

**PERANAN HIMPUNAN PRAMUWISATA INDONESIA SEBAGAI SARANA
KOMUNIKASI GUNA MENINGKATKAN PROFESIONALISME
PRAMUWISATA**

I Gusti Ayu Mas Darwati

Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan, FKIP, Universitas Dwijendra
e-mail: mas.darwati@undwi.ac.id

Agus Surya Manika

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Dwijendra
e-mail: dude-are_mine@yahoo.com

Abstrak

Dalam penelitian yang berjudul “Peranan Himpunan Pramuwisata Indonesia Sebagai Sarana Komunikasi Guna Meningkatkan Profesionalisme” ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk pengawasan dan pembinaan serta kendala yang dihadapi oleh Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) di Provinsi Bali dalam rangka menciptakan Pramuwisata yang profesional. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan subjek penelitian yakni Bapak Komang Puji, SE selaku Sekretaris Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Bali. Data dikumpulkan dengan teknik dokumenter, observasi, dan wawancara. Untuk memecahkan masalah digunakan teknik deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Bali memiliki peranan yang sangat penting dalam hal peningkatan profesionalisme pramuwisata di Bali, khususnya dalam bidang pengetahuan dan pelayanan terhadap wisatawan, sehingga dapat memberikan perkembangan yang baik, memberikan citra positif dan industri pariwisata yang berkualitas.

Kata Kunci: Peranan, Sarana, Profesionalisme Pramuwisata

Abstract

In the study entitled “The Role of the Indonesian Tour Guide Association as a Means Communications to Increase the Professionalism of Guides”, aiming to find out how the association’s works to as the supervisor and guidancer, and the problem faced. Thin study using the qualitative approach, the subject in this study is Mr. Komang Puji, SE as the Secretary of Indonesian Tour Guide Association. Data is collected by documetation, observation, and interview techniques. The qualitative descriptive technique is used to solve the problems. Based on the analysis it is known that the Indonesian Tour Guide has the important role to increase the tour guides profaesionalism, especially the knowledge and service for the tourist, thus creating a positive image and good quality of tourism industry.

Keyword: Role, Means of Comunnication, Tour Guide Professionalism

1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa yang cukup besar di Indonesia. Beberapa bagian wilayah di Indonesia memiliki pendapatan utama dari pariwisata. Pariwisata merupakan industri yang menitikberatkan aspek budaya dan sosial geografis di suatu daerah. Persaingan pariwisata yang semakin ketat diberbagai belahan dunia antara satu Negara dengan Negara lain dan yang satu selalu ingin mengalahkan yang lain seolah-olah ini sudah menjadi hukum alam yang tidak dapat dipungkiri eksistensinya. Menyadari hal itu sudah tentunya sebagai praktisi pariwisata yang terlibat di dalamnya harus mampu melakukan tindakan antisipasi untuk bisa tetap mempertahankan predikat pulau Bali sebagai pintu gerbang pariwisata Indonesia dan

sekaligus dapat menjadi pemenang dalam persaingan ini. Namun untuk dapat mewujudkan ambisi itu, tidaklah mudah tanpa dibarengi usaha keras dari berbagai komponen pariwisata yang terkait dan didukung oleh kebijakan pemerintah yang benar-benar dapat memberikan kemudahan di dalam menyiasati berbagai tantangan dan rintangan untuk dapat mengatasi dan akhirnya dapat mewujudkan apa yang menjadi harapan kita yaitu meningkatkan arus kunjungan wisatawan.

Tingkat profesionalisme pramuwisata selain berpenampilan simpatik, mereka harus memiliki kemampuan yang memadai baik secara teoritis maupun teknis yang diimbangi dengan keahlian berbahasa lebih lebih bahasa asing sebagai aset informasi kepada wisatawan. Oleh sebab itu peranan dari Himpunan Pariwisata Indonesia Provinsi Bali (HPIP) sebagai lembaga formal yang berbadan hukum yang beranggotakan pramuwisata dari berbagai kalangan yang berbeda namun tetap satu tujuan yaitu meningkatkan citra positif di kancah kepariwisataan baik di tingkat nasional maupun Internasional sebagai jasa pelayanan informasi yang profesional. Untuk dapat bergabung menjadi anggota pramuwisata dalam wadah Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Bali (HPIP), ada persyaratan tertentu yang harus dipenuhi salah satunya harus memiliki pendidikan minimal Diploma III menurut Perda Gubernur Tingkat 1 Bali 2009. Berdasarkan aturan organisasi setiap anggota pramuwisata yang tergabung dalam Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Bali (HPIP) dalam menjalankan profesinya harus berpegang teguh pada peraturan (kode etik) Perda DATI I Bali no. 10 1989. Pramuwisata yang professional yang selain memahami betul tentang Bali juga harus memiliki teknik berkomunikasi yang komunikatif yang nantinya dapat dipahami dengan mudah oleh wisatawan yang dalam hal ini sebagai penerima informasi. Dari keberhasilan pramuwisata dalam memberikan pelayanan akan berpengaruh menjadi kepuasan tersendiri bagi wisatawan untuk tetap mempertimbangkan dan selalu memilih Bali menjadi tempat yang terbaik untuk berlibur.

Peranan Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Bali (HPIP) sebagai salah satu lembaga pendukung pariwisata Bali khususnya yang bergerak dibidang jasa pelayanan informasi memiliki peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak informasi yang bersentuhan langsung dengan wisatawan. Maka dari itu mereka harus mampu memainkan peranannya dalam kancah pengembangan kepariwisataan Bali khususnya dan Indonesia pada umumnya di dalam persaingan yang semakin mengglobal. Satu-satunya yang menjadi penentu keberhasilan adalah kualitas sumber daya manusia yang perlu mendapat perhatian serius baik dari swasta maupun pemerintah yang menjadikan sektor ini sebagai salah satu andalan penghasil devisa negara dalam pembangunan ekonomi, nasional.

Keterampilan menjelaskan suatu objek tanpa memiliki pengetahuan yang luas tentang obyek itu sendiri akan menyebabkan penjelasan tersebut tidak akan sempurna. Memiliki kepandaian dan pengetahuan yang baik tanpa dimbangi etika atau moral yang baik menyebabkan ketersinggungan wisatawan dan akan melecehkan pramuwisata yang menanganinya, akhirnya akan menyebabkan kurang baiknya citra organisasi daerah, negara dan bangsa

Seorang pramuwisata disamping sebagai personal atau seorang individu juga mewakili perusahaan dimana tempatnya bekerja. Oleh karena itu predikat pramuwisata sebagai jasa pelayan profesional benar-benar nantinya mampu menjawab segala tantangan dan rintangan dalam persaingan pariwisata Bali ke depan.

Berbekal dari latar belakang inilah peneliti mengangkat topik ini sebagai skripsi dengan judul Peranan Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Sebagai Sarana Komunikasi Guna Meningkatkan Profesionalisme Pramuwisata. Peneliti memilih Himpunan Pariwisata Indonesia Provinsi Bali (HPIP) sebagai obyek pembahasan karena melihat peranan pramuwisata di bawah naungan Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Bali (HPIP) yang memiliki peranan besar sebagai komponen pariwisata dalam membangun pencitraan positif terhadap pariwisata dalam rangka meningkatkan arus jumlah kunjungan wisatawan khususnya dalam bidang pelayanan jasa informasi kepada wisatawan untuk mendapatkan penjelasan yang akurat untuk lebih memahami Bali lebih dekat, baik dari aspek budaya adat istiadat maupun obyek-obyek yang dikunjungi wisatawan.

2. METODE

Lokasi penelitian ini bertempat di kantor pusat Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Bali (HPIP) yang beralamat di Jalan Sekar Tunjung VIII No. 9 Kesiman Kertalangu, Denpasar Timur, Kota Denpasar Provinsi Bali. Dasar pemilihan tempat penelitian ini karena Himpunan Pramuwisata Indonesia Provinsi Bali (HPIP) merupakan lembaga formal bagian dari Dinas Kepariwisata yang membidangi masalah kepramuwisata. Kiranya dari aspek komunikasi wadah naungan pramuwisata ini merupakan obyek yang menarik untuk diteliti.

Jenis pendekatan dan rancangan penelitian yang peneliti angkat sebagai sumber penelitian adalah menggunakan pendekatan kualitatif yang mencakup metodologi yang fokusnya menggunakan pendekatan deskriptif terhadap pokok kajian yang bersumber dari pengalaman pribadi wawancara observasi interaksi maupun kontens pesan yang menggambarkan rutinitas yang merupakan bagian dari pekerjaan peneliti sebagai seorang pramuwisata yang berhadapan langsung dengan wisatawan.

Subjek dari penelitian ini yaitu Bapak Komang Puji, SE, beliau adalah sekretaris DPD HPI Bali Periode 2017-2022. Alasan peneliti memilih bapak I Komang Puji, SE sebagai subjek penelitian karena beliau memiliki kompetensi dan pengalaman yang cukup banyak dalam bidang organisasi, pariwisata, dan kepeemanduan wisata. Data didapatkan dengan cara mewawancarai subjek penelitian secara langsung.

Sumber data yang dipergunakan adalah: 1) data primer yaitu data utama yang langsung diperoleh dari subjek penelitian yang bertempat di HPIP Bali, dan 2) Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pencatatan dan pelaporan serta buku-buku yang menunjang penelitian. Teknik pengumpulan data dipergunakan dalam penelitian ini adalah: 1) teknik observasi, 2) teknik dokumentasi, dan 3) teknik wawancara.

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis non statistik atau analisis deskriptif kualitatif. Sistem ini menggunakan pemaparan dan tidak menggunakan angka-angka artinya dalam proses menganalisis berbagai temuan-temuan dalam penelitian dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menguraikan dan menjelaskan berbagai fenomena yang di dapat selama penelitian. Penjelasan dan uraian tersebut menggunakan pemikiran yang logis sehingga dapat di tarik suatu kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Himpunan pramuwisata Indonesia Bali (HPI Bali) atau asosiasi pemandu wisata Indonesia di Bali adalah badan yang di kelola oleh anggota pemandu wisata berlisensi di Bali bekerja sama dengan departemen pariwisata Bali yang berlokasi di Denpasar. Dalam melaksanakan kegiatannya, diantara para pramuwisata dulunya sangat tidak teratur dan sering berebut untuk mendapatkan wisatawan. Hal itu sering terjadi mengingat belum adanya asosiasi yang mengatur dan membina mereka dalam melaksanakan kegiatan pemanduan.

Bentuk pengawasan terhadap anggota HPI Bali mengacu pada Peraturan Daerah Provinsi Bali No. 5 Tahun 2016, tentang Pramuwisata. Adapun bentuk pengawasan terhadap anggota yaitu melakukan pengawasan secara langsung ke lapangan, dalam hal ini obyek wisata. Contoh dari pengawasan itu seperti penggunaan pakaian adat Bali dalam setiap kegiatan merupakan sebuah kewajiban kecuali tracking atau mendaki gunung, wisata tirta seperti snorkling, rafting, dan kegiatan wisata lainnya yang berhubungan dengan air. Contoh lainnya bentuk dari pengawasan HPI kepada anggota yaitu pemberlakuan lisensi / ijin kepada setiap anggota, dimana ijin / lisensi itu berlaku selama 3 tahun, dan harus diperpanjang apabila masa berlaku dari ijin tersebut sudah habis. Adapun persyaratan umum untuk menjadi anggota HPI yaitu : 1) Memiliki Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata (KTPP), 2) Memiliki Sertifikat Pengetahuan Budaya Bali, 3) Kewajiban Pramuwisata dalam Kepemanduan Wisatawan.

Dalam rangka meningkatkan profesionalisme pramuwisata, dari pihak HPI sendiri setiap tahunnya dilakukan peningkatan ilmu kepada anggota melalui pendidikan kilat, pelatihan keorganisasian, pelatihan tentang etika, sesuai dengan Perda No. 5 tahun 2016. Selain itu dilakukan juga peningkatan tentang ilmu pengetahuan budaya Bali, dimana para anggota diberikan pengertian Budaya Bali dimana termasuk didalamnya adat istiadat, hukum adat, daya tarik suatu wilayah di Bali, kesenian, Agama, Ritual, dan lain-lain. Adapun bentuk pembinaan kepada pramuwisata dalam rangka meningkatkan profesionalisme kerja, yaitu: 1) pendidikan kilat, 2) musyawarah daerah, dan 3) rapat kerja daerah.

Adapun beberapa kewajiban seorang pramuwisata dapat dikategorikan sebagai pramuwisata yang profesional berdasarkan ketentuan HPI, meliputi beberapa faktor, yaitu:

a. Peranan Pramuwisata

pramuwisata berperan sebagai teman yang baik bagi wisatawan. Pramuwisata dilarang keran memanfaatkan ketidaktahuan wisatawan untuk mengambil keuntungan bagi diri sendiri, misalnya dengan menaikkan harga barang yang dibeli wisatawan, memaksa untuk memberi imbalan lebih, dan sebagainya. Dalam skala yang lebih luas adalah duta bangsa atau duta daerah bagai tempat ia melakukan tugasnya. Apa yang diekspresikan pramuwisata dianggap sebagai cerminan daerah setempat. Demikian pula apa yang disampaikan pramuwisata akan dipercaya oleh wisatawan sebagai pengetahuan yang akan selalu diingat. Pramuwisata dalam hal ini memberikan informasi dengan benar menyangkut negara, kota, maupun suatu desa, objek wisata, dan lain sebagainya.

b. Persyaratan Pramuwisata

Pramuwisata merupakan seseorang yang memegang peranan penting dalam kegiatan tour maupun transfer, oleh karena itu ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang pramuwisata, yaitu :

1) Syarat fisik / penampilan pramuwisata

Pakaian dalam pengertian ini mengandung makna yang luas, tidak sekedar baju, seragam, sandal, dan sebagainya, akan tetapi keseluruhan yang tampak dari luar seorang pramuwisata . pramuwisata diwajibkan berpenampilan secara maksimal, karena yang ditampilkan saat itu menimbulkan kesan yang baik.

2) Syarat Psikis / Kepribadian Pramuwisata

Kepribadian yang dimaksud adalah integritas psiko-fisik, kemampuan berfikir yang unik dan dinamis. Dalam hal ini seorang pramuwisata diwajibkan memiliki sifat penuh perhatian, ketajaman daya ingatan, pandai bergaul, periang, jujur, dapat dipercaya, penuh inisiatif, humoris, suka menolong, empati, dan memiliki jiwa kepemimpinan yang baik

c. Hubungan Pramuwisata dengan Perusahaan Terkait

Pramuwisata dapat dikatakan sebagai jantung dari sebuah tour karena ia adalah seorang yang dapat memompa dan menghidupkan suasana sehingga wisatawan benar-benar dapat memperoleh pengalaman menarik sesuai harapan. Pramuwisata diwajibkan memenuhi organ atau komponen lain untuk membentuk pengalaman itu. Untuk itulah pramuwisata menjalin hubungan yang baik dengan berbagai perusahaan serta organisasi terkait.

d. Sumber Informasi

Pramuwisata bisa menggali sumber-sumber informasi relevan dan dapat dipercaya sehingga informasi yang didapat benar-benar berkualitas dan bermanfaat. Sumber-sumber informasi tersebut antara lain didapat dari pengalaman pribadi, penyedia fasilitas, kantor pemerintah, organisasi atau asosiasi, perpustakaan dan media massa.

e. Pembaharuan Informasi

Salah satu ciri informasi yang berkualitas adalah *up to date* atau terkini, yang mengandung makna bahwa informasi tersebut merupakan kondisi yang paling akhir dari apa yang diinformasikan. Beberapa informasi yang sering mengalami perubahan dan perlu mendapat

perhatian utama untuk dilakukan pembaharuan antara lain : kurs mata uang, tanggal, waktu, data, statistik, temperatur udara, kondisi politik, dan lain-lain.

f. Teknik Berbicara

Berbicara bagi seorang pramuwisata merupakan teknik penyampaian informasi yang dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi yang mendengarkannya.

g. Pelayanan Transfer

Pramuwisata melayani kegiatan perpindahan wisatawan dari satu tempat ke tempat yang lain, tempat-tempat tersebut dapat berupa airport, pelabuhan, terminal, maupun hotel.

h. Pelayanan Tour

Pelayanan tour yang dilakukan pramuwisata memiliki rangkaian tugas yang harus dilaksanakan

i. Pelaporan

Setelah melakukan rangkaian tour, pramuwisata diwajibkan melakukan pelaporan kepada perusahaan. Pelaporan ini berguna untuk pramuwisata untuk menuntut hak atas pekerjaan yang dilakukan, dan bagi perusahaan pelaporan berguna untuk mengindikasikan hal-hal penting sebagai masukan untuk kegiatan berikutnya.

j. Penanganan masalah

Bentuk pelayanan dari seorang pramuwisata terhadap penyimpangan yang terjadi karena adanya penyimpangan baik diluar jangkauan manusia maupun terjadi karena unsur kesengajaan, selain itu juga pramuwisata wajib menangani masalah-masalah seperti kehilangan, kecelakaan, sakit/kematian yang dialami oleh wisatawan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

k. Keluhan Wisatawan

Dalam menangani keluhan wisatawan, apapun jenis keluhan tersebut harus menangani keluhan tersebut secara arif dan bijaksana dengan menggunakan prinsip-prinsip mendengarkan, memahami, meneliti dan meminta maaf. Setiap keluhan yang terjadi dilaporkan secara tertulis kepada perusahaan yang nantinya akan bermanfaat bagi perbaikan pelayanan.

Pemerintah Provinsi Bali hingga saat ini selalu mendukung HPI, hal ini terbukti apabila pemerintah melaksanakan kegiatan yang menyangkut kepariwisataan, HPI selalu dilibatkan dalam kegiatan tersebut, baik itu secara bersama-sama memikirkan tentang pariwisata di Bali kedepan. Selain itu banyaknya kemunculan Desa Wisata di Bali saat ini, HPI selali dilibatkan dalam pemberian materi, dengan menjadi narasumber pada kegiatan pelatihan di suatu destinasi wisata. Dengan dicanangkannya proyek destinasi wisata ke daerah-daerah seluruh wilayah Bali, maka dibentuklah kelompok sadar wisata (Pokdarwis) yang membentuk suatu Daerah Tujuan Wisata (DTW) dimana disana anggota HPI Bali ditunjuk sebagai narasumber untuk memberikan materi tentang teknik Guiding / kepramuwisataan, kelembagaan dan etika.

4. PENUTUP

Simpulan

Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan profesionalisme pramuwisata. Dalam peranan sebagai pengawas, HPI bertugas mengawasi pramuwisata secara langsung lapangan (objek wisata) dan menjalankan Perda No. 5 tahun 2016 tentang pramuwisata yang mengatur tentang kode etik pramuwisata, hak dan kewajiban pramuwisata, dan Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata (KTPP). Dalam peranannya sebagai pembina, HPI memberikan fasilitas kepada pramuwisata berupa pelaksanaan sertifikasi uji Budaya Bali, Pendidikan Kilat, Musyawarah Daerah dan Rapat Kerja Daerah. Semua hal tersebut dilakukan untuk menciptakan pramuwisata yang berkualitas, berkompeten, dan memiliki daya saing tinggi. Hal ini membuktikan bahwa HPI memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan profesionalisme pramuwisata.

Kendala yang dihadapi Himpunan Pramuwisata Indonesia dalam upaya meningkatkan profesionalisme pramuwisata yaitu : yang pertama adalah masalah pendanaan, kurangnya atensi pemerintah dalam hal pemberian dana menyebabkan lambatnya proses pembinaan pramuwisata. Yang kedua adalah masalah waktu, tingginya tingkat kunjungan wisatawan yang datang ke Bali secara langsung berdampak pada padatnya jadwal pramuwisata yang mengakibatkan kurangnya ketersediaan waktu untuk mengikuti program-program pembinaan yang dilaksanakan Himpunan Pramuwisata Indonesia.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan di atas, disarankan beberapa hal yaitu :

- 1). Pemerintah sebagai pelindung dan pembina hendaknya lebih memperhatikan lagi keberadaan HPI, khususnya dalam bidang pendanaan. Anggaran yang adil dan merata di setiap sektor hendaknya dilakukan demi keadilan seoral di semua bidang. DPD HPI Bali saat ini memiliki kendala dalam hal dana untuk lebih memperlancar lagi kegiatan pengawasan dan pembinaan terhadap pramuwisata. Dana bantuan dari Pemerintah sangatlah diperlukan agar nantinya proses pembinaan terhadap pramuwisata menjadi semakin lancar dan menghasilkan pramuwisata yang berkualitas dan lebih profesional sehingga nantinya sektor pramuwisata dapat berjalan lebih baik lagi.
- 2). Pramuwisata hendaknya tetap menjaga profesionalisme, mentaati aturan dan tata tertib yang berlaku serta memberikan sedikit waktu, ditengah kegiatan yang begitu padat untuk mengikuti program-program yang dilakukan oleh lembaga seperti mengikuti pendidikan kilat dimana pendidikan kilat ini bertujuan untuk meningkatkan knowledge serta skill yang nantinya bisa diterapkan di lapangan / obyek wisata.
- 3). Bali merupakan provinsi dimana pendapat utama daerah diperoleh melalui sektor pariwisata, oleh karena itu pemerintah dan para pelaku wisata dalam hal ini pramuwisata hendaknya tetap bersinergi. Sinergitas yang baik antara pemerintah, pramuwisata, dan objek wisata akan menjadikan pariwisata menjadi industri yang hebat dimana nantinya memiliki peranan penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat Bali pada umumnya dan pramuwisata pada khususnya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanto, E dan Komala Erdinaya Lukiati. 2005. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- A.S. Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Astarina, Yesita. 2010. *Manajemen Pariwisata*. Makalah. Pagaram
- Azwar, S. 2000. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar Jogka Offset
- Darmajati, R.S. 1973. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Effendy, Onong Uchijana. 2009. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta : Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rodakarya
- Nawawi. 1990. *Administrasi Personal Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: CV. Haji Masagung
- Poerwadarminta, W.J.S. 1995. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : PT. Balai Pustaka.
- Sasonto, Gempur. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sastradipoetra, Komaruddin. 1994. *Pengantar Manajemen Perusahaan / Komaruddin Sastradipoetra*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Shite, Richard, S. Sos. 2000. *Tourism Industry (Kepariwisataan)*. Surabaya: SIC.
- Sihite, Richard, S. Sos. 2000. *Ethiscs Communication (Etika Komunikasi)*. Surabaya: SIC.
- Soekamto, Soerjono. 2002. *Sosiologi, Suatu Pengantar / Soerjono Soekamto*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Wirawan, Oka Mattius. 1994. *“Teknik Pemandu Wisata” Materi Pemantapan dan Ujian Pramuwisata*. Bali: Daerah TK I Bali.
- Yoeti, Oka A. 1991. *Penentuan Praktis Pramuwisata Profesional*. Bandung: Angkasa
- Yoeti, Oka A. 1991. *Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional*. Bandung: Angkasa
- Arnold dan Feldman. (1986). *Pengertian Komunikasi Menurut Para Ahli*. Diakses tanggal 9 Desember 2018 dari <https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-organisasi>