hormat dan tenggang rasa sesuai dengan prosedur.
- 1.2 Identifikasilah adanya perbedaan budaya, baik secara lisan maupun secara tertulis, dan isyarat tubuh atau kata-kata sederhana untuk keselarasan komunikasi sesuai dengan prosedur.
- 1.3 Sepakatilah bantuan dari kolega, buku referensi atau organisasi luar sesuai dengan kebutuhan tersampaikan suatu komunikasi.

2. Menghadapi kesalahpahaman antar budaya

Instruksi kerja:

- 2.1 Identifikasilah Penyebab konflik atau kesalahpahaman, termasuk kesulitan dalam penyampaian informasi untuk analisis teknik berkomunikasi yang tepat.
- 2.2 Buatlah kemungkinan adanya perbedaan budaya untuk menentukan potensi solusi berdasarkan pertimbangan budaya.

3. Memperkenalkan aspek adat budaya kepada wisatawan

Instruksi kerja:

- 3.1 Jelaskanlah kegiatan wisata kepada wisatawan terkait masyarakat lokal.
- 3.2 Identifikasilah Aspek adat budaya masyarakat dan perilaku kelompok wisata keselarasannya termasuk terhadap pengaturan tambahan komunitas lokal.

31. SOP Mengembangkan Kerja Sama Kemitraan dalam Industri Pariwisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengembangan kerja sama kemitraan dalam industri pariwisata dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

Langkah kerja:

1. Menganalisis pemangku kepentingan yang berpotensi untuk menjalin kemitraan

Instruksi kerja:

- 1.1 Identifikasilah pemangku kepentingan yang berpotensi untuk Kerja sama dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) pramuwisata sesuai dengan jenis usaha pramuwisata.
- 1.2 Susunlah daftar pemangku kepentingan yang berpotensi untuk kerja sama berdasarkan skala prioritas.
- 1.3 Tetapkanlah hasil analisis berupa daftar pemangku kepentingan untuk penawaran kerja sama.

2. Menjalinkan pengembangan kerja sama dalam pengembangan SDM pramuwisata

Instruksi kerja:

- 2.1 Komunikasikanlah penawaran kerja sama dengan pemangku kepentingan.
- 2.2 Sepakatilah rancangan kerja sama yang menguntungkan kedua belah pihak untuk pemberlakuan dan tindak pelaksanaan layanan pemanduan.

3. Memelihara kerja sama dengan pemangku kepentingan

Instruksi kerja:

- 3.1 Identifikasilah Sarana dan prasarana untuk memelihara kerja sama sesuai kesepakatan pelaksanaan usaha pemanduan.
- 3.2 Peliharalah kerja sama dengan pemangku kepentingan dan perusahaan dengan peningkatanyang berkala.

32. SOP Menerapkan Prinsip Profesi Pramuwisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan penerapan etika profesi pramuwisata dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan dengan tetap mematuhi aturan dan menjaga prinsip dalam etika pelayanan.

Langkah Kerja:

1. Memiliki kepribadian yang bertanggung jawab sebagai pramuwisata

Instruksi kerja:

- 1.1 Terapkanlah kemampuan penguasaan diri termasuk sikap tenang, rapi, bersih, dan kesan penilaian yang baik kepada wisatawan atas dasar karakteristik bangsa dan kebudayaan.
- 1.2 Berikanlah pelayanan dan perlakuan yang baik kepada wisatawan, suasana gembira, dan sopan dalam Pemanduan wisata.

2. Mengidentifikasi latar belakang asal usul wisatawan dan kolega

Instruksi kerja:

- 2.1 Analisislah latar belakang asal usul wisatawan berdasarkan sosial budaya dan adat kebiasaan yang berlaku.
- 2.2 Catatlah potensi konflik dan beda pendapat mengenai kepercayaan, adat istiadat, agama, ras, dan bangsa sebagai panduan untuk menjaga etika pramuwisata.

3. Memberikan keterangan dan pelayanan yang baik dan benar

Instruksi kerja:

- 3.1 Informasikanlah sumber informasi pemanduan dengan baik, akurat, dan bertanggung jawab.
- 3.2 Lakukanlah sikap yang baik kepada wisatawan, teman sejawat, biro perjalanan wisata, dan destinasi wisata sesuai pedoman kode etik pramuwisata.
- 3.3 Sampaikanlah kesan dan pesan yang baik kepada wisatawan agar wisatawan ingin berkunjung kembali.

33.SOP Mempromosikan Aktivitas dan Jasa Pramuwisata kepada Wisatawan

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berkaitan dengan promosi aktivitas dan layanan jasa pramuwisata dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan.

Langkah Kerja:

1. Mengembangkan pengetahuan tentang produk dan layanan jasa pramuwisata

Instruksi kerja:

- 1.1 Rencanakanlah peluang untuk pengembangan pengetahuan produk dan layanan jasa pramuwisata sesuai dengan tingkat penguasaan terhadap fungsi dan jasa pramuwisata.
- 1.2 Terapkanlah teknik penelitian formal dan informal untuk mendapatkan pengetahuan aktivitas dan layanan jasa pramuwisata dalam analisis kinerja pramuwisata.
- 1.3 Minta umpan balik yang kepada pelanggan/user untuk menambah pengetahuan produk dan layanan.
- 1.4 Tentukanlah tindakan identifikasi perubahan pada jasa layanan dan kinerja pramuwisata berdasarkan pemenuhan pada kebutuhan dan ekspektasi pelanggan/user.

2. Mengembangkan pengetahuan pasar produk dan jasa pramuwisata

Instruksi kerja:

- 2.1 Tentukanlah konsep target pasar jasa pramuwisata sesuai kegiatan promosi dan penawaran jasa pramuwisata serta karakter wisatawan.
- 2.2 Identifikasilah sumber-sumber informasi pasar khusus produk dan jasa pramuwisata berdasarkan karakteristik demografis target permintaan aktivitas dan jasa pramuwisata.
- 2.3 Jelaskanlah manfaat penggunaan target pasar aktivitas dan jasa pramuwisata dalam suatu organisasi dalam susunan segmen pasar.

3. Mempromosikan produk dan layanan jasa pramuwisata

Instruksi kerja:

- 3.1 Buatlah metode promosi aktivitas dan jasa pramuwisata berdasarkan kategori promosi *statis inhouse*.
- 3.2 Promosikanlah produk atau layanan jasa pramuwisata kepada pelanggan secara verbal.
- 3.3 Demonstrasikanlah aktivitas dan layanan jasa pramuwisata kepada pelanggan.

4. Menerapkan keterampilan penjualan

Instruksi kerja:

- 4.1 Lakukanlah pendekatan kepada pelanggan/user dalam lingkungan penjualan aktivitas dan jasa pramuwisata sesuai dengan segmen pasar yang ditargetkan.
- 4.2 Demonstrasikanlah keterampilan penjualan aktivitas dan jasa pramuwisata sesuai dengan informasi kebutuhan, keinginan, dan preferensi pelanggan/user.

34.SOPMerencanakan Peluang Pariwisata dalam Pemanduan Wisata untuk Masyarakat Lokal

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan perencanaan peluang usaha jasa pramuwisata untuk masyarakat lokal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wisatawan.

Langkah Kerja:

1. Melakukan kajian peluang potensi pariwisata lokal

Instruksi kerja:

- 1.1 Lakukanlah kerja sama dengan pemangku kepentingan dalam rangka memperoleh kerja sama.
- 1.2 Identifikasilah peluang jenis usaha jasa pramuwisata lokal sesuai kebutuhan wisatawan.
- 1.3 Lakukanlah kajian tentang tren dan data pariwisata lokal termasuk pelaksanaan atas kebutuhan pembinaan masyarakat lokal.

2. Mengelola hasil kajian

Instruksi kerja:

- 2.1 Analisalah informasi dan data dari berbagai sumber berdasarkan identifikasi dampak dan umpan balik.
- 2.2 Komunikasilah hasil riset kepada pemangku kepentingan.
- 2.3 Tindaklanjutilah peluang usaha jasa pramuwisata untuk perbaikan yang diperlukan.

3. Menyiapkan rancangan pembinaan Masyarakat

Instruksi kerja:

- 3.1 Carilah narasumber eksternal yang relevan untuk memenuhi rancangan pembinaan masyarakat, lingkungan, dan peluang kerja.
- 3.2 Identifikasilah kebutuhan jenis pembinaan dan anggaran berdasarkan pencerminan usaha masyarakat dan usaha daerah.
- 3.3 Kembangkanlah rencana dan strategi usaha jasa pramuwisata yang berpihak kepada pengembangan ekonomi masyarakat lokal termasuk kepekaan budaya dan lingkungan selama pembinaan.

4. Mempresentasikan hasil rancangan pembinaan

Instruksi kerja:

- 4.1 Serahkanlah rancangan pembinaan untuk pertimbangan masyarakat lokal dan pemangku kepentingan.

- 4.2 Revisilah rancangan atas dasar hasil validasi dan umpan balik sesuai dengan ketentuan.
- 4.3 Perbaikilah rancangan yang telah dipresentasikan kembali untuk disepakati agar memenuhi kepentingan bersama.

35.SOP Mengukur Kepuasan Wisatawan dalam Pemanduan Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pengukuran kepuasan wisatawan pada layanan pemanduan wisata dalam rangka memenuhi kebutuhan wisatawan secara profesional.

Langkah Kerja:

1. Menentukan parameter kepuasan wisatawan terhadap layanan pemanduan

Instruksi kerja:

- 1.1 Rancanglah batas tingkat kepuasan sesuai dengan kategori kepuasan layanan pemanduan yang diberikan oleh pramuwisata.
- 1.2 Ukurlah nilai kepuasan wisatawan atas layanan pemanduan menurut tingkat kepuasan wisatawan.
- 1.3 Rencanakanlah kualitas kegiatan pengukuran kepuasan layanan pemanduan untuk penentuan parameter kepuasan pelanggan.

2. Melaksanakan kegiatan pengukuran kepuasan wisatawan dalam pemanduan wisata

Instruksi kerja:

- 2.1 Rancanglah kegiatan pengukuran kepuasan layanan pemanduan kepada wisatawan sesuai dengan kategori program pemanduan wisata dan profil wisatawan.
- 2.2 Analisalah informasi dan masukan atas kepuasan layanan pemanduan dari wisatawan sesuai dengan tingkat ukuran kepuasan wisatawan.
- 2.3 Dokumentasikanlah hasil pengukuran kepuasan wisatawan atas layanan pemanduan dan umpan balik dari wisatawan untuk bahan peningkatan mutu pemanduan

36. SOP Memberikan Kontribusi dalam Evaluasi Pemanduan Wisata

Ruang Lingkup Prosedur:

Standar operasi ini berhubungan dengan pemberian kontribusi dalam evaluasi pemanduan yang melibatkan pramuwisata dalam mengelola isu dan materi evaluasi dengan berfokus pada layanan pemanduan wisata kepada wisatawan.

Langkah Kerja:

1. Menentukan fokus mutu layanan pemanduan

Instruksi kerja:

- 1.1 Tentukanlah acuan layanan pemanduan wisata untuk mengelompokkan keselarasan layanan.
- 1.2 Analisalah permasalahan yang berpotensi selama pemanduan dengan pihak- pihak terkait.
- 1.3 Buatlah solusi atau tindak lanjut sesuai peluang peningkatan mutu layanan pemanduan dan kinerja pramuwisata.

2. Mengevaluasi terkait layanan pemanduan yang telah dilaksanakan

Instruksi kerja:

- 2.1 Analisalah tujuan dan interaksi pada layanan pemanduan yang telah terlaksana sesuai dengan karakter pelaksanaan pemanduan.
- 2.2 Buatlah indikator potensi peningkatan kualitas pemanduan melalui instrumen pengumpulan data sesuai dengan segmen wisatawan.
- 2.3 Rekamlah masalah potensial dan risiko yang timbul dalam pelaksanaan layanan pemanduan untuk pelaporan kerja pelayanan pemanduan.
- 2.4 Rekamlah tindak lanjut atas timbulnya masalah potensial dan risiko dalam pelaksanaan pemanduan berdasarkan alur penyelesaian masalah dalam layanan pemanduan yang dilakukan oleh pramuwisata.
- 2.5 Kompilasilah hasil evaluasi dengan keterlibatan tugas profesi pramuwisata untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses layanan pemanduan yang berkesinambungan.

