

**OPTIMALISASI PEMANDU WISATA SYARI'AH PADA
INDONESIAN TOUR LEADER MOSLEM ASSOCIATION
(ITMA) JAWA TENGAH**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Oleh :

Listasari Nur Aprillia

(1801036143)

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

2022

BERITA ACARA UJIAN MUNAQOSAH

Nama Peserta Ujian	Listasari Nur Aprillia
NIM	1801036143
Program Studi	Manajemen Dakwah
Judul Skripsi	Optimalisasi Pemandu Wisata Syari'ah Pada <i>Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)</i> Jawa Tengah
Hari, Tanggal Ujian	Rabu, 21 Desember 2022
Waktu Ujian	09.00-10.00
Tempat Ujian	Ruang Sidang Utama FDK
Pembimbing	Usfiyatul Marfu'ah, M.S.I.
Ketua Sidang	Dr. Ali Murtadlo, M. Pd.
Sekretaris Sidang	Usfiyatul Marfu'ah, M.S.I.
Penguji I	Dr. Agus Riyadi, S.Sos.I., M.S.I.
Penguji II	Ibnu Fikri, Ph. D.

PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. Hamka KM.2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan Telp. (024) 7506405
Semarang 50185 website: fakfakom.walisongo.ac.id email: fakdakom.uinws@gmail.com

NOTA PEMBIMBING

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth, Ketua Jurusan Manajemen Dakwah (MD)

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Walisongo Semarang

Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, kami menyatakan bahwa naskah skripsi saudara :

Nama : Listasari Nur Aprillia

NIM : 1801036143

Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi

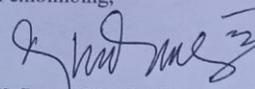
Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul : Optimalisasi Pemandu Wisata Syari'ah Pada *Indonesian Tour Leader Association* (ITMA) Jawa Tengah

Dengan ini kami setuju, dan mohon agar segera diujikan. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 14 Desember 2022
Pembimbing,


Usfiyatul Marfu'ah, M.S.I.
NIDN. 2014058903

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Prof. Dr. Hamka KM.2 (Kampus 3 UIN Walisongo) Ngaliyan Telp. (024) 7506405
Semarang 50185 website: fakfakom.walisongo.ac.id email: fakdakom.uinws@gmail.com

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

OPTIMALISASI PEMANDU WISATA SYARI'AH PADA *INDONESIAN TOUR LEADER ASSOCIATION* (ITMA) JAWA TENGAH

Oleh :

Listasari Nur Aprillia

1801036143

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 21 Desember 2022 dan dinyatakan **LULUS** memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang

Dr. Ali Murtadho, M.Pd.
NIP: 19690818 199503 1 001

Sekretaris

Usfivatul Marfu'ah, M.S.I.
NIDN: 2014058903

Penguji I

Dr. Agus Rivadi, S.Sos.I., M.S.I.
NIP : 19800816 200710 1 003

Penguji II

Ibnu Fikri, Ph. D.
NIP : 19780621 200801 1 005

Mengetahui,
Pembimbing

Usfivatul Marfu'ah, M.S.I.
NIDN: 2014058903

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
pada tanggal, 21 Desember 2022



Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M.Ag
NIP: 197204102001121003

PERNYATAAN

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 12 Desember 2022



Listasari Nur Aprillia

NIM: 1801036143

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah, segala rangkaian puja puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah swt yang telah memberikan nikmat berupa kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang membimbing manusia dari zaman ke gelapan menuju zaman yang terang. Demikian seperti jalan yang dilalui dalam menuntut ilmu pada jenjang yang lebih tinggi.

Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis menyadari keterbatasan penulis dalam menyusunnya. Maka dari itu, masih banyak kekurangan dari segi tata cara penulisan dan penyusunan bahasa maupun penyampaian hasil penelitian. Akan tetapi, penulis banyak mendapat masukan dari berbagai sisi. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Semarang, Prof. Dr. H. Imam Taufiq, M. Ag.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Prof. Dr. H. Ilyas Supena, M. Ag.
3. Ketua Jurusan, Dr. Hj. Siti Prihatiningtyas, M. Pd dan Sekretaris Jurusan Dedy Susanto, M.S.I.
4. Dosen Pembimbing sekaligus dosen Wali, Usfiyatul Marfu'ah, M.S.I, yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga dalam membimbing dan mengarahkan penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Dewan Penguji yang telah berkenan memberikan masukan dan koreksi terhadap skripsi penulis.
6. Kedua orang tua penulis, Bapak Asrokin dan ibu Yumarti serta adik penulis Aufar Ikhwan Nur Huda, yang telah memberikan doa restu dan dukungan materi sehingga menjadikan penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi.
7. Pengurus ITMA Jawa Tengah, Sri Isma Yuniawati, S.Pd. dan anggota ITMA Jawa Tengah, Pundi Purwanto dan Faisal Fadli, S.Pd., yang telah

memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di ITMA Jawa Tengah.

8. Diri saya sendiri yang telah mampu berjuang menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat saya, Muhammad Urfi Ma'ruf yang telah menemani penulis dalam melakukan penelitian.
10. Teman-teman MD-D angkatan 2018 dan Keluarga Besar Mahasiswa UIN Walisongo Semarang (KMBS) angkatan 2018 yang memberikan dorongan semangat kepada penulis dan selalu memotivasi penulis untuk dapat mengejar gelar Sarjana.

Tidak lupa, kepada seluruh pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Tanpa doa, dukungan, harapan, dan restu dari kalian, penulis tidak akan menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi sesama, agama, nusa dan bangsa. Terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Batang, 12 Desember 2022

Listasari Nur Aprillia

PERSEMBAHAN

Karya tulis berupa skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Asrokin dan ibu Yumarti.
2. Adik saya, Aufar Ikhwan Nur Huda
3. Diri saya sendiri

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”.
(QS. Al-Insyirah:6)

ABSTRAK

Listasari Nur Aprillia

1801036143

OPTIMALISASI PEMANDU WISATA SYARI'AH PADA *INDONESIAN TOUR LEADER ASSOCIATION* (ITMA) JAWA TENGAH

Pengembangan pemandu wisata syari'ah tidak terlepas dari pihak-pihak terkait, salah satunya asosiasi yang menaungi pemandu wisata muslim. Akan tetapi, masih belum ada pemandu wisata muslim yang hadir di tengah masyarakat, sementara, wisata halal sudah berkembang. Dari latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana mekanisme dalam menyiapkan pemandu wisata syari'ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah, bagaimana optimalisasi pemandu wisata syari'ah dalam melakukan pelayanan kepada wisatawan, dan bagaimana upaya optimalisasi *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dalam *branding* pemandu wisata syari'ah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mekanisme *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dalam mempersiapkan pemandu wisata syari'ah, mengetahui upaya optimalisasi pemandu wisata syari'ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, dan mengetahui upaya optimalisasi *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dalam *branding* pemandu wisata syari'ah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) mekanisme dalam menyiapkan pemandu wisata syari'ah yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah belum optimal, karena masih banyak persiapan-persiapan yang perlu dilakukan terkait dengan pihak internal ITMA Jawa Tengah maupun anggotanya, 2) pelayanan pemandu wisata syari'ah juga belum bisa dikatakan optimal meskipun anggota ITMA Jawa Tengah sudah menerapkan konsep pelayanan syari'ah. Dapat dikatakan bahwa pemandu wisata syari'ah sama dengan pemandu wisata konvensional dalam hal pelayanan terhadap wisatawan, 3) *branding* pemandu wisata syari'ah yang dilakukan ITMA Jawa Tengah belum optimal, 4) Istilah pemandu wisata syari'ah hanya sebatas penyebutan nama untuk kebutuhan bisnis seiring perkembangan wisata syari'ah. Pemandu wisata syari'ah belum benar-benar diterapkan bahkan pada asosiasi yang berlandaskan keislaman. Dengan demikian, optimalisasi pemandu wisata syari'ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah belum bisa dikategorikan ke dalam optimal, meskipun ITMA Jawa Tengah sudah melakukan berbagai upaya, namun upaya tersebut masih perlu terus ditingkatkan agar benar-benar maksimal.

Kata Kunci : *optimalisasi, pemandu wisata syari'ah*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
BERITA ACARA UJIAN MUNAQOSAH.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Masalah.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Tinjauan Pustaka.....	6
F. Metodologi Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II OPTIMALISASI PEMANDU WISATA SYARI'AH.....	17
A. Pengertian Optimalisasi	17
B. Konsep Pemandu Wisata	17
C. Pelayanan Pemandu Wisata	31
D. <i>Branding</i> (Pemberian <i>Brand</i>).....	33
BAB III UPAYA OPTIMALISASI DAN <i>BRANDING</i> PEMANDU WISATA SYARI'AH.....	38
A. Gambaran Umum <i>Indonesian Tour Leader Moslem Association</i> (ITMA) Jawa Tengah	38
1. Sejarah <i>Indonesian Tour Leader Moslem Association</i> (ITMA) Jawa Tengah.....	38
2. Struktur Kepengurusan DPD ITMA Jawa Tengah	39
3. Profil DPD ITMA Jawa Tengah	41

B. Mekanisme Menyiapkan Pemandu Wisata Syari'ah	44
1. Rekrutmen	44
2. Pelatihan	50
3. Pengadaan Sertifikasi Kompetensi <i>Tour Leader</i> dan <i>Tour Guide</i>	53
4. Pengembangan	56
C. Pelayanan Pemandu Wisata Syariah	58
1. Penerapan Kode Etik	58
2. Pelayanan Terhadap Kebutuhan Akomodasi	59
3. Lisensi Pemandu Wisata Syari'ah	61
D. <i>Branding</i> Pemandu Wisata Syari'ah	63
1. Penggunaan Istilah Pemandu Wisata Syari'ah	63
2. Logo	65
3. Penggunaan Atribut	67
4. Sosialisasi dan Kerja Sama	67
BAB IV ANALISIS OPTIMALISASI DAN <i>BRANDING</i> PEMANDU WISATA SYARI'AH	72
A. Analisis Mekanisme Dalam Menyiapkan Pemandu Wisata Syari'ah 72	
1. Kondisi internal yang belum siap	72
2. Rekrutmen yang belum terorganisir dengan baik	76
3. Pelatihan yang belum maksimal	78
4. Tidak ada pengadaan sertifikasi kompetensi bagi pemandu wisata syari'ah	80
5. Pengembangan hanya terbatas pada beberapa anggota	81
B. Analisis Pelayanan Pemandu Wisata Syari'ah	82
1. Telah memahami nilai-nilai syari'ah terutama yang berkaitan dengan fikih pariwisata	82
2. Menerapkan prinsip islami dalam pelayanan	84
3. Tidak mementingkan sertifikat kompetensi	85
C. Analisis <i>Branding</i> Pemandu wisata Syari'ah	86
1. Lebih mengedepankan <i>branding</i> organisasi dibandingkan pemandu wisata syari'ah	86
2. Sosialisasi dan Kerja Sama hanya untuk merealisasikan kegiatan	89
BAB V PENUTUP	91

A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	100
BIODATA PENULIS	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Profil Umum ITMA Jawa Tengah	41
Tabel 2. Perbedaan Pelayanan Pemandu Wisata Syari'ah dan Pemandu Wisata Umum	62

DAFTAR GAMBAR

Bagan 1. Struktur Kepengurusan ITMA Jawa Tengah	40
Bagan 2. Alur Menyiapkan Pemandu Wisata Syari'ah.....	44
Gambar 1. Informasi rekrutmen ITMA Jawa Tengah.....	49
Gambar 2. Syarat dan Ketentuan Pemohon	54
Gambar 3. Sertifikat <i>Tour Guide</i>	55
Gambar 4. Tranformasi Logo ITMA	65
Gambar 5. dan 6. Kegiatan bersama Santri Mendunia.....	68
Gambar 7. Akun-akun <i>instagram</i> ITMA Jawa Tengah	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Riset.....	100
Lampiran 2. Dokumentasi.....	100
Lampiran 3. Panduan Wawancara.....	104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata menjadi industri yang mendukung tatanan ekonomi regional, nasional, dan global. Jenis industri pariwisata yang berkembang memunculkan jenis wisata baru yang saling menjual produk agar menjadi tujuan wisata unggulan. Misalnya, wisata kuliner yang menjual beberapa jenis makanan khas daerah kemudian dijadikan simbol, wisata alam desa dengan perpaduan wisata edukasi, atau jenis wisata religi dengan konsep ziarah makam tokoh-tokoh agama. Dari sekian banyak konsep wisata, salah satu yang menjadi *trend* adalah konsep pariwisata syari'ah (Noviantoro & Zurohman, 2020: 278).

Pada tahun 2022, Indonesia menempati peringkat kedua dalam pemeringkatan *Global Muslim Travel Index* (GMTI). Wisatawan muslim internasional diperkirakan akan mencapai 140 juta pada tahun 2023 dan 160 juta pada tahun 2024 (GMTI, 2022:4). *Stakeholder* pariwisata khususnya Indonesia, harus mendukung pencapaian ini untuk mengembangkan pariwisata syari'ah. Bentuk dukungan dapat berupa penyusunan pedoman agar proses pengelolaan pariwisata syari'ah dapat berjalan sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan.

Pengembangan pariwisata syari'ah tidak terlepas dari kerja sama Kementerian Pariwisata dan Industri Kreatif dengan Dewan Syari'ah Nasional (DSN), Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU) untuk menggali potensi dan mengembangkan standar pariwisata budaya dan nilai-nilai Islam. Pengembangan pariwisata syari'ah berpusat pada empat jenis usaha, yaitu hotel, restoran, biro perjalanan atau jasa, spa dan pariwisata (Yoni dkk, 2021:299). Empat jenis usaha tersebut diatur dalam Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Terkait Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syari'ah. Beberapa istilah telah ditambahkan kata syari'ah seperti, pariwisata

syari'ah, biro perjalanan wisata syari'ah, usaha hotel syari'ah, dan pemandu wisata syari'ah.

Sumber daya manusia yang mumpuni sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan pariwisata syari'ah untuk dapat mengawal seluruh kegiatan program sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Salah satu sumber daya manusia yang dimaksud dalam wisata syari'ah adalah pemandu wisata syari'ah. Pemandu wisata syari'ah harus memiliki nilai tambah, yaitu pengetahuan yang berkaitan dengan pariwisata secara umum serta pengetahuan tentang prinsip-prinsip syari'ah Islam. Keunggulan inilah yang harus dimanfaatkan oleh para pemandu wisata syari'ah, sehingga pemandu wisata syari'ah tidak hanya sekadar label untuk menarik wisatawan, tetapi juga memiliki kemampuan yang nyata untuk menjadi pemandu wisata syari'ah (Djakfar, 2017: 112).

Peraturan terkait pemandu wisata syari'ah tertuang dalam Fatwa DSN-MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016 tentang pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syari'ah. Pertama, memahami dan mampu melaksanakan nilai-nilai syari'ah dalam menjalankan tugas terutama yang berkaitan dengan fikih pariwisata. Kedua, berakhlak mulia, komunikatif, ramah, jujur dan bertanggung jawab. Ketiga, memiliki kompetensi kerja sesuai standar profesi yang berlaku yang dibuktikan dengan sertifikat. Keempat, berpenampilan sopan dan menarik sesuai dengan nilai dan prinsip-prinsip syari'ah (Yoni dkk, 2021:300).

Pemandu wisata bertanggung jawab untuk mendampingi individu maupun rombongan dalam perjalanan wisata, jalan-jalan dan memberikan informasi tentang tempat wisata yang dikunjungi. Meski begitu, pemandu wisata syari'ah memiliki tugas yang berbeda dengan pemandu wisata biasa. Pemandu wisata syari'ah bertanggung jawab untuk membuat wisatawan tertarik pada objek sekaligus membangkitkan semangat religius wisatawan. Misalnya, ketika memasuki waktu shalat, pemandu wisata syari'ah harus mengingatkan wisatawan yang dipandu untuk memenuhi kewajiban ibadahnya (Adiyudha, 2017).

Pelaksanaan tugas sebagai pemandu wisata syari'ah tidak serta merta diperoleh secara spontan melainkan dengan melakukan pendidikan, pelatihan dan pengembangan kemampuan menjadi pemandu wisata syari'ah profesional. Dalam prosesnya, pemandu wisata syari'ah memerlukan wadah untuk memfasilitasi pengembangan kemampuan menjadi pemandu wisata syari'ah yang kompeten. Kompeten atau tidaknya seorang pemandu wisata syari'ah dibuktikan dengan lisensi sertifikasi kompetensi dari lembaga terkait. Salah satu wadah yang menaungi pemandu wisata syari'ah adalah *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA) Jawa Tengah*.

Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA) Jawa Tengah sebagai salah satu asosiasi pemandu wisata syari'ah memiliki 245 anggota. Saat ini, rekrutmen anggota *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA) Jawa Tengah* masih berfokus pada lulusan pondok pesantren dan perguruan tinggi Islam yang memiliki kemampuan berbahasa Arab serta telah mempelajari ilmu keagamaan. Anggota lainnya berasal dari pemandu wisata konvensional dan *muthawif*. Belum ada anggota yang dibina secara khusus dari awal dalam hal ini yaitu masyarakat umum. Kesenjangan tersebut mengakibatkan masyarakat umum yang ingin menjadi pemandu wisata syari'ah tetapi tidak memiliki kemampuan berbahasa Arab dan ilmu agama menjadi terbatas.

Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA) Jawa Tengah sebagai wadah pemandu wisata syari'ah, harus mampu membentuk pemandu wisata muslim yang kompeten dan profesional khususnya di daerah Jawa Tengah. Akan tetapi, anggota ITMA Jawa Tengah juga belum bisa dikatakan sebagai pemandu wisata syari'ah yang profesional. Padahal pemandu wisata syari'ah harus memiliki sikap profesional dalam mengemban tugasnya. Kurangnya persiapan yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah menjadi salah satu penyebab ketidakprofesionalan tersebut. Misalnya dalam melakukan tahap awal pendaftaran, ITMA Jawa Tengah tidak secara jelas menerangkan bahwa calon anggota harus beragama

Islam. Selain itu, pendaftaran anggota disebarluaskan melalui pesan *whatsapp* sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa yang tertarik bergabung di dalam asosiasi ITMA Jawa Tengah bukan hanya dari masyarakat muslim tetapi bisa siapapun dari agama manapun.

Program-program terkait pendidikan, pelatihan, maupun pengembangan kemampuan pemandu wisata syari'ah juga belum dilakukan secara maksimal oleh *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah. Hal ini disebabkan karena *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah masih tergolong asosiasi yang baru berdiri. Namun, sudah seharusnya bagi *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah untuk mengelola kemampuan pemandu wisata syari'ah sejalan dengan pengembangan pariwisata syari'ah. Pada kenyataannya, program yang telah disusun tidak dapat mengembangkan kemampuan pemandu wisata syari'ah karena masih sama dengan pemandu wisata konvensional. Masih banyak anggota-anggota ITMA Jawa Tengah yang menyepelkan pelatihan yang dilakukan sehingga *output* dari pelatihan yang diinginkan tidak tersampaikan secara maksimal.

Upaya *branding* yang dilakukan oleh *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dalam memperkenalkan pemandu wisata syari'ah belum sepenuhnya berhasil. Masih banyak kesalahpahaman informasi mengenai pemandu wisata syari'ah terjadi di masyarakat. *Branding* menjadi salah satu cara untuk menarik anggota pemandu wisata syari'ah serta meningkatkan penggunaan jasa pemandu wisata syari'ah bagi wisatawan. *Branding* tidak hanya dilakukan untuk organisasi, akan tetapi juga dapat dilakukan dengan *branding* produk jasa yang tersedia di organisasi tersebut.

Strategi *branding online* melalui media sosial yang dibuat sejak tahun 2021 belum mampu memperkenalkan pemandu wisata syari'ah. Pengelolaan media baik itu *website* dan media sosial perlu dioptimalkan agar informasi yang ada di dalam asosiasi *Indonesian Tour Leader*

Moslem Association (ITMA) Jawa Tengah terutama perihal pemandu wisata syari'ah dapat diketahui oleh masyarakat luas. Misalnya, data terkait pemandu wisata syari'ah belum dapat diakses secara bebas oleh masyarakat terutama wisatawan muslim. Hal ini menunjukkan bahwa strategi *branding* yang digunakan kurang optimal sehingga mengakibatkan ketidaktahuan informasi mengenai pemandu wisata syari'ah. Padahal, pemandu wisata syari'ah menjadi pembeda antara pariwisata konvensional dengan pariwisata syari'ah.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk menelaah serta membahas tentang optimalisasi pemandu wisata syari'ah melalui penelitian skripsi dengan judul "Optimalisasi Pemandu Wisata Syari'ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dalam mempersiapkan pemandu wisata syari'ah?
2. Bagaimana upaya optimalisasi pemandu wisata syari'ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan?
3. Bagaimana upaya optimalisasi *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dalam *branding* pemandu wisata syari'ah?

C. Tujuan Masalah

Penelitian tentang Optimalisasi Pemandu Wisata Syari'ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association* mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui mekanisme *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dalam mempersiapkan pemandu wisata syari'ah.

2. Mengetahui upaya optimalisasi pemandu wisata syari'ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.
3. Mengetahui upaya optimalisasi *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* Jawa Tengah dalam *branding* pemandu wisata syari'ah.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Pemaparan pengkajian mengenai optimalisasi pemandu wisata syari'ah, diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis bagi pembaca. Pembaca mendapatkan informasi serta ilmu pengetahuan mengenai upaya optimalisasi pemandu wisata syari'ah, sehingga dapat bermanfaat untuk perkembangan ilmu dakwah dan ilmu pariwisata terutama pembahasan mengenai pemandu wisata syari'ah di Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dimaksudkan mampu memberi manfaat kepada pengurus maupun anggota *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* Jawa Tengah dalam rangka mengoptimalkan pengelolaan pemandu wisata syari'ah. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan pengaruh kepada masyarakat, khususnya wisatawan muslim agar dapat memanfaatkan jasa pemandu wisata syari'ah pada saat melangsungkan kegiatan pariwisata.

E. Tinjauan Pustaka

Berikut adalah beberapa hasil penelitian yang terkait dengan skripsi ini. Hasil dari penelitian ini disertakan untuk menghindari kesamaan dalam teks dan plagiasi yang akan diuraikan sebagai berikut:

Pertama, jurnal penelitian oleh Mochamad Fajar Akbar dan Asep Syaiful Bahri tahun 2021 dengan judul “*The Application of The Guide Code of Conduct For Muslim Tour Leader Communities During The Covid19 Pandemic*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi penerapan kode etik pramuwisata bagi komunitas *tour leader* muslim pada masa pandemi Covid-19. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan *Importance Performance Analysis*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan penerapan pedoman kode etik pramuwisata memiliki tingkat kepentingan dan keperluan yang tinggi. Penerapan kode etik pramuwisata pada masa pandemi Covid 19 berada pada *quadrant 1 (first priority)*, *quadrant 2 (keep it)*, dan *quadrant 4 (leave it)*. Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang pemandu wisata syari’ah. Ketidaksamaan terletak pada fokus kajian yakni penelitian ini membahas implementasi kode etik pramuwisata sedangkan skripsi ini meneliti mengenai pengoptimalan pemandu wisata syari’ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* Jawa Tengah.

Kedua, jurnal penelitian oleh Soraya dkk tahun 2021, dengan judul “*Optimalisasi Pramuwisata Dalam Pelayanan Kepariwisata Di Kabupaten Sumenep*”. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui optimalisasi pramuwisata dalam pelayanan kepariwisataan di Kabupaten Sumenep. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan pramuwisata dapat memberikan pelayanan kepariwisataan yang sangat optimal kepada kunjungan wisatawan ke Kabupaten Sumenep dari mulai mengatur perjalanan wisata, mengantarkan wisatawan menuju objek wisata, memberikan kenyamanan dan menjelaskan informasi terkait daya tarik wisata yang dikunjungi. Penelitian dengan skripsi mempunyai kesamaan yaitu membahas optimalisasi dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan dari keduanya yaitu skripsi ini membahas pemandu wisata syari’ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* Jawa Tengah

sedangkan penelitian ini mengkaji tentang pramuwisata dalam melakukan pelayanan di Kabupaten Sumenep.

Ketiga, jurnal penelitian oleh Sani dkk tahun 2019, berjudul “Analisis Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan Potensi Destinasi Pariwisata Berbasis Syariah (*Halal Tourism*) (Multisitus Di Kuta Mandalika Lombok Tengah)”. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis dan menelaah potensi destinasi wisata halal di Lombok khususnya Kuta Mandalika Lombok Tengah serta menganalisis pelayanan publik untuk mengembangkan destinasi wisata halal di Kuta Mandalika. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil kajian menunjukkan bahwa di Kuta Mandalika memiliki banyak potensi wisata yang belum dikelola secara optimal, salah satunya pariwisata syariah, sehingga memerlukan dukungan atau kerja sama dengan badan atau organisasi yang berkaitan langsung dengan pengembangan kawasan pariwisata halal. Strategi optimalisasi pariwisata halal Kuta Mandalika mempunyai faktor penghambat berupa rendahnya tingkat pemanfaatan masyarakat terhadap pariwisata halal, persaingan dalam industri pariwisata, dan antusias pengelola destinasi pariwisata yang rendah dalam standarisasi pariwisata halal. Persamaan penelitian dengan skripsi ini sama-sama menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya terletak pada fokus kajian di mana dalam jurnal membahas optimalisasi pelayanan publik dalam pengembangan destinasi pariwisata, sedangkan skripsi ini membahas tentang optimalisasi pemandu wisata syari’ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Lia Husnul Hotimah tahun 2019, dengan judul “Implementasi Praktik Pemandu Wisata Syari’ah di Biro Perjalanan PT. Cheria Tour And Travel (Fatwa DSN-MUI No. 108/DSNMUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syari’ah)”. Skripsi ini bertujuan untuk menganalisis Implementasi Praktik Pemandu Wisata Syari’ah di Biro Perjalanan PT. *Cheria Tour And Travel* dan kesesuaian terhadap Fatwa DSN-MUI No.

108/DSNMUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syari'ah. Metode dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Praktik Pemandu Wisata Syariah di Biro Perjalanan PT. *Cheria Tour And Travel* sudah sesuai dengan ketentuan dalam Fatwa DSN-MUI No. 108/DSNMUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syari'ah. Persamaan dengan skripsi ini terletak pada subjek yaitu pemandu wisata syari'ah dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya terletak pada fokus kajian bahwa skripsi dari Lia Husnul Hotimah membahas tentang implementasi yang di dalamnya berisikan teori mengenai strategi, perencanaan, pariwisata syariah, ketentuan umum kepariwisataan dan ketentuan yang terdapat dalam fatwa DSN MUI, belum membahas mengenai pemandu wisata syari'ah secara spesifik sedangkan skripsi ini berfokus pada optimalisasi serta perbedaan lokasi penelitian yang berbeda di mana skripsi milik Lia Husnul Hotimah berada di biro perjalanan wisata, sedangkan skripsi ini mengambil obyek penelitian pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* Jawa Tengah.

Kelima, skripsi yang ditulis oleh Nihayatul Mutholibiyah tahun 2017, dengan judul "Strategi Perencanaan Pramuwisata Berbasis Syari'ah Di PT. Citra Gilang Pariwisata Kota Semarang". Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi perencanaan pramuwisata berbasis syari'ah Di PT. Citra Gilang Pariwisata Kota Semarang dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari strategi perencanaan pramuwisata berbasis syari'ah di PT. Citra Gilang Pariwisata Kota Semarang". Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi perencanaan pramuwisata berbasis syari'ah Di PT. Citra Gilang Pariwisata Kota Semarang adalah strategi melakukan promosi, strategi menjalin hubungan baik kepada konsumen, strategi pelatihan pramuwisata dan strategi kerjasama dengan instansi lain. Faktor pendukungnya yaitu pengelolaan internal biro perjalanan serta dukungan dari pihak eksternal

dan faktor penghambatnya terbatasnya pengetahuan mengenai pariwisata syari'ah dan persaingan yang ketat antara biro perjalanan wisata di Semarang. Persamaan kedua penelitian ini terletak pada subjek penelitian yaitu pramuwisata berbasis syari'ah serta metodologi penelitian yang digunakan. Perbedaannya yaitu pada fokus kajian, di mana skripsi milik Nihayatul Mutholibiyah membahas tentang strategi perencanaan sedangkan skripsi ini membahas optimalisasi yang mana tidak hanya perencanaan, tetapi juga *branding* terhadap pemandu wisata syari'ah. Perbedaan lainnya terdapat pada lokasi penelitian bahwa skripsi Nihayatul Mutholibiyah dilakukan di biro perjalanan pariwisata sedangkan skripsi ini dilakukan pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* Jawa Tengah.

F. Metodologi Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh informasi atau data sebagaimana adanya bukan sebagaimana seharusnya, untuk tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2016: 2).

1. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan pada skripsi ini. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mempunyai maksud untuk memahami fenomena dari pengalaman subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam konteks tertentu yang alami dan melalui penggunaan metode alami yang berbeda (Moleong, 2013:6).

2. Sumber Data

Penulisan skripsi ini didukung oleh dua sumber data yang menjadi pusat informasi pendukung data. Berikut kedua sumber tersebut, diantaranya:

a. Data Primer

Jenis data yang terbagi ke dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik merupakan data primer. Sumber daya utama berupa kata-kata serta tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancara dengan seksama dan terperinci. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau perekaman *video/audiotapes*, dan pengambilan foto atau film (Moleong, 2013:157).

Penelitian ini menggunakan pengurus *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* yaitu Sri Ismawati, S.Pd, anggota *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* yaitu Faisal Fadli, S.Pd dan Pundi Purwanto, dan masyarakat umum yaitu Munawarotul Basiroh, Desy Rahmasari, Dwi Irawan, S.Sos, dan Zulfa Lada Attamami sebagai sumber data primer.

b. Data Sekunder

Sumber tertulis dapat terdiri dari sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi (Moleong, 2013:159). Data sekunder yang digunakan yaitu data yang diperoleh dengan membaca, melihat atau mendengarkan. Data sekunder ini berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti.

3. Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Observasi

Moleong (2013:175) menyatakan bahwa observasi adalah proses mengoptimalkan kemampuan peneliti dalam hal motif, keyakinan, perhatian, perilaku tak sadar, kebiasaan dan lain-lain yang memungkinkan peneliti merasakan suatu hal yang dihayati oleh subjek. Metode ini digunakan untuk

meneliti dan mengobservasi mengenai optimalisasi pemandu wisata syari'ah yang dilakukan oleh *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)*.

b. Wawancara

Wawancara yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu percakapan dengan menggali tujuan tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara dengan yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut (Moleong, 2013:186).

Sugiyono (2016:138) mengemukakan bahwa peneliti harus mempunyai asumsi yang menjadi pegangan dalam menggunakan metode wawancara yakni:

- 1) Subjek merupakan individu yang paling mengetahui tentang dirinya sendiri.
- 2) Pernyataan yang disampaikan oleh subjek kepada peneliti merupakan suatu kebenaran dan dapat dipercaya.
- 3) Interpretasi subjek mengenai berbagai pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepadanya adalah sama dengan yang dimaksudkan oleh peneliti.

Terjadinya proses wawancara memerlukan alat untuk membantu kemudahan dalam menyaring informasi. Beberapa diantaranya, yaitu:

- 1) Buku catatan yang memiliki fungsi dalam hal mencatat segala percakapan dengan sumber data.
- 2) *Tape Recorder* mempunyai fungsi untuk merekam percakapan.
- 3) Kamera, berfungsi untuk mengambil gambar ketika peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan.

Metode wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terhadap data-data yang berkaitan dengan segala sesuatu tentang cara optimalisasi pemandu wisata syari'ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)*. Metode wawancara dilakukan secara langsung/tatap muka maupun melalui *online* yaitu *whatsapp* dengan salah satu narasumber yaitu Pundi Purwanto dan Dwi Irawan, S.Sos., karena tidak dapat ditemui secara *offline* terkait jadwal yang padat.

c. Dokumentasi

Catatan peristiwa yang sudah berlalu dan biasanya tersaji dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang adalah dokumen. Tingkat kredibilitas hasil penelitian dari wawancara dengan atau observasi ditentukan dengan kelengkapan dalam hal dokumentasi (Sugiyono, 2016: 240). Teknik dokumentasi dilakukan penulis untuk mendapatkan data berupa dokumen tertulis dari surat, arsip baik berupa *soft file* maupun *hard file*, foto kegiatan yang berasal dari organisasi *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* Jawa Tengah.

4. Uji Keabsahan Data

Pengujian kredibilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Moleong (2013:330) mendefinisikan triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan keabsahan data atau sebagai pembanding keabsahan data. Adapun beberapa macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2016:372).

Penelitian ini menggunakan dua jenis teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber dan teknik pengumpulan data. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara menanyakan hal yang sama melalui sumber yang berbeda. Dalam penelitian ini sumber datanya adalah pengurus *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah, anggota *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dan masyarakat umum. Triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara mencari data yang sama dengan teknik yang berbeda. Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dilakukan untuk pencarian kesamaan data.

5. Teknik Analisis Data

Proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan maupun dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga akan mudah dipahami bagi penulis maupun pembaca adalah pengertian dari analisis data (Sugiyono, 2016:245).

Peneliti menggunakan teknik analisis data di lapangan dengan model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2016:247-252) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Analisis data yang dilakukan dengan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan dicari tema serta pola reduksi data yang berlangsung terus-menerus selama proyeksi penelitian berlangsung dinamakan reduksi data. Reduksi data akan mengacu pada proses pemilihan, pemusatan, dan penyederhanaan data mentah yang terjadi dalam berbagai catatan lapangan yang tertulis.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Rangkaian informasi yang memungkinkan kesimpulan dapat dilakukan, penyajian data ini dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna, memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan, serta memberikan tindakan penyajian merupakan penyajian data. Penyajian data meliputi jenis-jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan, yang dirancang untuk menggabungkan informasi agar tersusun dalam bentuk yang sistematis dan mudah dipahami bagi seorang peneliti sehingga peneliti dapat melihat apa yang sedang terjadi.

c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan saat awal masih bersifat sementara dan akan berubah jika penulis tidak menemukan berbagai bukti yang kuat serta mendukung dalam tahap pengumpulan data selanjutnya. Akan tetapi ketika kesimpulan yang diambil pada tahap awal telah memperoleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi mempunyai tujuan untuk menyatakan secara garis besar masing-masing bab. Sistematika penulisan dalam penelitian dengan judul “Optimalisasi Pemandu Wisata Syari’ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)*” ini terdiri dari 5 bab yang saling berkesinambungan antara bab 1 dengan selanjutnya.

Bab I Pendahuluan, bab ini merupakan gambaran umum dalam penelitian, yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat hasil penelitian, metode penelitian, tinjauan pustaka dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II Kerangka teori, menjelaskan tinjauan umum tentang pengertian optimalisasi, kode etik pemandu wisata, keterampilan yang harus dikuasai pemandu wisata, peningkatan kualitas sumber daya manusia pemandu wisata, pengertian pemandu wisata syari'ah, penjemputan wisatawan (*transfer in*), memandu perjalanan wisata, mengantar kepulangan (*transfer out*), definisi *brand*, manfaat *brand*, dan manajemen *brand*.

Bab III Gambaran umum objek dan hasil penelitian, bab ini mendeskripsikan tentang proses optimalisasi pemandu wisata syari'ah, yakni berupa persiapan, pelayanan dan *branding* pemandu wisata syari'ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA).

Bab IV Analisa data penelitian, bab ini membahas tentang analisis penelitian mengenai mekanisme *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dalam mempersiapkan pemandu wisata syari'ah, upaya optimalisasi *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan dan upaya optimalisasi *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dalam *branding* pemandu wisata syari'ah.

Bab V Penutup, bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang optimalisasi pemandu wisata syari'ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA), saran dan penutup.

BAB II

OPTIMALISASI PEMANDU WISATA SYARI'AH

A. Pengertian Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik; yang paling menguntungkan (KBBI, 2008:1091). Winardi (1999:363) mengemukakan bahwa optimalisasi merupakan suatu ukuran pencapaian dalam tujuan, sedangkan dilihat dari segi usaha, optimalisasi merupakan upaya untuk memaksimalkan kegiatan guna mencapai keuntungan yang dikehendaki atau diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, terlihat bahwa optimalisasi hanya dapat dicapai jika diterapkan secara efisien.

Rao (2009:421) menyebutkan optimalisasi merupakan suatu proses yang dapat dicapai secara adil yang menghasilkan nilai maksimum atau minimum dari suatu fungsi. W. J. S. Poerdwadarminta (2003: 753) mengartikan optimalisasi sebagai hasil yang ingin dicapai, sehingga optimalisasi adalah hasil efektif dan efisien sesuai yang diharapkan. Optimalisasi juga dapat dipahami sebagai sejauh mana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari aktivitas yang dilakukan.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi merupakan suatu usaha, proses, cara dan tindakan untuk menggunakan sumber daya yang dimiliki guna mencapai kondisi yang paling baik, paling efisien, paling menguntungkan dan paling efektif yang diinginkan dalam jangka waktu tertentu dengan batasan dan kriteria yang ada.

B. Konsep Pemandu Wisata

1. Pengertian Pemandu Wisata Syari'ah

Pemandu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:1211) pemandu wisata merupakan karyawan pariwisata yang berkewajiban memberikan petunjuk dan informasi yang dibutuhkan wisatawan. Nuriata (2013:3) mengemukakan bahwa pemandu wisata atau pramuwisata berasal dari padanan kata *tour guide* (Inggris), dan *gids* (Belanda). *Pramu* artinya pelayan atau orang yang melayani, *wis* artinya tempat dan *ata* artinya

banyak. Pendapat umum mendefinisikan pariwisata sebagai perjalanan atau perjalanan wisata sehingga dalam hal ini pemandu wisata dapat dikatakan sebagai petugas yang melayani orang-orang yang sedang melakukan perjalanan wisata. Sedangkan pendapat Yoeti (1991:10) mengenai pemandu wisata yaitu orang yang memberikan keterangan, penjelasan serta petunjuk kepada wisatawan dan *traveler* lainnya, mengenai segala hal yang akan dilihat dan disaksikan apabila melakukan kunjungan di destinasi wisata. Mancini (2000:4) mendefinisikan “*tour guide is someone who takes people on sightseeing excursion of limited duration*”. Artinya seseorang yang menemani orang untuk bertamasya (wisata) menurut jangka waktu tertentu. Pemandu wisata menurut Rachman dkk (2013:18) adalah seseorang yang dibayar dan bertugas untuk menemani wisatawan yang akan berkunjung, melihat objek serta menyaksikan atraksi pariwisata.

Syari'ah berasal dari kata *syara'a al-syai* berarti menjelaskan sesuatu, atau ia ambil dari kata *al syir'ah* dan *al-syari'ah* dengan arti tempat sumber mata air yang tidak pernah terputus. Secara leksikal berarti “jalan ke tempat pengairan”, “jalan yang harus diikuti” atau “tempat lalu air di sungai”. Arti terakhir digunakan orang Arab sampai sekarang untuk maksud kata “syari'ah” (Kertajaya & Sula, 2008:25). Secara bahasa, syari'ah berarti jalan yang dilewati untuk menuju sumber air. Kata syari'ah juga digunakan untuk menyebut *mazhab* atau ajaran agama. Syari'ah dapat diartikan aturan dan undang-undang. Aturan disebut syari'ah, karena sangat jelas, dan mengumpulkan banyak hal. Ada pula yang mengatakan, aturan ini disebut syari'ah, karena dia menjadi sumber yang didatangi banyak orang untuk mengambilnya (Zulkifli dkk, 2018:88). Syari'ah dalam istilah adalah semua aturan yang diturunkan Allah untuk para hamba-Nya, baik terkait masalah akidah, ibadah, muamalah, adab, maupun akhlak. Baik terkait hubungan makhluk dengan Allah, maupun hubungan antar-sesama makhluk. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Jasiyah ayat 18:

ثُمَّ جَعَلْنَاكَ عَلَىٰ شَرِيعَةٍ مِّنَ الْأَمْرِ فَاتَّبِعْهَا وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَ الَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ﴿١٠٨﴾

Artinya: “Kemudian Kami jadikan engkau (Muhammad) mengikuti syari’at (peraturan) dari agama itu, maka ikutilah (syari’at itu) dan janganlah engkau ikuti keinginan orang-orang yang tidak mengetahui”.

Syari’ah islamiyah adalah suatu aturan yang mencakup seluruh aspek kehidupan. Oleh karena itu, *syari’ah islamiyah* menetapkan jalan keimanan bagi manusia, juga menjelaskan tentang pokok-pokok akidah dan mengatur hubungan manusia dengan Tuhannya. Syari’ah Islam juga memerintahkan kepada manusia untuk membersihkan jiwanya, dan mengatur hubungan antar sesama (Zulkifli dkk, 2018:88).

Pemandu wisata syari’ah merupakan orang yang memandu dalam pariwisata syari’ah (Fatwa DSN MUI, 2016:5). Jadi, dapat didefinisikan bahwa pemandu wisata syari’ah adalah orang yang mempunyai tugas memberikan bimbingan, informasi dan arahan tentang lingkungan atau tujuan pada wisata syari’ah serta menumbuhkan nilai islami pada wisatawan. Pemandu wisata syari’ah juga harus menciptakan kemaslahatan dan kemanfaatan baik secara mental maupun spiritual (Fatwa DSN MUI, 2016:6).

Pemandu wisata syari’ah merupakan salah satu penggerak pariwisata yang bekerja di bidang jasa dan tentunya tidak terlepas dari sebuah pelayanan. Pemandu wisata syari’ah harus mampu melaksanakan pelayanan dengan baik kepada wisatawan, agar kedepannya wisatawan akan memakai jasa pemandu wisata syari’ah tersebut secara terus menerus. Pemandu wisata syari’ah perlu melatih kemampuan, pengetahuan, dan sikap terhadap wisatawan agar dapat memberikan pelayanan yang baik.

Menurut Fatwa Dewan Syari’ah Nasional MUI Nomor: 108/DSN-MUI/X/2016 (2016:8) pemandu wisata syari’ah wajib memenuhi syarat sebagai berikut:

- 1) Memahami dan mampu menjalankan syari'ah nilai-nilai dalam melaksanakan tugas, terutama yang berhubungan dengan fikih pariwisata.
- 2) Berbudi pekerti luhur, komunikatif, ramah, jujur dan bertanggung jawab.
- 3) Memiliki kompetensi kerja sesuai dengan standar profesional yang dibuktikan dengan sertifikat.
- 4) Berpenampilan sopan dan menarik sesuai dengan nilai dan prinsip syari'ah.

2. Kode Etik Pemandu Wisata

Pemandu wisata memiliki keterkaitan dengan seperangkat aturan yang bisa menjadi acuan dalam bertugas di lapangan, yang disebut dengan kode etik (Kusuma, 2017:59). Terdapat 10 poin kode etik yang harus dipatuhi oleh pemandu wisata berdasarkan Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pramuwisata Indonesia Nomor 07/MUNAS.I/X/1988, yaitu:

- a) Pemandu wisata harus memberi kesan yang baik mengenai kebudayaan, agama dan negaranya bila memandu wisatawan.
- b) Pemandu wisata harus memiliki standar penguasaan diri yang baik dan memperhatikan detail tentang pribadinya, termasuk kebersihan dan penampilan saat bertugas di lapangan.
- c) Pemandu wisata harus mampu memberikan pelayanan dan pendampingan yang terbaik kepada wisatawan.
- d) Pemandu wisata harus memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada semua wisatawan dan tidak mengharapkan atau memohon komisi atau hadiah.
- e) Pemandu wisata harus mengerti kebudayaan dan latar belakang wisatawan dan memastikan wisatawan bertingkah laku layak dengan mematuhi peraturan-peraturan hukum dan adat istiadat sosial Indonesia dan menghindari keinginan untuk merusak.

- f) Pemandu wisata harus menghindari perdebatan mengenai agama, adat istiadat sosial, diskriminasi rasial dan sistem politik di negara wisatawan.
- g) Pemandu wisata harus memberikan informasi yang jelas mengenai berbagai aspek *tour*, bila pemandu wisata tidak yakin tentang suatu informasi ia harus mencari informasi tersebut dan memberitahukannya kemudian.
- h) Pemandu wisata tidak boleh menjelekkkan perusahaan tempatnya bekerja, teman-teman sejawat atau komponen lainnya dari aktivitas wisatawan.
- i) Pemandu wisata tidak diperkenankan membicarakan masalah pribadinya dengan wisatawan dengan maksud untuk memperoleh uang atau bantuan lainnya.
- j) Pemandu wisata mempunyai tanggung jawab etis kepada:
 - 1) Perusahaan yang memberikan *job*/tugas,
 - 2) Para pemberi pelayannan kepada *tour*,
 - 3) Teman-teman sejawat industri,
 - 4) Para peserta *tour*,
 - 5) Masyarakat di daerah (pertimbangan kebudayaan dan lingkungan),
 - 6) Diri sendiri,
 - 7) Pertimbangan etis lainnya.

Perjalanan yang sesuai dengan etika pemanduan umum mencerminkan pemandu wisata profesional. Kemampuan dalam menjaga tingkah laku, mematuhi sistem moral, azas-azas maupun mengamalkan nilai-nilai disebut etika. Pelayanan yang diberikan pemandu wisata kepada wisatawan juga menyesuaikan dengan deskripsi pekerjaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan. Penting bagi pemandu wisata untuk memperlakukan wisatawan dengan setara dan tidak membedakan atas ras, umur, status perkawinan, agama, keturunan, gender, warna kulit dan status sosial yang dimiliki (Wardhani dkk, 2008:268).

Etika terdapat dalam firman Allah swt. Q.S. Ali Imran ayat 159 yang menjadikan landasan untuk berbuat baik dan sopan kepada siapapun :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنَتَلَّهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَعَفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampun untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal”.

3. Keterampilan Yang Harus dikuasai Pemandu Wisata

Penguasaan beberapa keterampilan agar dapat memandu dengan baik perlu dilakukan oleh pemandu wisata. Menurut Udoyono (2008:6) keterampilan yang harus dikuasai pemandu wisata beberapa diantaranya sebagai berikut:

a) Menguasai Bahasa Asing

Tidak menutup kemungkinan bahwa seorang pemandu wisata menghadapi wisatawan mancanegara. Pemandu wisata harus mahir berbicara bahasa asing. Keterampilan bahasa yang paling penting adalah kemahiran *speaking* dan *listening* yaitu *conversation* dan *reading* karena pemandu wisata akan banyak berbicara baik untuk bercakap-cakap maupun untuk presentasi dan promosi. Keterampilan membaca juga dibutuhkan karena pemandu wisata harus mampu membaca *guide book*, *itinerary* (rencana/jadwal perjalanan), berbagai formulir dan sebagainya sedangkan keterampilan menulis dipakai ketika membalas surat wisatawan yang puas dengan pelayanannya. Oleh karena itu, pada saat persiapan sebaiknya pemandu wisata mencapai kefasihan lisan yang bagus.

Penguasaan bahasa asing bagi pemandu wisata adalah hal yang mutlak, tidak dapat ditawar-tawar. Bahasa Inggris menjadi salah satu bahasa asing yang penting dikuasai oleh pemandu wisata. Akan tetapi apabila pemandu wisata dapat menguasai bahasa asing selain bahasa Inggris seperti bahasa Perancis, Jepang, Korea, Italia, Jerman, Belanda, Rusia dan Mandarin maka akan lebih baik. Hal ini akan menjadikan pemandu wisata memiliki nilai plus dimata wisatawan karena banyak wisatawan yang hanya bisa berkomunikasi lewat bahasa negaranya (Udoyono, 2008:6).

b) Mengenal Medan

Pengetahuan kedua adalah pengenalan medan, yaitu tempat-tempat wisata yang akan dikunjungi, lengkap dengan jalan menuju ke sana, fasilitas penunjang dan sebagainya. Pemandu wisata harus mengetahui berbagai jalur alternatif yang tersedia ke sebuah tujuan wisata tertentu. Kegunaannya akan tampak pada saat kemacetan berat, bencana alam, huru-hara atau kendala lainnya. Oleh karena itu, sebelum memandu wisata hendaknya pemandu wisata sudah harus melakukan perjalanan untuk mengenali medan yang akan dilalui. Uji coba harus dilakukan terutama di daerah yang belum pernah dikunjungi sebelumnya dan mengenali faktor keadaan sosial budaya dan latar belakang sejarah (Udoyono, 2008:7).

c) Sejarah Indonesia

Pengetahuan tentang sejarah Indonesia terutama tentang tempat-tempat wisata bersejarah juga tidak kalah penting. Ketika akan mengunjungi Candi Borobudur, Candi Prambanan, Candi Dieng, Keraton Kasultanan Yogyakarta, Keraton Surakarta, Keraton Mangkunegaran, Candi Gedongsongo, Museum Fatahillah, Kota Tua, Kebun Raya Bogor, puri dan pura di Bali, dan lain-lain, maka pemandu wisata harus menguasai sejarah tempat-tempat tersebut. Manfaat menguasai sejarah salah satunya sebagai materi

pokok presentasi kepada wisatawan. Bagi wisatawan asing mengetahui latar belakang sejarah suatu objek wisata akan sangat menarik, apalagi kalau dibawakan dengan efektif. Jadi, mengetahui sejarah Indonesia salah satu sajian penting yang tidak boleh dilewatkan (Udoyono, 2008:8).

d) Keadaan Sosial Budaya

Pemandu wisata harus memiliki pengetahuan tentang keadaan sosial politik dan budaya Indonesia, terutama daerah tujuan wisata dan daerah yang dilewati. Pengetahuan tentang sosial budaya mempermudah pemandu wisata ketika di daerah wisata tersebut tidak memiliki sejarah. Informasi yang menarik berupa keadaan demografi provinsi, kabupaten, dan kota menjadi salah satu pilihan pembahasan. Cerita tentang keberagaman pekerjaan di daerah seperti petani yang sedang membajak sawah, nelayan yang bersiap untuk mencari ikan atau pedagang yang menawarkan dagangannya juga bisa disampaikan. Pengetahuan ini dapat dipaparkan ketika saat menonton pertunjukan kesenian atau menonton peristiwa budaya.

e) Etika

Hal yang utama yang harus dimiliki oleh pemandu wisata adalah etika. Keterampilan pemandu wisata harus diimbangi dengan etika yang baik kepada wisatawan asing dan dalam negeri. Etika tidak terlalu sulit dipelajari karena tata krama juga diajarkan pada saat melakukan pelatihan bahasa asing. Masing-masing biro perjalanan wisata juga mempunyai ketentuan terkait seragam, maka pemandu wisata lebih baik untuk mematuhi peraturan tersebut. Ketika dalam perjalanan *overland* karena memakan waktu berhari-hari dapat berganti pakaian yang lain tetapi yang penting harus sopan.

Pemandu wisata harus mengetahui waktu yang tepat untuk memakai pakaian pada saat sedang santai ataupun ketika acara formal. Saat sedang melakukan wisata ke candi-candi atau gunung-gunung maka pemandu wisata diperbolehkan menggunakan celana *jeans* dan *t-shirt* dipadukan dengan sepatu olahraga. Ketika sedang memandu *city tour*, *transfer in*, *transfer out*, menonton pertunjukan kesenian, *dinner* atau *lunch* bisa memakai sepatu formal. Selain pakaian, sikap tubuh atau bahasa tubuh juga perlu diperhatikan. Saat memberikan informasi seputar objek sesekali pemandu wisata boleh menoleh ke arah objek tersebut, namun setelah itu hendaknya menatap mata atau muka wisatawan kembali. Pemandu wisata harus mengatur sikap tubuh agar tetap sopan dan enak dipandang supaya tidak terkesan jumawa atau malas (Udoyono, 2008:9).

f) Budaya Wisatawan Asing

Pengetahuan tentang wisatawan asing meliputi etika makan, berpakaian, berbicara, dan sebagainya. Pemandu wisata sebaiknya harus mengambil pelajaran tentang tata krama makan cara Barat yaitu kursus *table manner*. Kursus ini biasanya dilaksanakan oleh hotel-hotel berbintang. Di sana akan dijelaskan secara rinci tatanan meja makan dan peralatan makan, cara menggunakan peralatan, urutan sajian yang disajikan dan lain-lain. Seorang pemandu wisata akan sering makan siang dan kadang-kadang makan malam, terutama bila memandu rombongan wisatawan asing, bersama dengan tamu-tamunya. *Table manner* yang dikuasai dengan baik berguna agar tidak menyebabkan kesalahan dan kekikukan saat sedang makan.

g) Pengetahuan Perhotelan

Materi lainnya yaitu pengetahuan mengenai perhotelan meskipun tidak harus menjadi ahli dalam bidang perhotelan. Pengetahuan ini bisa didapatkan melalui pendidikan pemandu wisata atau membaca berbagai literatur tentang perhotelan. Selain

pengetahuan berupa teori, informasi mengenai fisik hotel seperti kamar tidur, restoran, *ball room*, dan lain-lain harus diketahui oleh pemandu wisata. Pemandu wisata juga dapat bekerja sama dengan karyawan hotel dalam memberikan seputar informasi dan melayani kebutuhan wisatawan secara efektif. Jadi, akan meminimalisir kesalahan pada pemandu wisata.

h) Pengetahuan Kuliner

Kuliner merupakan salah satu jamuan yang wajib ada saat melakukan perjalanan wisata. Pemandu wisata harus menguasai jenis-jenis makanan, baik makanan Indonesia maupun makanan asing. Pemilihan menu masakan dipertimbangkan dengan asal wisatawan. Saat membawa wisatawan domestik kemudian makanan yang dipesan adalah makanan luar negeri, maka pemandu wisata harus bisa menjelaskan nama masakan, bahan-bahan yang ada di dalamnya, dan asal masakan tersebut. Begitupun sebaliknya, jika sedang membawa wisatawan asing dan kuliner yang dimakan adalah kuliner khas daerah di Indonesia, pemandu wisata harus dapat menjelaskan nama, bahan-bahan yang terkandung, asal, waktu disajikan, sampai pada sejarah makanan tersebut.

i) *Ticketing*

Pemandu wisata harus memiliki pengetahuan tentang segala hal yang berhubungan dengan tiket. Pemandu wisata harus mengetahui cara membeli tiket dan penggunaannya. Tiket merupakan salah satu hal yang wajib diperhatikan. Di dalamnya terdapat jam keberangkatan, nomor kursi dan transportasi yang digunakan. Pemandu wisata juga mempunyai tugas untuk membantu wisatawan terkait konfirmasi ulang tiket atau pengecekan kembali tiket yang telah dibeli. Bisa juga pemandu wisata membantu merubah jadwal tiket sesuai keputusan wisatawan karena beberapa wisatawan biasanya ingin tinggal lebih lama saat melakukan perjalanan wisata.

Sementara itu, Rachman dkk (2013:8) berpendapat bahwa pemandu wisata harus mempunyai kemampuan sebagai berikut :

a) Beretika Baik

Profesi pemandu wisata harus seimbang dalam memberikan perhatian kepada wisatawan. Etika yang baik dapat memberikan keuntungan bagi pemandu wisata dan biro perjalanan wisata. Hal ini dikarenakan, etika pemandu wisata yang baik dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga wisatawan dapat menggunakan kembali jasa pemandu wisata. Etika yang baik juga menjadi landasan utama dalam menjadi pemandu wisata (Rachman dkk, 2013:9).

b) Memiliki Kemampuan Meneliti

Seorang pemandu wisata harus dapat memberikan informasi kepada wisatawan mengenai sejarah, geografi, tumbuhan, dan hewan di wilayah yang dikunjungi. Pemandu wisata harus mampu memberikan informasi dengan jelas dan meyakinkan kepada wisatawan meskipun dalam pola yang berbeda. Tidak hanya harus memiliki intelegensi diri dan pengetahuan yang bagus, dalam hal ini pemandu wisata harus bisa melakukan pendekatan yang baik dalam memberikan informasi.

c) Kemampuan Berorganisasi

Pemandu wisata harus memiliki kemampuan untuk mengatur. Pengaturan laporan, jadwal, batas waktu dan keuangan merupakan bagian yang menjadi satu dalam pekerjaan. Dalam pelaksanaannya, seorang pemandu wisata adalah memang seorang manajer yang melakukan fungsi dasar manajerial seperti *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* (POAC). Kemampuan ini harus dimiliki oleh pemandu wisata agar dapat memandu dengan baik. Hal ini dikarenakan perjalanan wisata memerlukan manajemen yang baik dari berbagai hal.

Dari kedua pendapat di atas, maka bisa disimpulkan bahwa keterampilan yang harus dipunyai oleh pemandu wisata diantaranya:

- a) Memiliki pengetahuan yang luas yaitu pemandu wisata harus mampu menguasai informasi wilayah destinasi wisata seperti letak objek wisata, toko cinderamata, jalur alternatif, kondisi sosial budaya, kuliner, restoran, rumah sakit, tempat penginapan dan fasilitas transportasi umum. Pemandu wisata juga harus mengetahui pengetahuan mengenai ilmu P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan).
- b) Berpenampilan meyakinkan yaitu seorang pemandu wisata dianjurkan untuk berpakaian yang rapi dan menarik namun tetap sopan sesuai dengan waktu dan kondisinya.
- c) Menguasai satu bahasa asing atau lebih yakni agar mempermudah komunikasi dengan wisatawan asing. Lebih baik, pemandu wisata menguasai lebih dari satu bahasa asing untuk menyediakan layanan bagi wisatawan yang tidak menguasai satu bahasa saja.
- d) Memiliki kemampuan berbicara dengan baik artinya, pemandu wisata harus berbicara dengan sopan kepada wisatawan. Selain itu, kalimat yang digunakan juga harus mudah dimengerti dan jelas.
- e) Memiliki perilaku yang sopan merupakan poin yang penting. Pemandu wisata yang baik tidak hanya bisa menjelaskan informasi menarik mengenai tempat wisata tetapi juga diimbangi dengan sopan santun supaya wisatawan merasa nyaman.

4. Peningkatan Kualitas SDM Pemandu Wisata

Pemandu wisata merupakan profesi yang membutuhkan kemampuan khusus. Meskipun telah dibekali dengan dasar kompetensi dalam kurikulum sekolah atau pelatihan, pemandu wisata dituntut untuk terus mengembangkan kualitas dirinya melalui pengembangan mandiri maupun melalui lembaga yang menaunginya (Wardhani dkk, 2008:65). Peningkatan kualitas pemandu wisata juga dapat mempengaruhi peningkatan karier. Peningkatan kualitas pemandu wisata dapat dilakukan

oleh lembaga atau organisasi yang menaungi pemandu wisata dengan cara sebagai berikut:

1) Ketersediaan Pendamping

Pendamping memiliki peran berbeda dengan pengajar akan tetapi berperan sebagai teman bagi pemandu wisata. Peningkatan kualitas pemandu wisata berkaitan dengan pola pendidikan keterampilan perencanaan dan pengembangan SDM (Supriadi, 2016:74). Pendamping (manajemen supervisi) memposisikan diri sebagai rekan untuk memberikan solusi ketika ada kesulitan dan tidak mencari kesalahan pada yang lain (Inskeep, 1991:150). Pendamping harus melaksanakan tugasnya sebagai pengarah dan membimbing, bukan untuk senioritas.

Inskeep (1991:156) membagi peran pendamping menjadi empat bagian, diantaranya:

- a) sebagai koordinator, pendamping menyusun terkait kebutuhan program, alat dan bahan pembelajaran dalam proses peningkatan kompetensi serta membuat laporan setelah melaksanakan program;
- b) sebagai konsultan, pendamping harus memiliki kemampuan sebagai spesialis dalam masalah materi, metodologi pembelajaran, dan pengembangan, sehingga pendamping dapat membantu yang didampingi baik secara individual maupun kelompok;
- c) sebagai pemimpin kelompok (*group leader*), pendamping harus memiliki kemampuan memimpin, memahami dinamika kelompok, dan menciptakan berbagai bentuk kegiatan kelompok.
- d) sebagai evaluator, pendamping harus dapat memberikan bantuan pada yang didampingi untuk dapat mengevaluasi pelaksanaan pembelajaran dan materi, serta harus mampu membantu mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dan

membantu melakukan penelitian serta pengembangan dalam pembelajaran.

2) Kompetensi Pendamping

Pendamping harus memiliki beberapa kompetensi dan kemampuan pokok, yaitu berkaitan dengan pemahaman persepsi, pengetahuan materi, penguasaan teknik yang digunakan. Dukungan lainnya dapat berupa dokumen maupun buku. Pendamping juga harus mempunyai tingkatan yang lebih tinggi atau yang lebih berpengalaman dari yang didampingi (Supriadi, 2016: 76).

3) Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan merupakan proses untuk membekali anggota dengan menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan dan perilakunya. Pelatihan biasanya berupa fasilitas yang disediakan di dalam organisasi untuk mempelajari pekerjaan yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan perilaku anggota. Keberhasilan pelatihan ditandai dengan bertambahnya wawasan, keterampilan, etika dan moral lebih baik sehingga meningkatkan prestasi kerja (Kasmir, 2016:126-127).

Pengembangan merupakan proses pendidikan jangka panjang di mana anggota mempelajari konsep-konsep dan teori secara sistematis. Kegiatan yang termasuk pengembangan sumber daya manusia adalah penilaian prestasi kerja, perencanaan dan pengembangan karier, pembinaan loyalitas, hubungan kerja, disiplin kerja, semangat dan kegairahan kerja (Hasibuan, 2000: 77).

4) Lisensi Pemandu Wisata

Legalisasi seorang pemandu wisata dibuktikan dengan dinyatakan kompeten yang dikeluarkan oleh BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi). Sertifikat kompetensi pemandu wisata berlaku selama lima tahun dan dapat diperpanjang yang disebut dengan SKKNI. SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) merupakan rumusan kemampuan kerja yang mencakup

aspek pengetahuan, keterampilan, dan/atau keahlian serta sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas dan syarat jabatan yang ditetapkan (Kemnaker, 2020). Maka dari itu, SKKNI harus dibawa kemanapun pemandu wisata bekerja. Lisensi juga dapat dijadikan sebagai jaminan bahwa pemandu wisata tersebut dinyatakan kompeten menjadi pemandu wisata.

C. Pelayanan Pemandu Wisata

Daryanto dan Setyobudi (2014:107) mendefinisikan pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan atau dibutuhkan orang lain. Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyediakan atau menyiapkan apa yang menjadi keperluan pelanggan.

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Hasibuan (2000:152) mendefinisikan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Dalam hal ini, pelayanan pemandu wisata merupakan upaya yang dilakukan oleh pemandu wisata dalam rangka membantu menyediakan atau menyiapkan berbagai keperluan wisatawan dari kedatangan hingga selesainya perjalanan wisata. Pelayanan yang harus dilakukan, yaitu:

1. Penjemputan Wisatawan (*Transfer In*)

Transfer in merupakan pelayanan penjemputan dan pengantaran ke hotel atau penginapan, termasuk pelayanan rekonfirmasi tiket, pengurusan bagasi, pemberian informasi penting seputar *itinerary*, daerah yang akan dikunjungi dan dilewati, serta hotel yang ditinggali. Penjemputan biasa dilakukan di bandara, stasiun kereta api, terminal, maupun hotel (Udoyono, 2008:14).

Pemandu wisata harus sudah berada di tempat penjemputan 45 menit sebelum kedatangan wisatawan. Pemandu wisata harus membawa dokumen perjalanan seperti *packing board*, *name list*, *room list*, *itinerary*, *handbook*, *tour statement* dan lain sebagainya (Abdullah & Prihastuti, 2022:92). Pemandu wisata juga diharuskan membawa identitas pengenalan seperti KTTP (Kartu Tanda Pengenal Pramuwisata) dan SKKNI pemandu wisata.

2. Memandu Perjalanan Wisata

Pemanduan *tour* merupakan tahap kedua dari pelayanan pariwisata. Pemandu wisata selalu menjadi narasumber, pengatur perjalanan wisata, sebagai penunjuk jalan, teman berbincang dan pemberi bantuan (Udoyono, 2008:18). Ada beberapa hal yang perlu dilakukan terlebih dahulu sebelum pelaksanaan *tour* menurut Yoeti (2000:35), diantaranya:

- a) Memeriksa dengan teliti berkaitan dengan nama wisatawan, jumlah, nama hotel dan nomor kamar, dan memperkirakan waktu keberangkatan.
- b) Menghubungi pengemudi dan pengecekan kesiapan kendaraan yang akan digunakan selama perjalanan.
- c) Mempersiapkan biaya yang dibutuhkan untuk keperluan selama *tour* berlangsung.
- d) Memastikan kesiapan segala perlengkapan yang diperlukan dalam pelaksanaan *tour* sebelum keberangkatan.
- e) Memperkirakan durasi waktu berangkat yang sesuai dengan daerah tujuan wisata yang akan dikunjungi sehingga tidak terjadi keterlambatan.

3. Mengantar Kepulangan (*Transfer Out*)

Transfer out merupakan pelayanan terakhir yang *dilakukan* oleh *pemandu* wisata yakni berupa pengantaran wisatawan dari hotel tempatnya menginap menuju ke bandara, terminal, maupun stasiun kereta api (Artajaya, 2016: 94). Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam proses *transfer out* menurut Udoyono (2008: 22) adalah sebagai berikut:

- a) Memeriksa kendaraan untuk memastikan keamanan berkendara bagi wisatawan.
- b) Memeriksa dokumen dan barang bawaan wisatawan agar tidak ada yang tertinggal.
- c) Memeriksa urusan hotel termasuk *check out* wisatawan.
- d) Menjaga kondisi wisatawan agar tetap sehat.
- e) Membantu pengecekan dokumen wisatawan saat di loket agar mempermudah kepulangan wisatawan ke tempat asal wisatawan tersebut.

D. Branding (Pemberian Brand)

1. Definisi *Branding*

Brand berasal dari kata kuno Norwegia “*brandr*”, yaitu praktik pencantuman tanda kepemilikan pada hewan ternak oleh bangsa Viking (Swasty, 2016:3). *Brand* menurut *The American Marketing Association* (Kotler & Keller, 2016:322) didefinisikan sebagai:

“a name, term, sign, symbol, or desain, or a combination of them, intended to identify the goods or services of one seller or group sellers and to diggerentiate them from those of competitors”.

Wheeler (2009:2) berpendapat bahwa “*A brand is the nucleus of sales and marketing activities generating increased awareness and loyalty, when managed strategically*”. Sedangkan Aaker (2009:13) mengartikan bahwa *brand* dapat dikatakan sebuah janji seorang penjual atau perusahaan untuk konsisten memberikan nilai, manfaat, fitur dan kinerja tertentu bagi pembelinya. Dalam pandangan Susanto dan Wijanarko (2004:5), *brand* sebagai nama atau simbol yang diasosiasikan dengan produk atau jasa akan menimbulkan arti psikologis atau asosiasi.

Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa *brand* adalah sebuah nama, istilah, tanda, simbol, atau desain, atau kombinasi daripadanya, yang dimaksud untuk mengidentifikasi produk dan jasa dari satu penjual dengan penjual lainnya (pesaing), serta untuk memberikan perbedaan dengan pesaing mempunyai manfaat sebagai identitas produk yang mampu

membedakan antara satu produk dengan produk lainnya. Sedangkan dalam jasa adalah *brand* yang digunakan pada jasa yang diperdagangkan oleh seseorang atau beberapa orang secara bersama-sama atau badan hukum untuk membedakan dengan jasa-jasa sejenis lainnya (Chalil dkk, 2020:28).

Brand merupakan kata dasar *branding* (Prasetyo & Febriani, 2020:3). *Branding* berarti suatu pernyataan mengenai siapa (identitas), apa yang dilakukan (produk/jasa yang ditawarkan). Dan mengenai kenapa suatu *brand* layak dipilih (keistimewaan). *Brand* adalah reputasi, *brand* yang memiliki reputasi adalah *brand* yang menjanjikan, sehingga publik mempercayai dan memilih menggunakan *brand* tersebut (Neumeier, 2005:54). Holt (2003:1) menyatakan bahwa *branding* adalah sudut pandang strategis, yang sangat penting untuk menciptakan nilai dan alat utama dalam menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif.

Pengertian *branding* telah berkembang, dari sekedar *brand* atau nama dagang dari suatu produk, jasa atau perusahaan, yang berkaitan dengan hal-hal kasat mata dari *brand*; seperti nama dagang, logo, atau ciri visual lainnya; kini juga berarti citra, kredibilitas, karakter, kesan, persepsi, dan anggapan di benak konsumen (Landa, 2006:4). Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa *branding* merupakan berbagai aktivitas yang bertujuan untuk membangun dan membesarkan identitas sebuah *brand* dengan cakupan yang sangat luas.

2. Manfaat *Branding*

Strategi manajemen *brand* yang tepat harus memastikan bahwa semua promosi, dan setiap penggunaan logo, nama, dan pesan harus mendukung perusahaan dan tujuannya yakni memperkuat *brand* dari perusahaan tersebut. Sebuah *brand* dapat memberikan beraneka macam nilai bagi konsumen melalui sejumlah fungsi dan manfaat potensial. Misalnya, manfaat utilitas fungsional produk, pilihan (*choice*), inovasi, *trustworthiness*, *emosional*, *estetis*, *novelty*, identifikasi sosial, dan identifikasi personal (Chalil, 2020: 11).

Ambler (1997:172) mengelompokkan dimensi manfaat *brand* ke dalam tiga kategori: *raritas* (manfaat ekonomik atau *value for money*), *virtuositas* (manfaat fungsional atau kualitas) dan *complacibilitas* (manfaat psikologis atau kepuasan pribadi). *Branding* tidak hanya relevan untuk perusahaan manufaktur, namun juga sangat krusial bagi organisasi jasa, karena *branding* yang kuat mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan dan pembelian jasa yang bercirikan *intangible* (tidak berwujud), *inseparable* (tidak dapat dipisahkan), *variable* (bervariasi), dan *perishable* (tidak tahan lama) (Kotler & Armstrong, 2016:269).

Branding yang kuat akan membantu pelanggan dalam memvisualisasikan dan memahami produk-produk yang tidak berwujud (*intangible*). Hal ini berkontribusi pada berkurangnya risiko pelanggan (finansial, fungsional, fisik, sosial, temporal, sensoris, dan psikologis) dalam pembelian jasa terutama yang sulit dievaluasi sebelum pembelian dilakukan. *Branding* dalam konteks jasa kerap kali diinterpretasikan sebagai “janji”. Pada hakikatnya *brand* merupakan janji akan atribut-atribut yang dibeli seseorang. Atribut yang membentuk sebuah *brand* dapat bersifat *riil* atau *illusory*, rasional atau emosional dan *tangible* atau *invisible*. Fokus utama sumber penciptaan nilai pelanggan (*customer value*) bukan lagi pada produk, akan tetapi pada perusahaan (Chalil dkk, 2020:11).

3. Manajemen *Branding*

Manajemen *branding* merupakan suatu cara menangkap target pasar dari produk atau layanan yang ditawarkan suatu perusahaan. Manajemen *branding* berfungsi untuk menghasilkan suatu kepercayaan di benak para pelanggan dan calon pelanggan yang ditargetkan. *Branding* bertujuan untuk menyampaikan pesan secara jelas, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan membujuk konsumen untuk membeli produk yang pada akhirnya dapat membangun hubungan emosional dengan pelanggannya. Tujuan utama lainnya dari *branding* adalah menciptakan suatu diferensiasi produk dan jasa perusahaan dan para pesaingnya (Chalil dkk, 2020: 18).

Manajer *brand* dan manajer pemasaran dapat mengendalikan citra *brand*. Manajer *brand* menciptakan strategi untuk mengubah target konsumen menjadi pelanggan. Manajer pemasaran memastikan terlaksananya strategi komunikasi (promosi) yang terintegrasi. Menurut Stanton (1993:45), *promotional mix* (bauran promosi) adalah kombinasi strategi paling baik dari variabel-variabel periklanan, *personal selling* dan alat promosi lainnya, yang kesemuanya direncanakan untuk mencapai tujuan program penjualan. *Promotion mix* terdiri dari:

- a) *Advertising* (periklanan), yaitu segala bentuk presentasi non personal dan promosi ide barang atau jasa oleh sponsor yang ditunjuk dengan mendapat bayaran. Mediana antara lain: brosur, buklet, poster, penayangan pada audio visual, *billboard*, dan lain-lain.
- b) *Sales promotion* (promosi penjualan), yaitu bentuk persuasi langsung melalui penggunaan pembelian produk dengan segera dan atau meningkatkan jumlah barang yang dibeli pelanggan. Mediana antara lain, pemberian training, hadiah, sampel, dan kupon.
- c) *Public relation* (hubungan masyarakat), yaitu merupakan upaya komunikasi menyeluruh dari suatu perusahaan untuk memengaruhi persepsi, opini, keyakinan, dan sikap berbagai kelompok terhadap perusahaan tersebut. mediana antara lain, pidato, seminar, laporan tahunan, sponsor, majalah, dan lain sebagainya.
- d) *Personal selling* (penjualan tatap muka), yaitu komunikasi langsung antara penjual dan calon pelanggan untuk memperkenalkan suatu produk kepada calon pelanggan dan membentuk pemahaman pelanggan terhadap produk sehingga kemudian *brand* akan mencoba dan membelinya. Mediana antara lain presentasi penjualan, pertemuan, dan pameran.
- e) *Direct marketing* (pemasaran langsung), yaitu sistem pemasaran yang bersifat interaktif, yang menimbulkan respons yang terukur

dan/atau transaksi di sembarang lokasi. Mediana antara lain pemasaran lewat telepon, internet, surat dan katalog.

- f) Pemanfaatan internet sebagai media promosi melalui pengelolaan *website* maupun media sosial seperti *instagram*, *facebook*, *twitter* dan lain-lain.

BAB III
UPAYA OPTIMALISASI DAN *BRANDING* PEMANDU WISATA
SYARI'AH

A. Gambaran Umum *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah

1. Sejarah *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah

Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA) merupakan asosiasi profesi bagi para pemandu wisata (*tour guide*) dan pemimpin perjalanan wisata (*tour leader*) yang beragama Islam. Pembentukan *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) dilaksanakan dalam keadaan pandemi berdasarkan gagasan dari *Forum Halal Tourism* (FHT) bersama pengusaha *travel* muslim. Dari hasil gagasan tersebut, *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) menggelar Musyawarah Nasional pertama yang dilaksanakan pada 25 Januari 2021 di kantor *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) yakni Wisma Albilad, Jalan Pondok Gede Raya, Pinang Ranti Jakarta Timur.

Musyawarah nasional dilaksanakan secara virtual dan dihadiri oleh Direktur Bina Umrah dan Haji Khusus Direktorat Jenderal Penyelenggaraa Haji dan Umrah Kementerian Agama RI H. M. Arifin Hatim, M. Ag. Musyawarah nasional juga diikuti oleh Ketua *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA), HR. Iman Kadarisman, SE, MM serta anggota *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA). Dalam Munas ini menghasilkan beberapa keputusan diantaranya pembentukan struktur asosiasi yaitu DPP (Dewan Pimpinan Pusat) yang terletak di Jakarta dan di bawahnya terdapat DPD (Dewan Pimpinan Daerah). Pembentukan DPD (Dewan Pimpinan Daerah) berada di tiap provinsi bertujuan untuk memudahkan pengembangan sumber daya manusia pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) (Egi, 2021).

DPD *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah merupakan salah satu DPD yang dibentuk untuk mengembangkan sumber daya manusia khususnya pemandu wisata dan *tour leader* muslim yang berada di wilayah Jawa Tengah. Pengurus DPD *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah periode 2021-2025 resmi dilantik pada 12 Januari 2022 bertempat di Bali Solo Resto. Pelantikan dilakukan langsung oleh Ketua Umum DPP *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA), yakni HR. Iman Kadarisman, SE, MM., disaksikan oleh sejumlah pengurus dari DPP.

Pelantikan tersebut juga dihadiri oleh tamu undangan dari berbagai *stakeholder* pariwisata diantaranya, Dinas Pemuda, Olahraga dan Pariwisata Jawa Tengah, Ketua ASPPI (Asosiasi Pelaku Pariwisata Indonesia), Ketua GENPI (Generasi Pesona Indonesia) Jawa Tengah, Ketua GIPI (Gabungan Industri Pariwisata Indonesia) Jawa Tengah, Ketua Masata (Masyarakat Sadar Wisata) Surakarta, Ketua IGHO (Ikatan *Guest House* dan *Homestay* Indonesia), Ketua HIPMI (Himpunan Pengusaha Muda Indonesia), Ketua IIBF (*Indonesian Islamic Business Forum*) serta perwakilan pelaku wisata Solo (Kusumawati, 2022).

2. Struktur Kepengurusan DPD ITMA Jawa Tengah

Dalam mengelola sebuah asosiasi, perlu dibentuk kepengurusan agar dapat memaksimalkan tujuan asosiasi. Berdasarkan hal tersebut, dibentuklah struktur kepengurusan DPD ITMA Jawa Tengah dalam lampiran Surat Keputusan Nomor : 03/SK-PUSAT/ADM/DPP/1/2022 Tentang Susunan Pengurus Dewan Pimpinan Daerah ITMA Provinsi Jawa Tengah Masa Bakti 2021-2025. Susunan kepengurusan ini merupakan kepengurusan yang dibuat sama seperti DPP (Dewan Pimpinan Pusat) yang terdiri atas Ketua, Sekretaris, Bendahara dan Kepala Bidang.

Bagan 1. Susunan Kepengurusan ITMA Jawa Tengah

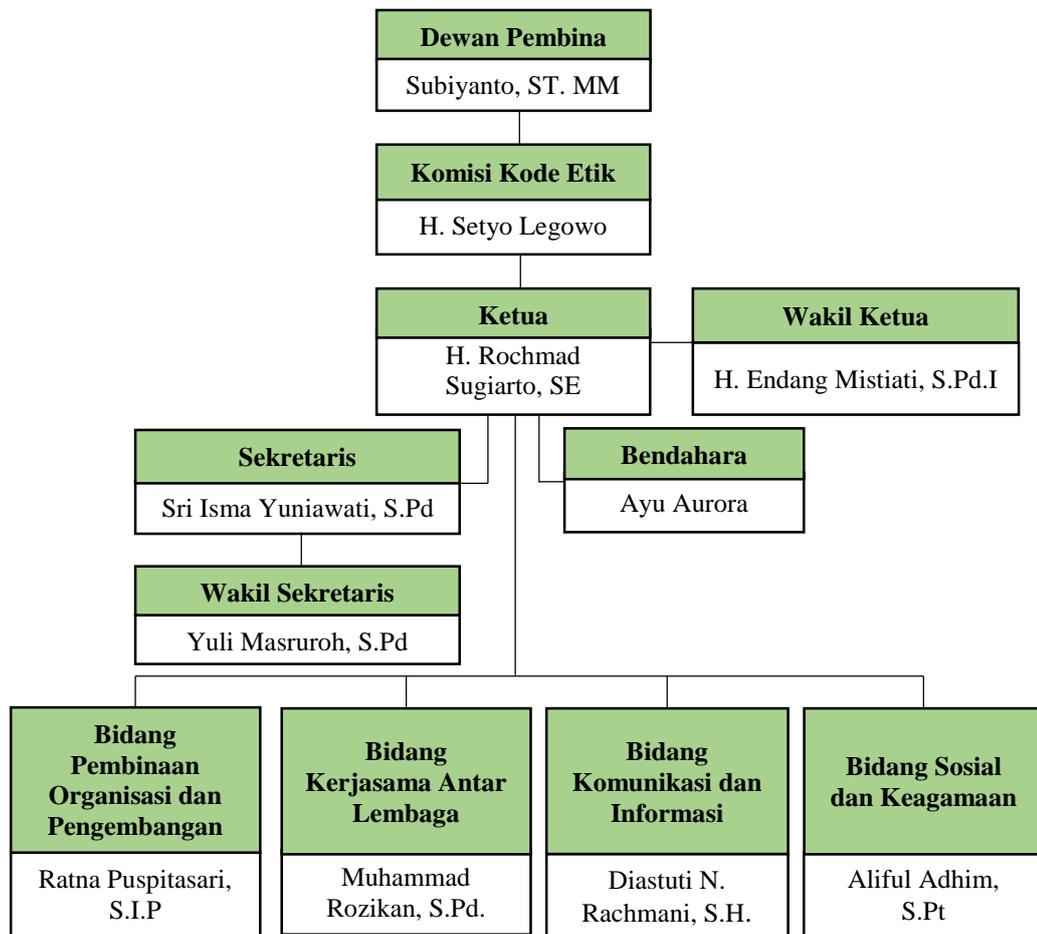
Susunan Pengurus

Dewan Pimpinan Daerah

Perkumpulan Pimpinan Perjalanan Muslim Indonesia

Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)

Provinsi Jawa Tengah Masa Bakti 2021-2025



(Sumber: Arsip DPD ITMA Jawa Tengah)

3. Profil DPD ITMA Jawa Tengah

a. Profil Umum

Tabel 1. Profil umum DPD ITMA Jawa Tengah

A. DATA UMUM			
1. Identitas			
	1	Nama	: Dewan Pimpinan Daerah ITMA Jawa Tengah
	2	Nomor Telepon	: 0813-2683-0909
	3	Alamat	
		3.1 Jalan	: Pleret Utama No. 85
		3.2 Desa	: Banyuanyar
		3.3 Kecamatan	: Banjarsari
		3.4 Kabupaten/Kota	: Surakarta
		3.5 Provinsi	: Jawa Tengah
		3.6 Kode Pos	: 57137
	4	Website	: -
	5	Email	: itmadpdjateng@gmail.com
	6	Tahun dibentuk	: 2021
	7	Nama Ketua	: H. Rochmad Sugiarto, SE
2. Lokasi			
	1	Kondisi Geografis	: Dataran Rendah
	2	Potensi Wilayah	: Budaya, Investasi
	3	Jenis Wilayah	: Perkotaan
II BIDANG-BIDANG			
	1.	Bidang Pembinaan Organisasi dan Pengembangan Profesi	
	2.	Bidang Kerjasama Antar Lembaga	
	3.	Bidang Komunikasi dan Informasi	
	4.	Bidang Sosial dan Keagamaan	

(Sumber: Akun *instagram* DPD ITMA Jawa Tengah)

Tabel di atas dapat memberikan penjelasan bahwa profil DPD *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah terletak di Jl. Pleret Utama No. 85, Desa Banyuanyar, Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta, Provinsi Jawa Tengah. DPD *Indonesian Tour Leader Moslem Association* Jawa Tengah saat ini diketuai oleh H. Rochmad Sugiarto, SE. Asosiasi ini memiliki beberapa bidang untuk memaksimalkan tujuan asosiasi, diantaranya Bidang Pembinaan Organisasi dan Pengembangan Profesi, Bidang

Kerjasama Antar Lembaga, Bidang Komunikasi dan Informasi, serta Bidang Sosial dan Keagamaan.

b. Visi dan Misi ITMA Jawa Tengah

Visi dan misi ITMA Jawa Tengah merupakan visi misi yang telah dibentuk oleh Dewan Pimpinan Pusat ITMA, diantaranya:

1) Visi

Menjadi wadah *tour leader* muslim, pemimpin perjalanan haji dan umrah yang kredibel, profesional dan bermartabat.

2) Misi

a) Menjadikan *tour leader* muslim, pimpinan perjalanan haji dan umrah yang berpegang teguh kepada prinsip-prinsip ajaran Islam dan memiliki akhlakul karimah.

b) Melakukan pembinaan, pengembangan dan peningkatan kompetensi, integritas serta perilaku profesional setiap anggota.

c) Mendorong langkah-langkah inovatif dan kreatif untuk kemajuan anggota.

d) Menerapkan standar kompetensi nasional dan internasional.

e) Berperan aktif dalam pengembangan pariwisata halal dalam dan luar negeri serta peningkatan kualitas layanan perjalanan haji dan umrah.

f) Menjunjung tinggi Kode Etik Profesi.

c. Anggota ITMA Jawa Tengah

Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA) merupakan asosiasi non profit yang di dalamnya terdiri dari berbagai jenis pemandu wisata, baik *local guide*, *city guide*, *domestic guide* maupun *tour leader*. Pada dasarnya, asosiasi ini bertujuan sebagai wadah bagi pemandu wisata yang beragama muslim untuk mengembangkan kemampuan pemandu wisata khususnya sebagai pemandu dalam wisata halal. Saat ini, anggota yang telah terdaftar di *Indonesian Tour Leader Moslem Association*

(ITMA) Jawa Tengah sebanyak 245 orang terdiri dari masyarakat umum yang ingin menjadi pemandu wisata dan masyarakat yang menjalani profesi sebagai pemandu wisata.

“Tidak ada data mengenai 245 secara spesifik. Tidak semua juga sudah melakukan sertifikasi karena sertifikasi itu sesuai kriteria. Banyak yang asesor juga, banyak yang sekedar bersertifikasi tertentu misalnya sertifikasi tour leader, tour guide, travel consultant, dan lain-lain” (Wawancara dengan Sri Isma Yuniawati S.Pd. sekretaris ITMA Jawa Tengah, 28 Juni 2022).

Keanggotaan *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah hanya terbatas di dalam grup *whatsapp*. Meskipun telah melalui tahapan registrasi oleh pihak ITMA Jawa Tengah, namun pihak ITMA Jawa Tengah menolak untuk mempublikasikan data keanggotaan ITMA Jawa Tengah dengan alasan privasi. Saat ini, belum ada pembagian secara administratif mengenai pemandu wisata syari’ah dan belum ada data terkait pemandu wisata syari’ah yang sudah sertifikasi. Dengan demikian, data 245 orang tersebut tidak dapat dipastikan jumlah pemandu wisata syari’ah yang ada di dalam ITMA Jawa Tengah.

d. Program Kerja ITMA Jawa Tengah

Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA) Jawa Tengah sebagai asosiasi non profit mempunyai tujuan yaitu untuk mencetak pemandu wisata syari’ah profesional. Dalam rangka mencapai tujuan itu, maka ITMA Jawa Tengah mempunyai program kerja diantaranya :

1) Program Pengembangan Anggota ITMA Jawa Tengah

Program ini dilakukan untuk melatih dan mengembangkan kemampuan memandu bagi anggota baru dan meningkatkan kemampuan memandu bagi anggota yang sudah senior.

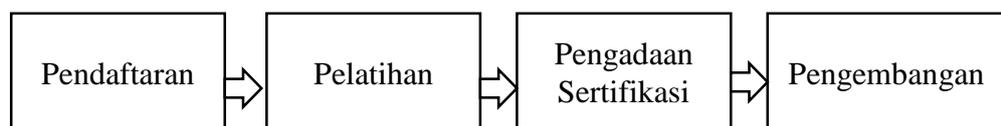
2) Program Pengembangan Wisata Halal

Program ini dilakukan untuk menggarap potensi wisata halal khususnya wisata sejarah Islam. Program pengembangan wisata halal ini rencananya akan mulai dikembangkan di Kota Solo. Di dalam program tersebut juga disusun paket wisata. Selain Kota Solo, program pengembangan wisata halal akan diperluas di daerah Semarang, Kudus dan Demak hingga kemudian ke daerah-daerah lain di Jawa Tengah. (Sumber: Akun *instagram* dan *facebook* DPD ITMA Jawa Tengah)

B. Mekanisme Menyiapkan Pemandu Wisata Syari'ah

Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA) Jawa Tengah hadir sebagai wadah untuk menaungi para *tour guide* dan *tour leader* muslim dengan tujuan untuk membentuk pemandu wisata yang kompeten dan berakhlak. Adapun persiapan yang dilakukan *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah untuk mengelola pemandu wisata syari'ah dapat dilihat melalui bagan di bawah ini:

Bagan 2. Alur Menyiapkan Pemandu Wisata Syari'ah



Alur mekanisme persiapan pemandu wisata syari'ah yang dilakukan *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah di atas secara terperinci akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Rekrutmen

Rekrutmen anggota *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah sesuai dengan prosedur dari Dewan Pimpinan Pusat (DPP) ITMA. Rekrutmen anggota dilaksanakan melalui dua metode yaitu secara *online* dan *offline*. Secara *online* rekrutmen dilaksanakan melalui pamflet yang disebarluaskan melalui media sosial dan disertakan *link* pendaftaran.

Rekrutmen secara *offline* yaitu dengan sosialisasi ke berbagai SMA sederajat, pesantren-pesantren dan kampus-kampus. Adapun syarat yang utama untuk bergabung ke dalam *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah adalah beragama Islam.

“Untuk rekrutmen keanggotaan ITMA itu, pertama sudah menjadi tour guide atau tour leader selama 5 tahun dan masih belajar menjadi tour leader. Kedua, rekrutmen anggota itma pelajar yaitu santriwan-santriwati yang digembleng untuk menjadi muthawif dan diterjunkan untuk menjadi tour guide yang islami maupun di wisata halal serta terbuka bagi yang sudah lulus SMA sederajat maupun mahasiswa dari perguruan tinggi Islam. Biaya membership sebesar Rp. 270.000,- berlaku selama dua tahun.” (Wawancara dengan Sri Isma Yuniawati sekretaris ITMA Jawa Tengah, 9 Mei 2022).

Adapun pendaftaran melalui *link* <https://bit.ly/registrasiitma> yang di dalamnya memuat ketentuan-ketentuan berupa informasi identitas diri, portofolio singkat, dan unggahan dokumen. Ketentuan-ketentuan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a) Nama lengkap harus diisi dengan nama lengkap pendaftar.
- b) Tanggal lahir disesuaikan dengan data KTP (Kartu Tanda Penduduk).
- c) Nomor KTP disesuaikan dengan data KTP.
- d) Alamat surat menyurat/alamat tinggal yaitu tempat tinggal pendaftar.
- e) Kabupaten/Kota diisi sesuai tempat tinggal.
- f) Provinsi mengikuti Kabupaten/Kota.
- g) Nomor *handphone* 1 wajib diisi dengan nomor yang bisa dihubungi.
- h) Nomor *handphone* 2 merupakan pilihan apabila nomor *handphone* 1 tidak bisa dihubungi.
- i) Organisasi merupakan tempat kerja bagi pemandu wisata atau *tour leader* saat ini.

- j) Nama anggota ITMA yang telah memberikan rekomendasi untuk pendaftar diisi dua nama orang.

Poin selanjutnya adalah portofolio singkat berisi :

- a) Pengalaman menjadi *tour leader* yaitu seberapa lama pendaftar menjadi *tour leader*. Dalam poin ini disediakan pilihan dari 0 hingga lebih dari 15 tahun.
- b) Informasi yang didapat diisi dengan memilih jawaban yang tersedia. Bisa dari teman sesama *tour leader* atau *tour guide*, dari grup *whatsapp*, media sosial (*facebook*, *instagram*, *twitter*), *website* ITMA atau dengan cara yang lain.
- c) Menguasai bahasa secara lisan diisi dengan memilih jawaban bahasa-bahasa yang dikuasai pendaftar secara lisan.
- d) Menguasai bahasa secara tulisan diisi dengan memilih jawaban bahasa-bahasa yang dikuasai pendaftar secara tulisan.
- e) Menguasai bahasa daerah secara lisan atau tulisan wajib diisi dengan memilih bahasa daerah yang dikuasai baik secara lisan maupun tulisan.
- f) Pernah membawa grup *tour* dalam negeri dalam 3 tahun terakhir diisi berdasarkan pengalaman dari banyaknya grup *tour* yang pernah dibawa.
- g) Jika sudah pernah, ke daerah mana membawa grup *tour* di dalam negeri, diisi berdasarkan tujuan yang pernah dijadikan sebagai destinasi wisata bersama wisatawan dalam jangka waktu maksimal 2 tahun setelah perjalanan.
- h) Sebutkan daerah destinasi yang pernah dikunjungi di dalam negeri selama 3 tahun terakhir diisi dengan menyebutkan destinasi yang pernah dikunjungi pendaftar, jika tidak ada bisa diisi tidak ada.
- i) Pernah membawa grup *tour* ke luar negeri dalam tiga tahun terakhir diisi sesuai dengan pengalaman banyaknya grup *tour* yang dibawa.

- j) Tujuan destinasi wisata ke luar negeri.
- k) Menyebutkan negara-negara yang telah dituju dalam waktu 3 tahun terakhir diisi sesuai pengalaman pendaftar.
- l) Sertifikasi dari BNSP yang dimiliki merupakan kepemilikan sertifikasi oleh pendaftar dan wajib diisi serta bisa memilih pilihan yang tersedia seperti sertifikat *Tour Leader*, *Tour Guide*, Pembimbing Ibadah Haji, MICE, *Tour Operator*, *Tour Planner*, *Management* semua Level (Level 1-6), *Training of Trainer (ToT)*, Asesor atau belum pernah sertifikasi.
- m) Menyebutkan penghargaan atau prestasi yang dimiliki.
- n) Menyebutkan pengalaman organisasi atau kerja (jika ada).

Setelah mengisi portofolio singkat, pendaftar harus mengunggah dokumen berupa :

- a) Foto KTP.
- b) Foto 3x4 untuk *ID Card*.
- c) Bukti transfer keanggotaan.
- d) Daftar riwayat hidup singkat.
- e) Sertifikat *tour leader* (jika ada).
- f) Sertifikat *tour guide* (jika ada).
- g) Paspur Halaman Utama.

Setelah mengunggah semua dokumen, kemudian menghubungi pengurus DPP ITMA :

- a) Admin 1 : <http://wa.me/+6281389352244>
- b) Admin 2 : <http://wa.me/+6282134801180>

Ada kebijakan terbaru mengenai biaya registrasi untuk bergabung dengan ITMA. Pernyataan ini disampaikan oleh Pundi Purwanto Ketua III ITMA Pusat sekaligus anggota ITMA Jawa Tengah, 6 Oktober 2022, “*Setelah registrasi dan kirim bukti transfer maka resmi jadi anggota ITMA dan akan mendapatkan id card ITMA jika registrasi Rp. 250.000,- tapi jika Rp. 500.000 akan mendapatkan id card dan bahan seragam ITMA*”. Jadi, setelah

mengisi *link* pendaftaran akan otomatis menjadi anggota ITMA dan di salurkan ke masing-masing ke daerah untuk di data kembali.

Pernyataan di atas juga didukung oleh salah satu anggota ITMA, sebagaimana berikut:

“Registrasi saja. Nanti ketika ada kegiatan bisa mengikutinya” (Wawancara dengan Faisal Fadli, S.Pd. anggota ITMA Jawa Tengah pada 6 Oktober 2022).

Tidak ada tahapan khusus yang dilakukan oleh anggota setelah bergabung di ITMA. Apabila ada pelatihan maupun seminar yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah atau ITMA Pusat, bisa mengikutinya. Dalam menjadi anggota ITMA Jawa Tengah tidak ada paksaan untuk selalu mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah. Adapun beberapa keuntungan menjadi anggota ITMA Jawa Tengah adalah sebagai berikut :

- a) Kartu tanda anggota ITMA.
- b) Seragam Batik ITMA (dalam bentuk bahan).
- c) Peluang pelatihan untuk peningkatan kualitas serta pengembangan profesi secara gratis atau harga khusus anggota ITMA.
- d) Wadah meluaskan *networking* dengan *tour leader* profesional yang mempunyai spesialis tur di berbagai negara di dunia.

Informasi terkait rekrutmen keanggotaan ITMA hanya disebarluaskan melalui grup-grup *whatsapp*, sebagaimana pernyataan di bawah ini:

“Untuk saat ini, flayernya belum ada. Kita langsung saja mengirimkan infonya ke grup-grup Whatsapp” (Wawancara dengan Pundi Purwanto Ketua III ITMA Pusat sekaligus anggota ITMA Jawa Tengah, 25 Oktober 2022).

ITMA Jawa Tengah belum membuat *flyer* atau pamflet tentang informasi untuk bergabung ke dalam asosiasi. Sehingga hanya berpusat pada ITMA Pusat dalam menyebarkan informasi. Di bawah ini adalah foto informasi rekrutmen yang didapatkan.

Gambar 1. Informasi rekrutmen ITMA yang dibagikan lewat *google form*.



(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Gambar di atas berisi salam pembuka pada paragraph pertama yang ditujukan bagi *muthawif*, *tour guide*, *tour leader*, mahasiswa jurusan pariwisata dan jurusan manajemen haji dan umrah. Pada paragraf kedua menjelaskan tentang asosiasi *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) yang berlandaskan hukum dalam Surat Keputusan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-0011687.AH.01.07.TAHUN 2021 dan ajakan untuk bergabung dengan asosiasi ini. Di bawahnya terdapat *link* pendaftaran, kemudian setelah mendaftar, untuk melakukan pembayaran sebesar Rp. 500.000 per orang dan di *transfer* melalui rekening Bank Syariah Indonesia No. Rek : 777734441 atas nama perkumpulan ITMA. Paragraf kelima berisi keuntungan menjadi anggota ITMA dan yang terakhir adalah alamat kantor pusat ITMA dan nomor kontak yang bisa dihubungi.

Selain informasi dari grup *whatsapp* di atas, tidak ada lagi pamflet atau *flyer* yang dibagikan pada akun instagram atau *facebook* milik ITMA Jawa Tengah maupun ITMA Pusat. Sistem rekrutmen masih melalui orang per orang untuk

menyebarnya. Jadi, apabila ada yang berminat ingin bergabung, harus mengetahui dan mencari tahu sendiri terkait dengan informasi tersebut.

2. Pelatihan

Pelatihan dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas SDM bagi pemandu wisata syari'ah merupakan kunci utama dalam mengembangkan pemandu wisata syari'ah. Perbedaan utama antara pemandu wisata syari'ah dan konvensional dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu adanya ketersediaan pendamping, kompetensi pendamping, pelatihan dan pengembangan, serta lisensi yang didapat setelah melakukan serangkaian pelatihan. Di dalam pelaksanaannya, ITMA Jawa Tengah bekerja sama dengan lembaga terkait untuk meningkatkan kemampuan pemandu wisata syari'ah agar kompeten dan berakhlak.

Pada dasarnya, pelatihan dalam peningkatan kualitas SDM pemandu wisata syari'ah terdiri dari berbagai materi yang dibagi ke dalam lima materi pokok program yaitu pelatihan (*knowledge and skill*), sertifikasi (kompetensi dan profesionalitas, fikih wisata (*fiqh safar* dan wisata halal), destinasi (sejarah dan jejak Islam di destinasi wisata, dan protokol kesehatan) serta akhlak (*attitude and responsibility*). Kelima materi pokok merupakan materi yang disusun berdasarkan kebutuhan bagi calon pemandu wisata syari'ah yang dibuat oleh Dewan Pimpinan Pusat ITMA. Jadi, untuk sekarang program yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah masih sebatas mengikuti program yang dibuat oleh ITMA Pusat.

Beberapa kegiatan yang telah dilaksanakan oleh ITMA Jawa Tengah maupun kegiatan yang diselenggarakan oleh ITMA pusat yang diikuti oleh anggota ITMA Jawa Tengah, diantaranya :

a) Pelatihan dengan tema “*Service Excellence and Organization Development*”

Pelatihan ini dilaksanakan pada Rabu, 10 Februari 2021 melalui *zoominar* yang diadakan oleh DPD ITMA Jawa Tengah. Pelatihan yang berbasis *online* ini dihadiri oleh Ketua Umum ITMA HR. Iman Kadarisman, SE, MM yang melakukan sambutan sekaligus membuka acara dan Ketua ITMA Jawa Tengah Rochmad Sugiarto yang juga memberikan sambutan. Dalam sambutannya, Ketua ITMA Jawa Tengah menegaskan bahwa pentingnya pelayanan prima dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan dan juga penting untuk mengembangkan organisasi agar ITMA semakin dikenal oleh masyarakat luas.

Zoominar yang menghadirkan *trainer* sekaligus HR *Consultant* yaitu Yant Subianto dihadiri oleh 54 partisipan yang berasal dari anggota ITMA Jawa Tengah dan di luar anggota ITMA Jawa Tengah. *Zoominar* ini dibagi menjadi dua sesi. Sesi pertama mengenai *service excellent* dan sesi kedua mengenai *organization development*. Materi pada sesi pertama mengenai pembahasan pokok-pokok *service excellent* yaitu berupa *attitude* (sikap), *ability* (kemampuan), *attention* (perhatian), *appearance* (penampilan), *accountability* (tanggung jawab) dan *action* (tindakan).

“Pelatihan itu isinya tentang pelayanan prima pemandu wisata maupun *tour leader*. Pelatihan ini kami anggap penting karena biasanya sulit untuk mempertahankan kondisi tubuh saat memandu. Harapannya, pelatihan ini bisa memberikan *tips-tips* agar pemandu masih dapat memberikan pelayanan prima bagi wisatawan meskipun dalam keadaan tubuh sudah tidak *fit*” (Wawancara dengan Isma Yusniawati, S. Pd. sekretaris ITMA, 6 Oktober 2022).

Sedangkan materi yang kedua berisi tentang pengembangan organisasi terutama dalam kondisi pasca pandemi. Pelatihan ini tidak ditujukan khusus kepada anggota ITMA Jawa Tengah, akan tetapi kepada pengusaha di bidang pariwisata. Disajikan beberapa solusi dalam menangani organisasi atau bisnis pasca pandemi. Apalagi ITMA Jawa Tengah merupakan asosiasi yang masih tergolong baru. Maka dari itu, perlu mengatur berbagai strategi dalam mengembangkan ITMA Jawa Tengah agar kedepannya lebih baik.

“*Saya ikut kegiatan itu, tapi sertifikatnya sudah hilang*”
(Wawancara dengan Faisal Fadli, S.Pd. anggota ITMA Jawa Tengah, 6 Oktober 2022).

Meskipun sudah mengikuti kegiatan ini, sertifikat yang seharusnya menjadi bukti keikutsertaan, justru tidak disimpan. Hal ini sangat disayangkan apalagi *zoominar* ini dilaksanakan oleh ITMA Jawa Tengah yang seharusnya mendapat dukungan dari masing-masing anggotanya. Pelatihan dengan tema “*Service Excellence and Organization Development*” juga merupakan satu-satunya pelatihan yang diadakan oleh ITMA Jawa Tengah.

b) Pelatihan dengan tema “Menjadi *Tour Leader* Muslim”

Program ini diselenggarakan oleh ITMA Pusat, akan tetapi diikuti oleh anggota ITMA Jawa Tengah. Pelatihan ini mengangkat tema “Dasar Teknik Menjadi *Tour Leader* Muslim. Materi disampaikan oleh H. Gunawan Surbakti, M.Pd. (*Certified Tour Leader & Tour Guide*). Dasar-dasar atau hal-hal yang harus dikuasai dalam menjadi *tour leader* muslim sangat penting untuk dibahas. Apalagi ketika membawa wisatawan muslim ke luar negeri, seorang *tour leader* muslim harus mengetahui makanan dan minuman

halal, penginapan syari'ah dan tempat ibadah. *Tour leader* muslim juga harus memahami konsep *fiqh safr* agar memudahkan ketika menyusun *itinerary* terutama jadwal sholat.

Pelatihan ini dilaksanakan via *zoom meeting* pada Rabu, 10 Maret 2021 pukul 10.00-12.00. Pelatihan ini dihadiri sebanyak 79 partisipan. Dari 79 partisipan banyak yang antusias bertanya, salah satunya terkait kendala menjadi *tour leader* muslim disaat wisatawannya tidak beragama Islam. Antusiasme berbagai pertanyaan tersebut dijawab oleh pemateri dengan saling diskusi kepada partisipan lainnya agar partisipan lain juga tetap memperhatikan penjelasan oleh pemateri. Selain sesi tanya jawab, adapula sesi bermain *games* untuk mencegah kebosanan. (Sumber: akun *facebook* DPD ITMA Jawa Tengah).

c) Kelas *Fiqih* Musafir dan Kelas *How To Handle Umrah*

Pelatihan ini dilakukan bersamaan pada 27 Februari 2021 pukul 13.00 dengan narasumber Ustadz H. Bashori. Pelatihan ini ditujukan kepada *tour guide* dan *tour leader*. Materi yang disampaikan berkaitan dengan *fiqh* musafir dan cara untuk mengatur perjalanan umrah. *Fiqih* musafir tidak hanya berlaku untuk perjalanan wisata luar negeri, akan tetapi juga perjalanan wisata dalam negeri yang memiliki sebab untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan di dalamnya. (Sumber: akun *facebook* DPD ITMA Jawa Tengah).

3. Pengadaan Sertifikasi Kompetensi *Tour Leader* dan *Tour Guide*

Sertifikasi kompetensi ini diselenggarakan oleh LSP Pariwisata Diyafa Kencana Indonesia bersama Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang juga memfasilitasi anggota ITMA Jawa Tengah yang berminat untuk mengikuti sertifikasi. Ada dua bidang sertifikasi yaitu kepemanduan (*Tour Guide*) dan Biro Perjalanan

Wisata (*Tour Leader*). Sertifikasi ini dilaksanakan pada September hingga November di Danau Toba, Borobudur Yogyakarta Prambanan, Bromo Tengger Semeru dan Mandalika.

Sertifikasi ini bisa diikuti oleh masyarakat umum dengan memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku. Sebagaimana sertifikasi kompetensi pada umumnya. Sertifikasi kompetensi ini langsung dikoordinir oleh ketua ITMA Jawa Tengah yaitu Rochmad Sugiarto. Berikut sebagian syarat dan ketentuan yang harus disertakan untuk mengikuti sertifikasi ini, diantaranya:

Gambar 2. Syarat dan Ketentuan Pemohon

Bagian 3 : Bukti Kelengkapan Pemohon
Bukti Persyaratan Dasar Pemohon

No.	Bukti Persyaratan Dasar	Ada		Tidak Ada
		Memenuhi Syarat	Tidak Memenuhi Syarat	
	Persyaratan Pemohon			
1.	Fotokopi ijazah SMA/SMK/ sederajat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.	Fotokopi KTP/SIM/Paspor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.	Foto 3x4 dengan latar merah 4 lembar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4.	Daftar Riwayat Hidup	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.	Surat Keterangan Kerja sebagai <i>Tour Leader</i> minimal 6 bulan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.	Fotokopi Sertifikat Pelatihan di bidang <i>Tour Leader</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7.	Bukti Pekerjaan (Portofolio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

yang perlu

(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Bukti adanya kelengkapan dokumen di atas menandakan agar calon pemandu wisata maupun *tour leader* benar-benar memilikinya dan harus disertakan. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kecurangan yang dilakukan oleh seseorang. Sehingga, sertifikat yang akan diberikan juga benar-benar sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh pemandu wisata maupun *tour leader*. Setelah mengikuti program sertifikasi ini, calon pemandu wisata biasanya menunggu hasil sertifikasi dari BNSP secepat-cepatnya satu bulan dan selambat-lambatnya tiga bulan setelah melakukan sertifikasi. Bentuk dari sertifikat kompetensi pemandu wisata seperti di bawah ini:

Gambar 3. Sertifikat *Tour Guide* milik Faisal Fadli, S.Pd., (anggota ITMA Jawa Tengah)



(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Sertifikat di atas merupakan sertifikat kompetensi pada bidang ke pemanduan wisata (*tour guide*). Sertifikat kompetensi di atas hanya berlaku selama 3 tahun dan harus diperbarui. Sertifikat kompetensi di atas diperoleh saat mengikuti di luar sertifikasi yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah.

“Tour leader itu kan pemimpin perjalanan wisata. Satu orang tour leader ini biasanya punya guide di bawahnya. Misal, saya membawa rombongan ke Yogyakarta.. Nah, nanti guidenya bisa beda-beda. Di Candi Borobudur ada sendiri, di bis atau selama perjalanan ada sendiri, kemudian waktu ke keraton juga bisa beda. Makanya, seorang tour leader itu harus sudah pernah berpengalaman menjadi tour guide terlebih dahulu”. (Wawancara dengan Sri Isma Yuniawati, S. Pd sekretaris ITMA Jawa Tengah 28 Agustus 2022).

ITMA Jawa Tengah memfasilitasi bagi anggotanya apabila ingin mengikuti sertifikasi. Sertifikasi biasanya dilaksanakan oleh LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi). Maka dari itu, ITMA Jawa Tengah juga melakukan kerja sama dengan Lembaga Sertifikasi Profesi (LSP) dalam mendapatkan lisensi. Sertifikasi yang dilakukan tentunya berjenjang dan dimulai dari yang paling rendah. Misalnya, tidak bisa seseorang menjadi *tour leader* tanpa pernah menjadi *tour guide*. Jadi, harus berproses terlebih dahulu.

“Untuk sertifikat tour leader saya tidak dapat dishare, ya. Karena privasi.” (Wawancara dengan Sri Isma Yuniawati, S.Pd, sekretaris ITMA Jawa Tengah, 25 Oktober 2022).

Adapun sertifikasi *tour leader* yang tidak dapat dipublikasikan oleh salah satu narasumber. Meskipun begitu, tidak ada sertifikasi khusus yang menyatakan pemandu wisata syari’ah yang dikeluarkan oleh BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) dan juga Lembaga Sertifikasi Profesi. Dari pihak ITMA juga tidak mengeluarkan sertifikasi pemandu wisata syari’ah. . Sertifikat kompetensi yang digunakan adalah sertifikat kompetensi *tour leader* haji dan umrah.

4. Pengembangan

Selain program pelatihan dan sertifikasi, ada juga pengembangan bagi anggota ITMA Jawa Tengah yang diterjunkan langsung ke lapangan dan bekerja sama dengan biro perjalanan. Salah satu anggota yang diajak bergabung yaitu Kak Faisal Fadli, S.Pd. bersama dengan biro perjalanan langlangbuana *tour and travel* milik salah satu pengurus ITMA yaitu kak Aliful Adhim, S. Pt.

“Awalnya saya ikut ITMA Jawa Tengah itu karena ajakan kawan saya untuk masuk dalam komunitas tour guide yang secara circle memang dikhususkan untuk tour muslim. Ada salah satu pelatihan yang dilaksanakan ITMA Jawa Tengah dan saya ikut. Dari situ, saya berkenalan dengan pengurus ITMA Jawa Tengah, ada mas Rochmad (Ketua ITMA Jawa Tengah), mbak Isma (Sekretaris), bu Endang, sama mas Aliful. Kemudian, tidak begitu lama, saya diajak mas Aliful untuk ikut jadi pemandu wisata ketika tour ke Solo ataupun di Kudus meskipun tidak sepenuhnya. Jadi, itu semacam pelatihan”. (Wawancara dengan Faisal Fadli, S.Pd. anggota ITMA Jawa Tengah 26 Agustus 2022).

Pada dasarnya ITMA Jawa Tengah merupakan asosiasi non profit maka dari itu, pengembangan karir tidak ditentukan oleh ITMA Jawa Tengah, akan tetapi dari keinginan dan kebutuhan pemandu wisata itu sendiri. ITMA Jawa Tengah hanya memfasilitasi dengan memberikan informasi jika ada pelatihan maupun sertifikasi. Jadi, pilihan mau ikut serta atau tidak bergantung pada anggota dan

pengurus tidak mengharuskan. Pengembangan juga dilakukan tidak hanya melalui pelatihan, akan tetapi dengan berbagi informasi antara pengurus dan anggota dengan melakukan silaturahmi. Dengan adanya silaturahmi, selain dapat mempererat jalinan persaudaran juga dapat mengetahui kondisi pariwisata saat ini.

Proses pelatihan dan pengembangan tidak terlepas dari peran seorang pendamping. Pendamping dalam hal ini tidak hanya berperan sebagai penguji, akan tetapi sebagai teman berdiskusi bagi anggota pemandu wisata. Proses pengembangan yang juga menggunakan azas kekeluargaan, membuat para anggota ITMA mudah dalam menjalin komunikasi baik dengan sesama anggota maupun dengan pengurus. Pada kenyataannya, pengurus yang bertindak sebagai pendamping tidak melakukan tindakan senioritas justru merangkul para anggota yang baru terjun di dunia pemandu wisata.

“Saya itu bisa menjadi pemandu wisata seperti sekarang, meskipun masih freelancer dan tergolong baru di dunia pariwisata, tetapi berkat dorongan dan motivasi dari beliau-beliau (pengurus ITMA Jawa Tengah) untuk terus berproses dan berprogres menjadi pemandu wisata syari’ah”. (Wawancara dengan kak Faisal Fadli, S.Pd. selaku anggota ITMA Jawa Tengah).

Pengurus ITMA Jawa Tengah, tidak hanya terdiri dari orang-orang yang merupakan pebisnis *tour and travel*, akan tetapi juga sudah menjadi *tour guide* dan *tour leader* domestik dan mancanegara. Pengurus ITMA Jawa Tengah memiliki kompetensi yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan. Seperti kak Isma yang selain menjadi *tour guide*, beliau juga menjadi *tour leader* serta *travel consultant*. Begitupun ketua ITMA Jawa Tengah yang telah menjadi *tour leader* mancanegara dan sering membawa jamaah haji dan umroh. Selain terbukti secara pengalaman, para pendamping ini juga memiliki lisensi dari BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi).

“Pada dasarnya program-program yang ada di ITMA sangat membantu karena banyak sekali kegiatan yang bertujuan untuk upgrading keilmuan dan praktik menjadi pemandu wisata”. (Wawancara dengan Faisal Fadli, S.Pd. anggota ITMA Jawa Tengah 17 Agustus 2022).

Pengembangan *tour guide* hingga menjadi *tour leader* memerlukan proses yang panjang. Seringkali ada beberapa *tour guide* yang tidak berkeinginan menjadi *tour leader*. Selain itu, biaya untuk mengembangkan karir juga tidak sedikit. Pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh ITMA Jawa Tengah maupun ITMA Pusat seringkali tidak dilaksanakan secara gratis. Tidak ada subsidi khusus antara anggota ITMA Jawa Tengah atau masyarakat pada umumnya.

C. Pelayanan Pemandu Wisata Syariah

Pada dasarnya pelayanan pemandu wisata syari’ah tidak terlalu jauh berbeda dengan pemandu wisata konvensional. Pada umumnya, terdapat beberapa hal yang harus dilaksanakan dalam menjalani profesi sebagai pemandu wisata terkait dengan pelayanan wisatawan. Dari mulai penjemputan hingga mengantar kepulangan masih sama. Dalam perkembangannya, ITMA Jawa Tengah juga berusaha untuk membentuk pemandu wisata yang berakhlak. Berakhlak di sini maksudnya adalah dengan tetap menjaga sopan santun dan beretika baik. Kedua hal tersebut merupakan bentuk dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dilakukan. Di dalam pelayanan yang dilakukan oleh pemandu wisata syari’ah mencakup beberapa hal diantaranya:

1. Penerapan Kode Etik

Kode etik yang digunakan oleh pemandu wisata syari’ah sama dengan pemandu wisata pada umumnya. Anggota ITMA Jawa Tengah menerapkan kode etik sebelum melaksanakan tugas sebagai pemandu wisata. Saat ini satu-satunya kode etik yang digunakan adalah kode etik sesuai dengan Himpunan Pramuwisata Indonesia.

“Untuk kode etik yang digunakan itu masih sama dengan yang konvensional, karena memang itu sudah paten, jadi tidak ada

perbedaan". (Wawancara dengan sekretaris ITMA Jawa Tengah, Sri Isma Yuniawati, S.Pd., 11 Agustus 2022).

Kode etik yang digunakan merupakan kode etik yang telah ditetapkan dalam keputusan Musyawarah Nasional Himpunan Pramuwisata Indonesia. Dalam hal ini, semua pemandu wisata harus menjalankan kode etik yang telah ditetapkan. Kode etik tidak hanya dipelajari saat melakukan pelatihan tetapi juga diterapkan saat akan melakukan pelayanan terhadap wisatawan. Jadi, sebelum melakukan pelayanan, pemandu wisata harus sudah menekankan kode etik dalam dirinya sendiri.

2. Pelayanan Terhadap Kebutuhan Akomodasi

Pelayanan terhadap kebutuhan akomodasi yang berkaitan dengan pemilihan makanan halal dan tempat penginapan syari'ah. Dalam hal ini, pemandu wisata syari'ah masih menggunakan paket wisata yang tersedia dari biro perjalanan wisata. Ditambah dengan adanya standar kompetensi kerja yang di dalamnya mencakup ketentuan bahwa pemandu wisata syari'ah harus bisa memberikan pelayanan terhadap makanan halal, hotel halal dan mempunyai akhlak yang baik. Seperti dalam keterangan di bawah ini:

"ITMA mempunyai Standar Kompetensi Kerja Tour Leader Muslim yang kita sebut 5 Unit SKK Tour Leader muslim" (Wawancara dengan Pundi Purwanto Ketua III ITMA Pusat sekaligus anggota ITMA Jawa Tengah, 6 Oktober 2022).

Di dalam ITMA Jawa Tengah ada kemampuan khusus yang harus dimiliki oleh pemandu wisata dan *tour leader* muslim. Kemampuan tersebut berkaitan dengan *fiqh safr*, *halal food*, hotel syari'ah, agenda wisata yang sesuai syari'ah dan akidah untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang beragama Islam. ITMA menamakannya adalah 5 unit SKK (Standar Kompetensi Kerja) *Tour Leader* muslim. 5 unit SKK ini masuk ke dalam kegiatan yang dilakukan oleh ITMA. Meskipun telah terdapat 5 unit SKK di atas, secara keseluruhan tidak ada perbedaan khusus untuk pemandu wisata

syari'ah dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan. Hal ini sesuai dengan pernyataan di bawah ini:

“Hampir semuanya sama dengan pemandu wisata yang konvensional kalau soal pelayanan. Kalau saya kan masih membawa wisatawan kota-kota ya, jadi untuk makanan halal seperti di Kudus atau Solo itu banyak. Saya nggak tahu kalau di luar negeri mungkin beda. Tetap kita pakai acuan fiqh safr” (Wawancara dengan Faisal Fadli, S.Pd. anggota ITMA Jawa Tengah, 26 Agustus 2022).

Salah satu nilai lebih dari ITMA Jawa Tengah adalah menguasai materi *fiqh safr*. Hal ini dikarenakan landasan dari ITMA Jawa Tengah adalah asosiasi berbasis syari'ah. Penerapan terkait aturan-aturan syari'ah disesuaikan dengan wisatawan yang dipandu. Tidak semua wisatawan beragama Islam, karena meskipun telah tergabung dalam ITMA Jawa Tengah, pemandu wisata muslim masih bisa membawa wisatawan selain muslim. Maka dari itu, tidak semua wisatawan mendapatkan pelayanan secara syari'ah. Apabila berkesempatan membawa wisatawan non muslim, maka sebisa mungkin tetap profesional tidak membahas agama, ras, dan budaya. Hal di atas sesuai dengan keterangan yang di dapat sebagaimana berikut:

“Fiqh safr menjadi nilai plus bagi kita (ITMA). Itupun kalau untuk masyarakat Kudus sudah biasa, tetapi kalau di luar Kudus, kadang ada wisatawan yang lebih suka tetap berwisata. Ketika sholat bisa di jama' sampai 3 hari perjalanan. Kita tidak menyalahi syari'at tetapi memang mendapat keringanan” (Wawancara dengan Faisal Fadli, S.Pd. anggota ITMA Jawa Tengah, 26 Agustus 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa saat ini, pelayanan pemandu wisata masih mengikuti wisatawan yang dipandu. Apabila wisatawan memilih untuk berbelanja terlebih dahulu daripada melaksanakan sholat, maka pemandu wisata syari'ah harus tetap mengikuti kemauan wisatawan. Meskipun pada akhirnya pelaksanaan sholat bagi wisatawan muslim tetap dilaksanakan baik dengan *dijama'*

atau *qashar*. Pemandu wisata syari'ah juga masih tetap bisa memberikan pelayanan kepada wisatawan non muslim, jadi tidak hanya terbatas pada wisatawan muslim saja.

3. Lisensi Pemandu Wisata Syari'ah

Setiap pemandu wisata mempunyai sertifikat kompetensi untuk membuktikan bahwa dirinya berkompeten menjadi pemandu wisata. Sertifikat kompetensi harus dibawa kemanapun pemandu wisata melakukan perjalanan wisata. Hal ini dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab dan profesionalisme seorang pemandu wisata. Tidak jarang, wisatawan juga menanyakan terkait ada atau tidaknya sertifikat kompetensi. Kepemilikan sertifikat kompetensi ini pun berjenjang. Tidak bisa jika anggota yang belum berpengalaman membawa wisatawan tetapi ingin melakukan sertifikasi *tour leader*. Tingkatan sertifikasi harus dari pemandu wisata terlebih dahulu. Seperti dinyatakan oleh anggota ITMA Jawa Tengah di bawah ini:

“Kalau saya itu pertama kali ikut sertifikasi kompetensi, ikut yang Local Guide. Karena memang saya pertama kali ikut pelatihan dan persyaratannya juga mudah” (Wawancara dengan Faisal Fasli anggota ITMA Jawa Tengah, 26 Agustus 2022).

Sampai saat ini, belum ada sertifikasi kompetensi terkait dengan pemandu wisata syari'ah. Sertifikasi kompetensi yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah masih menggunakan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) pemandu wisata. Adapun sertifikasi mengenai *tour leader* muslim masih menggunakan SKKNI sama dengan *tour leader* pada umumnya atau menggunakan 14 Unit Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dalam perjalanan umrah. Jadi, dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) belum mengeluarkan sertifikasi khusus tentang pemandu wisata muslim.

“Sertifikasi itu BNSP secara umum, bila ada syari'ah-syari'ah tertentu itu harus melewati Kementerian Agama. Kemudian proses-proses tertentu yang harus disetujui oleh Kementerian Agama. Jadi bukan hanya dari BNSP saja tetapi ada dua

sertifikat yaitu BNSP dan Kementerian Agama. Jadi, menguasai materi secara umum kemudian menguasai materi secara syari'ahnya yang dilegalitaskan dari Kementerian Agama dan itu hanya lembaga-lembaga tertentu dan bidang-bidang tertentu. Untuk menjelaskannya agak susah, ya" (Wawancara dengan Isma Yuniawati, S.Pd sekretaris ITMA Jawa Tengah, 9 Mei 2022).

Pernyataan di atas didukung oleh salah satu anggota ITMA, sebagaimana berikut:

"Kalau punya saya itu cuma pemandu wisata konvensional, ya. Saya ikutnya itu" (Wawancara dengan Faisal Fadli, S.Pd. anggota ITMA Jawa Tengah, 26 Agustus 2022).

Kartu tanda pengenal (*id card*) keanggotaan ITMA Jawa Tengah hanya dipakai saat ada kegiatan ITMA itu sendiri. Biasanya jika membawa wisatawan juga tergantung, atas nama biro perjalanan atau *freelance*. Karena masing-masing anggota ITMA sebelumnya adalah pemandu wisata, jadi untuk *id card* tidak harus menggunakan *id card* milik ITMA. Tetapi bisa menggunakan *id card* pemandu wisata itu sendiri. Dalam hal ini, ITMA Jawa Tengah membebaskan anggotanya untuk memakai *id card* ITMA sebagai tanda pengenal atau tidak. Selama masih memakai *id card* selain milik ITMA, maka pemandu wisata sudah layak untuk memandu membawa wisatawan. hal ini di dukung dengan pernyataan berikut:

"Jujur saja saya jarang memakai id card ITMA, ya. Karena saya itu juga jarang ikut event-event ITMA. Biasanya dipakai kalau ada acara ITMA saja sedangkan di luar itu tidak". (Wawancara dengan Faisal Fadli, S.Pd. anggota ITMA Jawa Tengah, 26 Agustus 2022).

Berikut adalah perbedaan pelayanan antara pemandu wisata syari'ah dan umum:

Tabel 2. Perbedaan Pelayanan Pemandu Wisata Syari'ah dan Umum

No.	Pemandu Wisata Syari'ah	Pemandu Wisata Umum
1.	Pakaian bebas, sopan, rapi (menyesuaikan itinerary dan wisatawan) dan tidak memakai	Pakaian bebas, sopan, dan rapi (menyesuaikan <i>itinerary</i>).

	atribut keislaman seperti peci, sarung, rok atau gamis.	
2.	Memiliki pengetahuan yang luas terkait destinasi wisata seperti restoran syari'ah, hotel syari'ah, dan tempat ibadah.	Memiliki pengetahuan yang luas terkait destinasi wisata seperti restoran, hotel, dan tempat ibadah.
3.	Harus menguasai <i>fiqh safr</i> .	Tidak harus menguasai <i>fiqh safr</i> .
4.	Menggunakan sertifikat kompetensi pemandu wisata konvensional.	Menggunakan sertifikat kompetensi pemandu wisata konvensional.
5.	<i>Tour leader</i> muslim menggunakan sertifikat kompetensi <i>tour leader</i> pada umumnya atau SKKNI perjalanan umrah.	<i>Tour leader</i> konvensional menggunakan sertifikat kompetensi <i>tour leader</i> pada umumnya.
6.	Melayani segala jenis wisatawan.	Melayani segala jenis wisatawan.

D. *Branding* Pemandu Wisata Syari'ah

Istilah pemandu wisata syari'ah terdengar asing terutama di kalangan masyarakat umum. Penggunaan istilah *syari'ah* tidak serta merta diterima oleh semua lapisan masyarakat. Respon masyarakat terhadap ketidakterimaan terhadap kehadiran dari pemandu wisata syari'ah ditengarahi dengan ketidaktahuan informasi mengenai pemandu wisata syari'ah. Dalam hal ini, ITMA Jawa Tengah melakukan berbagai strategi dalam melakukan *branding* terhadap pemandu wisata syari'ah yaitu :

1. Penggunaan Istilah Pemandu Wisata Syari'ah

Sejak berkembangnya istilah pariwisata syari'ah, kemudian seluruh elemen yang berkaitan di dalamnya juga menggunakan istilah syari'ah. Salah satunya pemandu wisata syari'ah. Maksud dari pemandu wisata syari'ah di dalam ITMA adalah pemandu wisata yang beragama Islam. Penyebutan pemandu wisata syari'ah juga diakui oleh pengurus ITMA bahwa sebenarnya itu sekedar hanya mengikuti perkembangan pariwisata syari'ah.

“Jadi, ITMA itu hanya membatasi tour guide atau tour leader yang muslim tetapi tidak membatasi wisatawan yang menggunakan jasa kita. Ketika dihadapkan dengan wisatawan

non muslim ya kita harus tetap profesional". (Wawancara dengan Isma Yuniawati, S.Pd. sekretaris ITMA Jawa Tengah, 9 Mei 2022).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa penamaan pemandu wisata syari'ah tidak membatasi gerak pemandu wisata syari'ah dalam melakukan pelayanan kepada wisatawan. Pemandu wisata syari'ah boleh membawa rombongan non muslim dengan tetap menjaga profesionalisme. Di kalangan masyarakat, penyebutan pemandu wisata syari'ah masih terasa asing. Sebagaimana keterangan di bawah ini:

"Dulu waktu masih di MA (Madrasah Aliyah) saya pergi ke Gua Pindul dan di sana ada pemandu wisatanya, tetapi memang khusus untuk di danau itu saja. Kalau tentang pemandu wisata syari'ah saya sudah pernah dengar tetapi kalau menggunakan jasanya itu belum." (Wawancara dengan Munawarotul Basiroh mahasiswi UIN Walisongo Semarang, 8 September 2022).

Terdapat berbagai jenis pemandu wisata dalam berbagai keahlian. Ada yang bertugas menjadi pemandu wisata di gunung, sungai, tempat bersejarah, masjid, museum, dan juga gua. Di antara banyaknya jenis pemandu wisata tersebut, pemandu wisata syari'ah belum memiliki ruang yang jelas dalam melaksanakan tugas kepemanduan.

"Mengenai pemandu wisata syari'ah saya baru dengar. Saya justru lebih pemandu wisata biasa." (Wawancara dengan Zulfa Lada Attamami mahasiswi UIN Walisongo Semarang, 8 September 2022).

Reputasi pemandu wisata syari'ah juga masih tertinggal jauh dengan pemandu wisata biasa. Akibatnya, masyarakat masih kurang mengenal adanya pemandu wisata syari'ah dibandingkan dengan pemandu wisata konvensional.

"Saya baru dengar ada pemandu wisata yang ada kata syari'ahnya dibelakangnya. Saya juga belum paham itu konsepnya terus apakah benar-benar ada di kenyataannya saya tidak tahu". (Wawancara dengan Desy Rahmasari mahasiswi UIN Walisongo Semarang, 8 September 2022).

Belum jelasnya konsep tentang pemandu wisata syari'ah dan terkait dengan regulasinya membuat miskonsepsi yang terjadi di masyarakat. Selain pendapat dari masyarakat umum di atas, seorang pemandu wisata juga berpendapat hal yang sama, yaitu:

“*Saya tidak mengetahui adanya pemandu wisata syari'ah*”.
(Wawancara dengan Dwi Irawan, *Tour Leader* di Emsa Adikarya *Tour* dan *freelancer tour guide* Indonesia).

Kata-kata syari'ah selalu identik dengan hukum yang harus dilaksanakan. Maka, menimbulkan ketidakjelasan informasi dalam menyampaikan maksud mengenai pemandu wisata syari'ah. Sehingga masyarakat juga menjadi bingung dengan istilah tersebut.

2. Logo

Logo yang digunakan oleh ITMA Jawa Tengah sebagai bagian dari *branding* adanya pemandu wisata syari'ah. Logo yang digunakan sudah tiga kali berganti dan ditetapkan dengan logo yang baru. Adanya pembuatan logo yang baru diharapkan dapat memberikan keingintahuan dan ketertarikan bagi masyarakat yang ingin bergabung dengan ITMA. Logo ini di pasang pada semua akun-akun media sosial ITMA Jawa Tengah seperti di *facebook* dan *instagram*.

Gambar 4. Transformasi Logo ITMA Jawa Tengah



(Sumber: Akun *instagram* DPD ITMA Jawa Tengah)

Saat ini, filosofi terkait arti dari logo di atas belum diketahui karena tidak terdapat pada *website* maupun pada keterangan logo yang dibuat. Beberapa pendapat terkait dengan adanya logo ITMA Jawa Tengah, diantaranya:

“Kalau saya melihatnya biasa saja, ya. Saya juga tidak tertarik atau ingin mendalami terkait logo itu”. (Wawancara dengan Munawarotul Basiroh mahasiswi UIN Walisongo Semarang, 8 September 2022).

Bagi orang yang tidak terbiasa memakai jasa pemandu wisata ataupun berselancar pada media yang menggambarkan tentang paket-paket wisata tentu melihat logo ITMA Jawa Tengah hanya sekedar logo. Selain itu juga tidak mempengaruhi seseorang untuk mengetahui lebih dalam tentang ITMA. Pendapat lain mengatakan:

“Menurut saya, logo ini cukup menarik apalagi dibarengi dengan desain dan warna yang terkesan mewah. Sayangnya saya kurang jelas melihat tulisan ITMA apabila tidak ada keterangan di sampingnya. Saya juga tidak akan paham kalau logo itu menunjukkan asosiasi pemandu wisata syari’ah” (Wawancara dengan Nila Maslahatul Aini mahasiswi UIN Walisongo Semarang, 8 Agustus 2022).

Desain yang lebih baru mempengaruhi kesan pertama ketika melihat logo ITMA. Sayangnya, logo tersebut tidak mempengaruhi ketertarikan dari adanya pemandu wisata syari’ah. Sehingga hanya akan dianggap tidak penting bagi orang yang melihatnya. Pernyataan ini didukung dengan pendapat di bawah ini:

“Secara desain, logo terakhir yang paling eksklusif dan mempunyai ciri khas, tidak seperti logo-logo sebelumnya. Kemudian, logo yang baru ini juga mudah diingat, tetapi secara makna masih umum karena tidak menunjukkan kalau logo tersebut merupakan logo tour guide. Justru saya mengira itu logo biro haji dan umrah”. (Wawancara dengan Zulfa Lada Attamami mahasiswi UIN Walisongo Semarang, 13 Desember 2022).

Logo ITMA mudah diingat tetapi tidak bisa secara langsung menjelaskan mengenai asosiasi tersebut. Maka dari itu, seseorang yang melihat pertama kali tidak bisa memahami arti dari logo tersebut.

3. Penggunaan Atribut

Dalam pelaksanaan sebagai pemandu wisata syari'ah, ITMA Jawa Tengah tidak mengatur tentang atribut khusus yang harus dikenakan oleh pemandu wisata syari'ah. Seperti halnya dalam hal berpakaian, tidak ada aturan khusus yang menegaskan bahwa pemandu wisata syari'ah bagi perempuan harus memakai kerudung yang besar atau mengenakan gamis yang panjang kemudian bercadar lalu bagi laki-laki harus mengenakan sarung, baju koko dan peci. Standar pakaian yang digunakan masih sama seperti ketentuan pemandu wisata pada umumnya, harus menyesuaikan wisatawan yang dibawa dan tempat wisata yang dikunjungi.

“Banyak sekali masyarakat yang masih mengira bahwa segala hal yang terkait dengan syari'ah itu tidak bisa dibantah. Padahal kalau untuk kami sebagai pemandu wisata tidak seperti itu. Meskipun kita tergabung dalam asosiasi tour guide muslim, tapi ketika kita membawa wisatawan, kita masih bisa menggunakan pakaian yang seperti biasa sesuai dengan ketentuan pada umumnya. Jadi, misalnya bagi tour guide yang biasa memandu ke gunung, tidak mungkin juga harus memakai sarung. Kita juga harus tetap memperhatikan wisatawan yang kita bawa”. (Wawancara dengan Isma Yuniawati, S.Pd. sekretaris ITMA Jawa Tengah).

Tidak ada atribut khusus selama mendampingi wisatawan baik muslim maupun non muslim karena pemandu wisata harus bertindak secara profesional. Atribut khusus apabila dipakai dikhawatirkan justru akan menimbulkan ketidaknyamanan terhadap wisatawan. Pemandu wisata syari'ah juga tidak bisa memaksakan diri menggunakan atribut keislaman karena pemandu wisata harus bekerja tanpa dipengaruhi oleh atribut-atribut atau identitas agama, ras, budaya dan suku.

4. Sosialisasi dan Kerja Sama

Sosialisasi tentang pemandu wisata syari'ah menjadi salah satu program ITMA Jawa Tengah dalam rangka pengembangan asosiasi ITMA Jawa Tengah sebagai wadah pemandu wisata muslim.

Sosialisasi juga dilakukan untuk mendapat dukungan dari pihak eksternal ITMA Jawa Tengah dalam rangka membantu mengembangkan potensi wisata halal di Jawa Tengah. Sosialisasi terkait adanya ITMA Jawa Tengah telah ke pesantren, sekolah islami, kampus islam kemudian memberikan pengetahuan tentang objek halal dan segala hal mengenai pemandu wisata syari'ah.

Salah satu kegiatan yang dilakukan untuk menarik minat dari santri adalah dengan mengadakan buka bersama dengan dua pesantren. Pertama, buka bersama dengan santriwan-santriwati pondok pesantren Hidayatut Thullab, Dsn. Pojok RT 02 RW 04 Ds. Pojok. Kecamatan Mojogedang, Kabupaten Karanganyar pada 1 Mei 2021. Kunjungan yang kedua yaitu di Baitul Musthofa, Kelurahan Mojosongo Jebres Surakarta pada 9 Mei 2021. Buka bersama ini diikuti oleh 40 orang santriwan dan santriwati. Kedua kegiatan ini sekaligus menjalin kerja sama dengan komunitas Santri Mendunia Jawa Tengah. Selain melakukan sosialisasi dan kerja sama dengan pesantren, ITMA Jawa Tengah melalui ITMA Pusat juga menjalin kerja sama dengan perguruan tinggi Islam salah satunya Universitas Islam Negeri Raden Mas Sa'id Surakarta.

Gambar 5 dan 6. Kegiatan bersama Komunitas Santri Mendunia





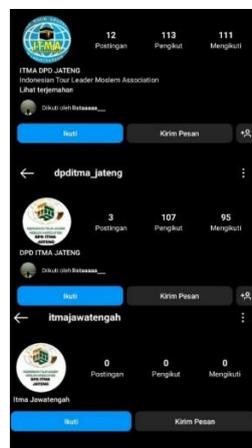
(Sumber: Akun *instagram* DPD ITMA Jawa Tengah)

Salah satu cara melakukan sosialisasi adalah dengan membuat akun-akun media sosial agar publik dapat tertarik menjadi bagian dari ITMA Jawa Tengah. Akan tetapi, akun media sosial hanya dipegang oleh satu orang saja yaitu sekretaris ITMA Jawa Tengah Sri Isma Yuniawati, S.Pd., akibatnya, informasi yang masih minim dan tidak *up to date*. Seperti keterangan yang diberikan di bawah ini:

“Akun ITMA Jawa Tengah itu masuknya ke saya, jadi kadang kalau ada yang dm atau chat di inbox itu nggak say abaca. Karena kebetulan saya juga pegang akun biro perjalanan wisata lainnya.” (Wawancara dengan Sri Isma Yuniawati sekretaris ITMA Jawa Tengah, 28 Agustus 2022).

DPD ITMA Jawa Tengah memiliki tiga akun *instagram* dengan nama yang sama, tetapi yang dipakai hanya satu akun. Hal ini dikhawatirkan akan menimbulkan kebingungan pada masyarakat dalam menggali informasi. Ketiga akun tersebut juga tidak dikelola dengan baik karena masih ada sampai saat ini.

Gambar 7. Akun-akun *instagram* ITMA Jawa Tengah



(Sumber: Akun *instagram* DPD ITMA Jawa Tengah)

Di atas adalah ketiga akun *instagram* yang dimiliki oleh ITMA Jawa Tengah. Saat ini, akun yang dipakai hanya yang atas karena unggahan foto lebih banyak dan baru. Tetapi, belum ada pergantian foto profil logo yang baru. Sedangkan di bawahnya sudah berganti foto profil logo baru tetapi, tidak ada unggahan paling terbaru. Hal ini berbanding terbalik dengan pernyataan:

“*Yang dipakai yang ada logo ITMA terbaru*” (Wawancara dengan Sri Isma Yuniawati, S. Pd, 7 September 2022”.

Meskipun terdapat *website* ITMA pusat, tetapi tidak tersedia *website* milik ITMA Jawa Tengah. *Website* ITMA pusat juga tidak munculkan informasi apapun. Tidak adanya informasi ini sangat sulit menemukan informasi mendetail tentang ITMA baik secara umum maupun ITMA Jawa Tengah. Ketika ingin mendapatkan informasi lebih maka harus langsung menghubungi pengurus melalui media sosial yang kadang-kadang memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan langsung menggunakan akses yang berada di *website*. Hal ini juga akan mempersulit masyarakat dalam mengetahui adanya pemandu wisata syari’ah. Salah satu contohnya adalah belum ada informasi yang diunggah di *website* terkait dengan profil ITMA Jawa Tengah, logo dan artinya, struktur keanggotaan ITMA Jawa Tengah, dan jumlah anggota ITMA Jawa Tengah.

Beberapa hal di atas menjadi salah satu sebab ketidaktahuan masyarakat atas pemandu wisata syari’ah. baik dari kalangan mahasiswa maupun masyarakat umum sepakat mengatakan bahwa baru pertama kali mendengar istilah pemandu wisata syari’ah. Bahkan beberapa diantaranya yang berprofesi sama yaitu pemandu wisata tidak mengetahui tentang pemandu wisata syari’ah. Meskipun ada juga yang menyebutkan bahwa lebih tahu tentang pariwisata syari’ah daripada pemandu wisata syari’ah.

Meskipun demikian, banyak dari masyarakat yang mendukung adanya pengembangan pemandu wisata syari'ah. Selain untuk mengembangkan wisata halal juga dapat mempermudah wisatawan muslim dalam melakukan perjalanan wisata sehingga tidak hanya mendapat kesenangan dunia semata tetapi juga mendapat rahmat dari Allah swt.

BAB IV
ANALISIS OPTIMALISASI DAN *BRANDING* PEMANDU WISATA
SYARI'AH

A. Analisis Mekanisme Dalam Menyiapkan Pemandu Wisata Syari'ah

Analisis terhadap mekanisme ITMA Jawa Tengah dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu kondisi internal ITMA Jawa Tengah, rekrutmen anggota, pelatihan, pengadaan sertifikasi dan pengembangan bagi anggota ITMA Jawa Tengah. Aspek-aspek tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kondisi internal yang belum siap

Kondisi internal meliputi administrasi, sarana dan prasarana, pengurus serta program-program ITMA Jawa Tengah. Analisis terhadap kondisi internal dijelaskan di bawah ini:

a) Administrasi

Administrasi ITMA Jawa Tengah masih belum optimal. Hal ini terkait pendaftaran anggota, ITMA Jawa Tengah belum melaksanakannya secara mandiri. Pendaftaran masih dilakukan oleh ITMA pusat kemudian disalurkan ke ITMA Jawa Tengah. Jadi, dari awal pendaftaran ITMA Jawa Tengah tidak mengelola secara langsung. Akibatnya, dari pihak ITMA Jawa Tengah juga tidak diharuskan untuk membagikan formulir pendaftaran kepada masyarakat luas. Setelah adanya pendaftaran pun, tidak ada keterangan khusus mengenai identitas pendaftar seperti jumlah pemandu wisata yang sudah bersertifikat, golongan sertifikatnya, banyaknya anggota yang pemula dan profesional tidak digolongkan dengan baik.

Administrasi merupakan hal yang harus dibuat dalam sebuah organisasi meskipun hanya asosiasi. Apabila tidak diarsipkan, maka akan hilang begitu saja data anggota dan menyebabkan tidak akan bertahannya asosiasi tersebut. Tidak adanya dokumen berupa *print out* terkait struktur organisasi, visi dan misi ITMA, dan program-program yang dilaksanakan. Dokumen struktur organisasi hanya

berupa *file* dan visi, misi maupun program ITMA juga hasil dari *file* yang didapat dari ITMA pusat bukan dari ITMA Jawa Tengah. Meskipun saat ini adalah era digital bahwa penggunaan *soft file* lebih memudahkan, akan lebih baik apabila ada juga *hard file* untuk berjaga-jaga apabila *soft file* hilang. Selanjutnya, tidak ada ketentuan mengenai surat masuk dan keluar khususnya berkaitan dengan penelitian yang dilakukan di ITMA Jawa Tengah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fathurrahman (2018:224) menunjukkan bahwa arsip sebagai rekam jejak informasi organisasi sehingga memerlukan manajemen pengelolaan kearsipan. Penelitian ini didukung oleh Faradilla dan Kamilah (2021: 8303) yang menyatakan bahwa apabila administrasi tidak dikelola dengan benar, maka akan berdampak pada ketidakefektifan kinerja bagi anggota/karyawan.

b) Kesiapan Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana ITMA Jawa Tengah dalam membentuk pemandu wisata syari'ah masih belum optimal. ITMA Jawa Tengah merupakan sebuah asosiasi atau perkumpulan. Apabila menyelenggarakan sebuah pertemuan anggota dan pengurus ITMA Jawa Tengah tidak pernah melakukannya di kantor ITMA Jawa Tengah. Hal ini disebabkan karena ITMA Jawa Tengah tidak memiliki kantor atau kesekretariatan resmi. Tempat kesekretariatan yang digunakan oleh ITMA Jawa Tengah adalah milik wakil ketua ITMA Jawa Tengah berada di Semarang tetapi alamat yang digunakan adalah di Banyuwangi, Banjarsari, Sukoharjo yang mana merupakan alamat biro perjalanan dari Ketua ITMA Jawa Tengah. Namun, karena kebanyakan pengurus ITMA Jawa Tengah bertempat tinggal di Solo dan sekitarnya, maka pertemuan-pertemuan yang dilaksanakan kebanyakan bertempat di restoran Solo.

Pertemuan-pertemuan yang dilaksanakan di luar kesekretariatan membuat anggota yang ingin ikut berkumpul menjadi mengurungkan niatnya karena masalah finansial. Perlu diketahui, anggota ITMA Jawa Tengah ada yang belum memiliki pekerjaan tetap dan penghasilan yang cukup sehingga apabila pertemuan yang dilaksanakan di restoran akan memakan biaya yang lebih besar. Tidak hanya itu, asosiasi ITMA Jawa Tengah adalah perkumpulan pemandu wisata yang berasal dari Jawa Tengah. Apabila pertemuan sering dilaksanakan di Solo, maka anggota ITMA Jawa Tengah yang berada di daerah yang jaraknya jauh, enggan bergabung. Saat ini, kesekretariatan ITMA Jawa Tengah yang ada di Semarang tidak digunakan sebagaimana fungsinya tetapi dibiarkan tidak terpakai. Sangat disayangkan apabila sudah ada sarana untuk menghimpun lebih banyak anggota ITMA Jawa Tengah dan terpusat justru tidak dimanfaatkan dengan baik. Zulkifli dkk (2021:522) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa pengoptimalan dan perbaikan sarana dan prasarana penting dilakukan untuk mengembangkan sumber daya manusia. Pendapat ini juga didukung dengan penelitian dari Paradana & Hamrun (2021:1824) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana sangatlah penting karena dapat menunjang proses kegiatan pengembangan sumber daya manusia.

c) Pengurus ITMA Jawa Tengah

Pengurus masih belum menjalankan tugas dan fungsi sesuai bidangnya. Pengurus ITMA Jawa Tengah terdiri dari *tour leader* yang sudah berpengalaman membawa wisatawan hingga ke luar negeri. Banyaknya *job* menjadi *tour leader* inilah yang menyebabkan kurang maksimal dalam menjalankan tugas sebagai pengurus ITMA Jawa Tengah. Misalnya, ketua ITMA Jawa Tengah yang sering membawa wisatawan ke luar negeri sama dengan wakil ketuanya membuat asosiasi ITMA Jawa Tengah dihandle oleh sekretaris ITMA Jawa Tengah. Kemudian, akun-akun media sosial milik

ITMA Jawa Tengah seperti *instagram*, *facebook*, dan *email* hanya dipegang satu orang yaitu sekretaris ITMA Jawa Tengah. Fungsi ganda yang dijalankan oleh sekretaris ITMA Jawa Tengah membuat tidak maksimalnya pengelolaan ITMA Jawa Tengah. Apabila pengurus tidak melaksanakan tugas yang telah diamanahkan, maka akan sulit untuk mengelola anggota ITMA Jawa Tengah.

Meskipun mempunyai jadwal yang padat terkait dengan pekerjaan menjadi *tour leader*, pengurus ITMA Jawa Tengah juga harus bisa membagi waktu dengan mengelola asosiasi. Perlu adanya pereratan tujuan antar pengurus dan pengurus kepada anggota begitupun sebaliknya. Masa jabatan pengurus ITMA Jawa Tengah adalah 5 tahun. Apabila dalam waktu tersebut tidak ada pengenalan dan pendekatan kepada anggota, akan sangat disayangkan bila tidak ada regenerasi kepengurusan selanjutnya di ITMA Jawa Tengah. Program-program yang telah direncanakan juga tidak akan berjalan maksimal karena masing-masing koordinator bidang-bidang tidak membuat kegiatan spesifik. Kebanyakan masih mengikuti kegiatan yang direncanakan oleh ITMA Pusat. Penelitian yang dilakukan oleh Uhai (2021:621) menyebutkan bahwa pengurus berperan sebagai pendamping untuk menyusun program-program pengembangan sumber daya manusia sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

d) Program-Program ITMA Jawa Tengah

Beberapa program yang direncanakan oleh ITMA Jawa Tengah belum optimal. Program pengembangan wisata halal di Solo sampai saat ini masih perencanaan padahal sudah dari tahun 2021 isu tersebut diberitakan. Pengembangan wisata halal yang ramah muslim menjadi salah satu alasan adanya pemandu wisata syari'ah dan tujuan berdirinya ITMA Jawa Tengah. Akan tetapi, belum ada tindak lanjut terkait dengan pengembangan wisata halal. Sama halnya dengan pengembangan wisata halal, program pengembangan

pemandu wisata syari'ah juga belum ada. Kegiatan yang ada di dalam program tersebut masih seputar pelatihan *tour leader* haji dan umrah. Dikarenakan faktor pengurus yang sibuk, maka tidak ada kegiatan yang mewakili bidang-bidang di ITMA Jawa Tengah. Misalnya, pada bidang pembinaan organisasi dan pengembangan, belum ada kegiatan khusus yang menunjukkan pembinaan organisasi dan pengembangannya, kegiatan-kegiatan sosial dan keagamaan juga tidak ada.

Tujuan dari dibentuknya program adalah untuk mempersiapkan pemandu wisata syar'iah agar bisa terjun di lapangan dan menjadi pemandu wisata syari'ah yang kompeten dan berakhlakul karimah. Tidak adanya program yang mendukung kesiapan pemandu wisata syari'ah menandakan bahwa ITMA Jawa Tengah belum siap untuk mengembangkan pemandu wisata syari'ah dan hanya mengikuti anjuran pemerintah terkait pengembangan wisata syari'ah tanpa mengusulkan program yang membangun dan mencetak pemandu wisata syari'ah. Akan tetapi, program yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah belum berjalan. Apabila tidak ada progres, maka tidak akan ada pengembangan seperti dalam penelitian Praningrum (2022:282) yang menyatakan bahwa program pemberdayaan dapat bermanfaat untuk mengenalkan potensi wisata ke masyarakat luas.

2. Rekrutmen yang belum terorganisir dengan baik

Rekrutmen yang dilakukan oleh ITMA Jawa tengah masih belum optimal. Hal ini ITMA Jawa Tengah masih belum diberikan kewenangan untuk merekrut anggota secara mandiri. ITMA Jawa Tengah masih terpaku pada rekrutmen yang dilaksanakan oleh ITMA Pusat. Akibatnya, anggota ITMA Jawa Tengah masih sedikit karena tidak tahu cara mendaftar menjadi anggota ITMA Jawa Tengah. Rekrutmen juga hanya sebatas dibagikan lewat grup-grup *whatsapp* yang jangkauan penerimanya lebih sedikit dibandingkan dengan membagikannya di media sosial. Selain itu, formulir yang

dibuat tidak menunjukkan perbedaan antara anggota yang belum pernah sama sekali menjadi pemandu wisata dengan anggota yang sudah berpengalaman. Hal ini tentunya akan menimbulkan kesenjangan karena pengalaman dari tiap-tiap anggota berbeda. Di dalam formulir juga tidak ada penjelasan bahwa rekrutmen tersebut khusus untuk pemandu wisata yang beragama islam. Meskipun di dalam formulir sudah disebutkan mengenai kualifikasi, akan tetapi hanya bertujuan untuk *tour leader* saja, tidak berfokus pada pemandu wisata syari'ah. Penting bagi organisasi untuk memikirkan kualifikasi dasar atas kemampuan yang dimiliki anggotanya. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Irawan dkk (2022:215) yang menyatakan bahwa pentingnya kualifikasi dasar kemampuan dalam rekrutmen di bidang pariwisata.

ITMA Jawa Tengah bukan hanya sebatas asosiasi yang hanya berkumpul kemudian berpisah. ITMA Jawa Tengah mempunyai arah yang jelas terhadap pengembangan wisata syari'ah. ITMA Jawa Tengah juga dapat dikatakan sebagai organisasi yang harus melakukan regenerasi untuk menghadapi tantangan masa depan. Oleh karenanya, proses rekrutmen harus dipikirkan secara matang konsep dan tujuannya. Rekrutmen merupakan gerbang yang akan mengantarkan ITMA Jawa Tengah mencapai visi dan misinya. Akan tetapi, ITMA Jawa Tengah hanya melakukan rekrutmen karena membutuhkan anggota tanpa melakukan seleksi maupun tahapan sebelum berlanjut ke jenjang berikutnya. Padahal, rekrutmen juga merupakan kunci sukses dari eksistensi organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2018:16) juga menyatakan bahwa tenaga kerja dapat mempengaruhi eksistensi organisasi di masa yang akan datang dan salah satu faktornya adalah proses rekrutmen sesuai dengan kompetensinya. Pendapat lain dikemukakan oleh Setiyati & Hikmawati (2019:219), yaitu proses rekstrukturisasi organisasi selalu membayangi organisasi, dan perlu adanya perencanaan.

3. Pelatihan yang belum maksimal

Pelatihan yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah juga belum optimal. Bukti dari pernyataan tersebut yaitu masih sedikitnya pelatihan yang diselenggarakan oleh ITMA Jawa Tengah sehingga dinilai kurang berdampak pada anggota ITMA Jawa Tengah. Maka dari itu, perlu adanya pelatihan berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Akan tetapi, dari sekian banyaknya jenis pekatihan yang harus dimiliki, ITMA Jawa Tengah hanya menyelenggarakan tiga pelatihan dalam kurun waktu dua bulan. Setelahnya juga tidak ada pelatihan yang diadakan oleh ITMA Jawa Tengah. Sama halnya dengan rekrutmen, kebanyakan kegiatan ITMA Jawa Tengah menyelenggarakan kegiatan secara mandiri akan tetapi masih mengikuti kegiatan ITMA Pusat. Hal ini membuat anggota ITMA Jawa Tengah kehilangan motivasi untuk mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilakukan ITMA Jawa Tengah.

Anggota yang sudah lupa akan materi dan kehilangan sertifikat pelatihan mengartikan bahwa anggota ITMA Jawa Tengah tidak serius dalam melakukan pelatihan. Padahal, pelatihan merupakan salah satu modal awal untuk menjadi pemandu wisata syari'ah. Dari pihak ITMA Jawa Tengah juga tidak ada ketentuan mengenai peraturan terkait keikutsertaan anggota saat pelatihan. Jika terus menerus dibiarkan, maka lambat laun tidak ada anggota ITMA Jawa Tengah yang berpartisipasi dan kegiatan pelatihan akan menjadi sia-sia. Pelatihan sangat penting untuk mengembangkan kemampuan baik dari segi bahasa asing maupun Indonesia, meningkatkan pengetahuan dan membentuk sikap yang baik pemandu wisata syari'ah. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratama dkk (2022:106) yang menyatakan, strategi meningkatkan kompetensi adalah dengan melakukan pelatihan, baik yang berkaitan dengan pengetahuan umum, khusus, dan tambahan, kemampuan berbahasa

dan pelayanan prima, serta sikap yang harus dimiliki oleh pemandu wisata.

Selain itu, metode yang dilakukan saat pelatihan hanya lewat *online*, padahal pasca pandemi seperti sekarang ini, pelatihan dapat dilakukan dengan *offline*. Seperti contohnya praktik bahasa asing yang tidak mungkin hanya sekedar teori, akan tetapi menggabungkan dengan metode penyampaian materi, tanya jawab dan praktik, mengingat kemampuan bahasa merupakan salah satu indikator penting yang harus dikuasai oleh pemandu wisata syari'ah pada saat melayani wisatawan. Seperti dalam penelitian Ikhtiarti dkk (2022:128) bahwa metode yang dilakukan adalah dengan cara ceramah, tanya jawab dan praktik kemudian diberikan *pre test* dan *post test* untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan para peserta sebelum dan sesudah pelatihan yang diberikan. Pendapat ini didukung oleh Puspitasari dkk (2022:485) yang menyatakan bahwa adanya peningkatan kemampuan bahasa Inggris yang ditunjukkan dengan nilai *pre test* dan *post test*. Meskipun telah dilaksanakan pelatihan mengenai pelayanan prima, akan tetapi tidak ada keberlanjutan dari tema tersebut. Pelayanan prima juga salah satu hal yang harus dikuasai oleh pemandu wisata syari'ah dalam melakukan praktik di lapangan. Apabila hanya dasar-dasarnya saja yang diberikan, anggota ITMA Jawa Tengah tidak akan maksimal menangkap maksud dari pelayanan prima. Pendapat penulis didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi dkk (2022:14) yang menyatakan bahwa pelatihan berkelanjutan tentang pelayanan prima sebagai pokok dalam praktik pelayanan. Selain pelatihan mengenai pelayanan prima yang harus disiapkan dan diberikan, ITMA Jawa Tengah justru belum memberikan pelatihan terkait sikap yang harus diperhatikan oleh seorang pemandu wisata syari'ah termasuk di dalamnya yaitu bahasa tubuh, perkataan, dan cara menghadapi wisatawan. Meskipun sudah ada pelatihan mengenai

cara menangani umrah, akan tetapi kondisi yang dialami oleh pemandu wisata dan *tour leader* berbeda. Pemandu wisata juga perlu pembahasan dasar mengenai cara-cara menghadapi wisatawan pada lingkup yang lebih kecil. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Nernere (2022:592) yang menyatakan bahwa pemandu wisata harus memiliki sikap tubuh dan cara menghadapi wisatawan yang baik. Penelitian lain yang dilakukan oleh Suroto dkk (2022:379) bahwa sikap ramah, *friendly*, dan cara memberikan pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan melakukan pelatihan *soft skill*.

4. Tidak ada pengadaan sertifikasi kompetensi bagi pemandu wisata syari'ah

Pengadaan sertifikasi kompetensi guna menyiapkan pemandu wisata syari'ah juga belum optimal. Saat ini, belum ada sertifikasi kompetensi khusus pemandu wisata syari'ah yang dikeluarkan oleh Badan Nasional Sertifikasi Kompetensi (BNSP). Sertifikat kompetensi dapat diibaratkan sebagai SIM pada saat membawa kendaraan. Tanpa adanya sertifikat kompetensi, pemandu wisata syari'ah tidak bisa dikatakan pemandu wisata syari'ah akan tetapi sama dengan pemandu wisata pada umumnya. Tingkat profesionalisme seorang pemandu wisata juga dilihat dari sertifikat kompetensi yang dimiliki. Apabila tidak mempunyai sertifikat kompetensi, maka seluruh kemampuan yang dimiliki pemandu wisata syari'ah tidak diakui. Saragi (2022:2593) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa sertifikasi menunjukkan suatu kualitas dari tenaga kerja itu sendiri.

ITMA Jawa Tengah belum melakukan kerja sama dengan Badan Nasional Sertifikasi Kompetensi (BNSP) terkait pembentukan sertifikat kompetensi bagi pemandu wisata syari'ah. ITMA Jawa Tengah juga belum melakukan koordinasi dengan Dinas Pariwisata, pelaku usaha pariwisata, pihak akademisi dan media dalam melakukan sertifikasi sehingga sertifikat kompetensi yang digunakan

yaitu sertifikat kompetensi milik Haji dan Umrah. Tentunya, hal itu tidak efektif karena ada poin-poin perbedaan antara sertifikat kompetensi pemandu wisata dengan *muthowwif* maupun *tour leader*. Hal ini sejalan dengan penelitian Rosani (2022:2703) yang menyatakan bahwa pentingnya melakukan kolaborasi, koordinasi dan sinergi model *penta helix* terkait sertifikasi kompetensi bagi pemandu wisata.

5. Pengembangan hanya terbatas pada beberapa anggota

Pengembangan yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah dalam menyiapkan pemandu wisata syari'ah menurut analisa penulis juga belum optimal. Pernyataan penulis dibuktikan dengan belum tersedianya pemandu wisata syari'ah yang terjun di lapangan dengan bukti secara resmi bahwa pemandu wisata tersebut adalah pemandu wisata syari'ah. ITMA Jawa Tengah juga tidak melakukan pendataan secara spesifik terkait dengan pemandu wisata yang sudah bersertifikat ataupun belum, data terkait pemandu wisata dengan *tour leader* juga belum tersedia. Kemudian, setelah melakukan berbagai kegiatan pelatihan dan sertifikasi tidak ada ruang bagi anggota ITMA Jawa Tengah untuk praktik sebagai pemandu wisata syari'ah. Meskipun ada, hanya satu atau dua anggota, itupun memilih untuk tidak berprofesi sebagai pemandu wisata syari'ah. Hal ini menjadi penting diperhatikan karena meskipun selama rekrutmen, pelatihan dan ada sertifikasi namun tidak adanya ruang untuk berkembang, maka potensi yang ada di masing-masing anggota tidak akan tersalurkan. Penelitian yang dilakukan oleh Tufa (2019:6) menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia penting untuk meningkatkan kualitas dan keterampilan.

Pengembangan juga berguna untuk mengukur keberhasilan dan keterbatasan oleh pihak ITMA Jawa Tengah untuk diperbaiki ke depannya. Pengembangan sudah menjadi satu rangkaian yang tidak bisa dipisahkan. ITMA Jawa Tengah tidak seharusnya lepas tangan

terhadap karir dari anggota-anggotanya. Hal itu juga menjadi tanggung jawab bersama bagi pengurus ITMA Jawa Tengah. Meskipun di asosiasi ITMA Jawa Tengah tidak ada jenjang karir, namun dari sudut pandang pemandu wisata, jenjang karir sebagai profesi pemandu wisata dibuka lebar. Seperti dalam penelitian Zainollah dkk (2022:139) yang menyatakan bahwa perlu adanya pendampingan untuk mengembangkan kemampuan menjadi pemandu. Oleh karena itu, proses pengembangan juga penting dalam rangka menyiapkan pemandu wisata syari'ah.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa mekanisme ITMA Jawa Tengah dalam menyiapkan pemandu wisata syari'ah masih belum optimal. Beberapa aspek yang dapat dilihat adalah rekrutmen anggota yang belum terorganisir dengan baik, pelatihan yang belum maksimal, belum tersedianya sertifikat kompetensi pemandu wisata, dan pemandu wisata syari'ah yang tidak dikembangkan.

B. Analisis Pelayanan Pemandu Wisata Syari'ah

Di dalam analisa terhadap pelayanan pemandu wisata syari'ah, penulis akan melihat dari kualitas pelayanan pemandu wisata dari aspek penerapan ketentuan-ketentuan sebagai pemandu wisata syari'ah:

1. Telah memahami nilai-nilai syari'ah terutama yang berkaitan dengan fikih pariwisata

Pelayanan terhadap akomodasi didasarkan dengan menerapkan kemampuan pemandu wisata berdasarkan pada konsep syari'ah diantaranya menguasai fikih pariwisata, makanan dan minuman halal, serta penginapan syari'ah oleh anggota ITMA Jawa Tengah sudah baik. Anggota ITMA Jawa Tengah mengetahui ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan sholat yang dilakukan saat melakukan wisata yaitu melakukan sholat *jama' taqdim* dan *jama' ta'akhir*. Bahkan, anggota ITMA Jawa Tengah juga menegaskan bahwa sebisa mungkin tidak melakukan *qashar*. Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa

ada nilai lebih dari anggota ITMA Jawa Tengah dalam mengetahui tentang fikih pariwisata.

Pengetahuan fikih pariwisata ini akan berdampak positif bagi wisatawan muslim yang menggunakan jasa pemandu wisata karena lebih nyaman untuk melakukan wisata tanpa khawatir meninggalkan ibadah wajib yang dilakukan. Dengan adanya pemandu wisata yang menguasai fikih pariwisata, akan berguna jika ada wisatawan yang menanyakan jadwal sholat dan tempatnya. Sama halnya dengan fikih pariwisata, pemahaman mengenai makanan dan minuman halal juga sudah dikuasai dengan baik oleh anggota ITMA Jawa Tengah. Anggota ITMA Jawa Tengah selalu memperhatikan menu makanan, dimulai dari bahan-bahan yang halal, cara memasaknya, hingga logo halal dalam restoran maupun kemasan makanan. Pernyataan ini didukung oleh Nur dkk (2022:386) yang menyatakan bahwa layanan halal mencakup makanan halal, waktu sholat, menunjukkan tempat ibadah dan sertifikat halal MUI.

Selain itu, pilihan tempat menginap juga diseleksi terlebih dahulu. Saat ini, sudah banyak hotel atau penginapan yang mengklaim berbasis syari'ah dengan fasilitas pendukung yang memadai sehingga memudahkan pemandu wisata untuk memilih hotel yang sesuai konsep syari'ah. Pemandu wisata juga berusaha untuk mengaitkan benda di sekitar, ataupun pemandangan dengan perihal mengagungkan Allah swt. Sehingga dalam berwisata diharapkan bahwa wisatawan tidak hanya mendapatkan kenikmatan dalam berwisata tapi juga barokah karena mengagumi ciptaan dan kuasa Allah swt. Dengan demikian diharapkan akan meningkatkan keimanan pada wisatawan.

Anggota ITMA Jawa Tengah juga memberikan keamanan dan kenyamanan ketika melakukan pelayanan dengan mengingatkan peraturan dan larangan yang boleh atau tidak dilakukan oleh wisatawan. Anggota ITMA Jawa Tengah juga mengingatkan untuk

selalu menjaga kebersihan di lingkungan destinasi wisata. Penelitian yang dilakukan oleh Fitriani (2018:47) menyatakan bahwa pelayanan syari'ah harus berdasarkan konsep syari'ah dan tidak bertentangan dengan nilai-nilai yang berhubungan dengan konsep halal dan haram di dalam Islam. Penelitian selanjutnya adalah Ridlo dkk (2021:51) yang menyatakan bahwa penerapan layanan syari'ah yaitu menerapkan akad syari'ah saat melakukan transaksi, wisatawan diberikan buku saku tentang petunjuk tata cara shalat *jama'* dan *qashar* serta memilih rumah makan yang sudah bersertifikasi halal.

Akan tetapi, layanan di atas tidak terlalu diterapkan karena pemandu wisata syari'ah masih mengikuti kemauan wisatawan. akibatnya, ketika sedang melakukan perjalanan wisata dan memasuki waktu shalat tetapi wisatawan masih berbelanja, maka pemandu wisata syari'ah tidak menyetujui pelaksanaan shalat. Selain itu, ketentuan mengenai pemahaman dan pelaksanaan nilai-nilai keislaman masih bersifat umum, tidak merujuk kepada aturan khusus. Jadi, masih banyak pemandu wisata syari'ah yang tidak terlalu memperhatikan.

2. Menerapkan prinsip islami dalam pelayanan

Eksistensi pemandu wisata syari'ah belum dikembangkan. Jadi, masih banyak dijumpai pemandu wisata konvensional. Baik pemandu wisata syari'ah atau pemandu wisata konvensional harus memiliki kualitas yang baik dalam performa melayani wisatawan. Anggota ITMA Jawa Tengah sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) ketika melakukan pelayanan terhadap wisatawan. Di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) ada kode etik. Meskipun tidak ada kode etik khusus mengenai pemandu wisata syari'ah, akan tetapi kode etik pemandu wisata sudah mengandung nilai-nilai keislaman.

Anggota ITMA Jawa Tengah selalu mematuhi kode etik pemandu wisata ketika sedang membawa wisatawan. Anggota ITMA Jawa Tengah tidak membedakan suku, agama, dan kebangsaan ketika

melakukan pelayanan. Anggota ITMA Jawa Tengah juga tidak dibatasi hanya sekedar membawa rombongan wisatawan muslim akan tetapi juga non muslim. Dapat dilihat bahwa penerapan sikap saling menghargai sudah dimiliki oleh anggota ITMA Jawa Tengah. Anggota ITMA Jawa Tengah juga menerapkan konsep kejujuran di dalam melayani wisatawan dengan mengatakan informasi yang jelas dan apa adanya saat berada di suatu destinasi wisata. Anggota ITMA Jawa Tengah sudah berusaha melakukan tugas dengan baik dan disiplin. Selain itu, anggota ITMA Jawa Tengah juga selalu mengenakan *id card* ketika membawa wisatawan. Meskipun tidak ada label pemandu wisata syari'ah, namun pakaian yang digunakan saat memandu wisatawan juga sopan dan menyesuaikan wisatawan yang sedang memakai jasanya serta kegiatan yang sedang dilakukan. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Ardiansyah & Sanjaya (2021:16) bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam melakukan pelayanan syari'ah harus dijalankan bersama dengan nilai-nilai dan ajaran agama. Penelitian ini didukung oleh Nugroho & Harianto (2022) yakni konsep pelayanan halal yaitu menutup aurat, berperilaku jujur, dan disiplin.

3. Tidak mementingkan sertifikat kompetensi

Segala kemampuan yang dimiliki oleh pemandu wisata syari'ah dalam melakukan pelayanan kepada wisatawan tidak berarti apabila pemandu wisata syari'ah tidak mempunyai izin untuk melakukan pemanduan. Sampai saat ini, belum dikeluarkan lisensi pemandu wisata syari'ah secara resmi dari lembaga terkait. Kepercayaan wisatawan terhadap pemandu wisata syari'ah ditandai dengan bukti kepemilikan sertifikat kompetensi dan harus dibawa ketika bertugas dimanapun dan kapanpun. Lisensi diibaratkan sebagai SIM sebagai izin praktik bagi pemandu wisata syari'ah.

Apabila lisensi tidak ada, maka akan sia-sia dilakukan pelatihan dan segala persiapan terkait pembentukan pemandu wisata syari'ah. Saat ini, lisensi yang digunakan sama dengan pemandu wisata pada umumnya. Jika demikian maka kemampuan terkait hal-hal yang berlandaskan syari'ah tidak akan terbukti dilakukan oleh pemandu wisata syari'ah atau tidak. Dengan demikian, tidak ada perbedaan pelayanan pemandu wisata syari'ah dengan pemandu wisata konvensional, padahal lisensi digunakan untuk mengetahui kemampuan pemandu wisata. Pernyataan di atas sesuai dengan pendapat Ayuningtyas & Sunyoto (2021:9) yang menyatakan bahwa sertifikat kompetensi berdampak pada mutu pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pemandu wisata syari'ah masih belum optimal. Meskipun anggota ITMA Jawa Tengah sudah menerapkan konsep pelayanan syari'ah, namun belum ada sertifikasi yang mendukung kualitas pelayanan berbasis syari'ah tersebut. Apabila belum ada sertifikat kompetensinya maka nantinya tidak ada perbedaan antara pemandu wisata syari'ah dan pemandu wisata konvensional.

C. Analisis *Branding* Pemandu wisata Syari'ah

Branding yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah belum optimal karena istilah syari'ah yang dipakai, logo yang dibuat dan atribut yang dikenakan hanya sebagai formalitas saja. Tidak serta merta memang bertujuan untuk memperkenalkan pemandu wisata syari'ah kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena:

1. Lebih mengedepankan *branding* organisasi dibandingkan pemandu wisata syari'ah

Mayoritas dari informan mengatakan bahwa masih asing dan tidak mengetahui adanya pemandu wisata syari'ah. Hal ini disebabkan karena upaya-upaya yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah masih

belum maksimal dalam memperkenalkan pemandu wisata syari'ah kepada masyarakat. Tidak tersedianya akses informasi secara lengkap dan mendetail tentang ITMA Jawa Tengah, seperti profil asosiasi, struktur kepengurusan, visi dan misi, jumlah anggota beserta kegiatan yang dilakukan baik di *instagram* dan *facebook*.

Istilah pemandu wisata syari'ah juga membatasi definisi dari pemandu wisata syari'ah. banyak masyarakat yang mengira bahwa kata syari'ah selalu berhubungan dengan hukum Islam sehingga harus benar-benar dilaksanakan. Istilah pemandu wisata syari'ah juga dapat menggolongkan masyarakat berdasarkan agama yang dianutnya. Dalam hal ini, ITMA Jawa Tengah juga tidak memberikan pengertian dan pemahaman lebih lanjut tentang penggunaan istilah syari'ah kepada masyarakat. Tidak ada alasan khusus dalam pemilihan nama pemandu wisata syari'ah, hanya mengacu pada istilah lain yang juga menggunakan kata syari'ah. Seperti dalam penelitian Hafni (2020:19) yang menyatakan bahwa sebuah nama *brand* yang unik dan menarik dapat membekas diingatan masyarakat. Penelitian tersebut didukung oleh Autar dkk (2022:9) yang menyatakan bahwa salah satu strategi untuk memperkenalkan *brand* adalah dengan menciptakan nama *brand* yang unik.

Logo yang digunakan oleh ITMA Jawa Tengah belum menunjukkan secara jelas tentang pemandu wisata syari'ah. Padahal, logo merupakan salah satu hal yang pertama kali dilihat oleh seseorang. Logo seharusnya dapat mewakili esensi dari suatu *brand*. Meskipun logo ITMA tergolong dalam kategori yang mudah diingat, namun akan lebih baik jika logo juga secara langsung dapat memvisualisasikan mengenai pemandu wisata syari'ah. masyarakat tidak akan mengetahui adanya pemandu wisata syari'ah jika nama yang dipakai tidak menunjukkan hal tersebut. pengembangan wisata halal sudah semakin meningkat, tetapi pengetahuan mengenai pemandu wisata syari'ah justru tidak meluas.

Apabila tidak mencakup hal di atas, maka jasa pemandu wisata syari'ah tidak dapat berkembang. Tidak ada juga penjelasan mengenai filosofi dan arti logo ITMA Jawa Tengah yang dibagikan kepada masyarakat. Tidak ada keterangan atau deskripsi tentang logo meskipun di biodata akun sosial media dan juga internet. Dengan demikian, banyak yang mengira bahwa ITMA Jawa Tengah bukan sebuah organisasi melainkan biro perjalanan wisata. Meskipun demikian, ITMA melakukan *re-branding* untuk meningkatkan ketertarikan masyarakat sudah sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugiyanto dkk (2021:49) mengenai *re-branding* logo agar menyegarkan identitas organisasi. Logo juga penting dalam membangun *branding* untuk memaksimalkan pengenalan produk dan jasa seperti dijelaskan dalam penelitian Destrina dkk (2022:1477).

Atribut sebagai identitas pemandu wisata syari'ah pada kenyataannya sama dengan pemandu wisata syari'ah. Hanya yang membedakan bahwa semua pemandu wisata syari'ah perempuan wajib menggunakan kerudung tetapi tidak memakai gamis dan rok. Sama dengan pemandu wisata syari'ah laki-laki yang tidak memakai peci dan sarung. Pemandu wisata syari'ah harus tetap memakai pakaian seperti pemandu wisata konvensional dan sopan. Selain itu, pemandu wisata syari'ah tidak memakai *id card* (tanda pengenal) pemandu wisata syari'ah ataupun *id card* ITMA Jawa Tengah.

Justru penggunaan *id card* hanya dipakai ketika sedang berlangsung acara atau kegiatan yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah. Selama proses pemanduan, pemandu wisata memakai *id card* yang diperoleh dari Himpunan Pramuwisata Indonesia atau biro perjalanan wisata. Sangat disayangkan bahwa salah satu tanda pengenal tidak dipakai ketika memimpin perjalanan. Padahal, tanda pengenal adalah salah satu hal yang memudahkan wisatawan untuk mengenal lebih jauh tentang pemandu wisata syari'ah terutama ketika sedang melakukan perjalanan wisata. Pemandu wisata syari'ah harus

menggunakan pakaian yang sopan dan tidak memperlihatkan aurat, seperti dalam penelitian Habiburrahman dkk (2018:78) bahwa pemandu wisata harus bisa menggunakan pakaian yang sopan sesuai standar muslim. Penelitian ini didukung oleh Arisanti (2022:15) bahwa pemandu wisata harus berpakaian rapi dan sopan sehingga tamu muslim nyaman untuk berinteraksi.

2. Sosialisasi dan Kerja Sama hanya untuk merealisasikan kegiatan

ITMA Jawa Tengah tidak mempunyai *website* sehingga pelayanan terhadap masyarakat yang ingin mencari informasi harus melalui *direct message* dan cenderung memakan waktu yang cukup lama. ITMA Jawa Tengah masih tergolong tidak aktif dalam mengoperasikan akun-akun media sosial. Hal ini dibuktikan dengan minimnya foto dan video yang diunggah ke dalam akun *instagram* dan *facebook*. Adapun foto yang diunggah berjarak sangat lama serta tidak ada penjelasan mengenai maksud dari foto tersebut. ITMA Jawa Tengah juga mempunyai banyak akun *instagram* sehingga menimbulkan kebingungan bagi masyarakat. Tidak ada pemberitahuan akun yang dipakai. Padahal media sosial merupakan sarana paling mudah untuk memperkenalkan suatu jasa kepada khalayak. Hasil penelitian Ferbita & Setianti (2020:133) bahwa *digital branding* melalui media sosial penting untuk membangun citra positif bagi masyarakat.

ITMA Jawa Tengah juga belum maksimal dalam melakukan sosialisasi kepada santri-santriwati di pondok pesantren dan kalangan mahasiswa Universitas Islam yang menjadi sasaran pengenalan pemandu wisata syari'ah. Kegiatan sosialisasi masih terbatas di Kota Solo dan belum sampai daerah lain di Jawa Tengah. Maka dari itu, beberapa dari kalangan mahasiswa tidak tahu mengenai informasi tentang pemandu wisata syari'ah. Kegiatan sosialisasi juga hanya sebatas buka bersama dan tidak ada keberlanjutan dari kegiatan tersebut sehingga proses pengenalan terhenti dan tidak berkembang.

Lebih luas, masyarakat juga tidak bisa memiliki akses untuk menggunakan jasa pemandu wisata syari'ah.

Meskipun sudah ada *branding* tentang pariwisata halal, akan tetapi tidak diimbangi *branding* pemandu wisata syari'ah yang merupakan tonggak pelayanan dalam operasional pariwisata syari'ah. Tidak adanya peran hubungan masyarakat (Humas) dalam melakukan upaya sosialisasi sehingga sosialisasi berjalan lambat. *Branding* melalui sosial media maupun sosialisasi secara langsung memerlukan peran Humas dalam pengelolaan sehingga mampu menyampaikan pesan kepada khalayak dan mengenalkan pemandu wisata syari'ah dengan perencanaan yang tepat. Penelitian yang dilakukan oleh Setiawati & Santosa (2022:18) memberikan hasil pengelolaan media sosial melalui tiga tahap yaitu penggalian ide, perancangan konten dan evaluasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai optimalisasi pemandu wisata syari'ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association* pada (ITMA) Jawa Tengah, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mekanisme dalam menyiapkan pemandu wisata syari'ah yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah belum optimal. Pengelolaan terhadap sumber daya manusia yang meliputi rekrutmen, pelatihan, sertifikasi hingga pengembangan menjadi pemandu wisata syari'ah masih belum dapat dibuktikan. Kurangnya kerja sama pengurus ITMA Jawa Tengah dalam mengelola organisasi serta sedikitnya anggota ITMA Jawa Tengah yang ingin berkembang, menunjukkan bahwa mekanisme yang dilakukan masih perlu dibenahi.
2. Pelayanan pemandu wisata syari'ah juga belum bisa dikatakan optimal meskipun anggota ITMA Jawa Tengah sudah menerapkan konsep pelayanan syari'ah. Akan tetapi, pelayanan yang dilakukan anggota ITMA Jawa Tengah tidak menggunakan panduan yang dihasilkan oleh ITMA Jawa Tengah akan tetapi masih sama dengan pelayanan pemandu wisata pada umumnya. Jadi, bisa dikatakan bahwa pemandu wisata syari'ah sama dengan pemandu wisata konvensional dalam hal pelayanan terhadap wisatawan. Meskipun demikian, terdapat kelebihan yaitu penguasaan terhadap fikih pariwisata meski belum ada sertifikat mengenai kompetensi tersebut.
3. *Branding* pemandu wisata syari'ah yang dilakukan ITMA Jawa Tengah belum optimal. Pengelolaan media sosial yang masih belum maksimal serta peran humas yang belum terlihat menyebabkan masih banyak masyarakat yang asing terhadap istilah pemandu wisata syari'ah. Sosialisasi juga belum digalakkan di sekolah-sekolah islami, pesantren, maupun Universitas Islam seluruh Jawa Tengah sehingga hanya

berpusat di daerah Solo. Tidak adanya *follow up* setelah kegiatan sosialisasi berlangsung sehingga para santri kehilangan antusias untuk memperdalam mengenai pemandu wisata syari'ah.

4. Istilah pemandu wisata syari'ah hanya sebatas penyebutan nama untuk kebutuhan bisnis seiring perkembangan wisata syari'ah. Pemandu wisata syari'ah belum benar-benar diterapkan bahkan pada asosiasi yang berlandaskan keislaman.

Jadi, dapat disederhanakan bahwasanya optimalisasi pemandu wisata syari'ah pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* Jawa Tengah belum bisa dikategorikan ke dalam optimal, meskipun ITMA Jawa Tengah sudah melakukan berbagai upaya, namun upaya tersebut masih perlu terus ditingkatkan agar benar-benar maksimal.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan setelah melakukan penelitian di ITMA Jawa Tengah mengenai optimalisasi pemandu wisata syari'ah ditujukan kepada:

1. ITMA Jawa Tengah
 - a) Mekanisme pendaftaran harus terpusat pada *website* ITMA Jawa Tengah kemudian dimasukkan pada *data base* keanggotaan ITMA Jawa Tengah tidak melalui pesan siaran pada *whatsapp*.
 - b) Menjalin kerja sama dengan Badan Sertifikasi Nasional Profesi (BNSP) untuk mengajukan sertifikasi pemandu wisata syari'ah.
 - c) Melakukan kolaborasi dengan pesantren dan Perguruan Tinggi Islam dalam kegiatan untuk menarik minat tentang pemandu wisata syari'ah.
 - d) Memanfaatkan *platform digital* dengan maksimal.
2. Dinas Pemuda Olahraga dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah
 - a) Melakukan pendataan kembali terkait asosiasi-asosiasi pemandu wisata di Jawa Tengah sehingga terdapat pembaruan data mengenai asosiasi yang baru.

- b) Membantu mensosialisasikan asosiasi ITMA Jawa Tengah dan pemandu wisata syari'ah di kawasan Jawa Tengah.

3. Peneliti Selanjutnya

- a) Melakukan penelitian terhadap persepsi masyarakat terhadap konsep pemandu wisata syari'ah.
- b) Melakukan pengkajian terhadap konsep pemandu wisata syari'ah dalam Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Wisata Syari'ah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Aaker, D. A. 2009. *Managing Brand Equity*. Simon and Schuster.
- Chalil, R., D., Juli D. P. S., Zikriyatul U., dan Abdul H. 2021. *Brand, Islamic Branding, & Re-Branding : Peran Strategi Merek Dalam Menciptakan Daya Saing Industri dan Bisnis Global*. Depok: Rajawali Press.
- Daryanto, Ismanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- Djakfar, M. 2017. *Pariwisata Halal Perspektif Multidimensi: Peta Jalan Menuju Pengembangan Akademik & Industri Halal Di Indonesia*. UIN-maliki Press.
- Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Hasibuan, M.S.P. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Holt, D. B. 2003. *Brands and Branding*. Harvard Business School Publishing.
- Inskeep, E. 1991. *Tourism Planning, and Integrated and Sustainable Development Approach*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- J. Moleong, Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Cetakan Kesatu. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kertajaya, Hermawan dan Muhammad Syakir Sula. 2008. *Syari'ah Marketing*. Cetakan Ke 4. Bandung: Mizan.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. 2016. *Principles of Marketing*. Harlow Essex Pearson Education Limited.
- Kusuma, Pramita. 2017. *Pengantar Teori Pariwisata dan Perhotelan Untuk SMK*. Yogyakarta: Zahara Pustaka.
- Landa, R. 2005. *Designing Brand Experience: Creating Powerful Integrated Brand Solutions*. Cengage Learning.
- Mancini, M. 2000. *Conducting Tours: A Practical Guide*. South-Western Publishing Co: Cincinnati.
- Neumeier, M. 2005. *The Brand Gap: Revised Edition*. Peachpit Press.
- Nuriata. 2013. *Teknik Pemanduan-Interpretasi dan Pengaturan Perjalanan Wisata*. Bandung: Alfabeta.
- Poerwadarminta. W.J.S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Prasetyo, B. D., & Febriani, N. S. 2020. *Strategi Branding: Teori dan Perspektif Komunikasi dalam Bisnis*. Universitas Brawijaya Press.
- Rachman, A. F., Hutagalung S., Silano P. 2013. *Pemandu Wisata: Teori dan Praktik*. Jakarta: Media Bangsa.
- Rao, Singiresu. *Engineering Optimization: Theory and Practice, Fourth Edition*. New York: John Wiley.
- Stanton, W. J. 1993. *Prinsip Pemasaran alih bahasa Yohanes Lamarto Edisi 7 Cetakan 5*. Jakarta: Erlangga.

- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Susanto, A. B., & Wijarnako, H. 2004. *Power Branding: Membangun Merek Unggul dan Organisasi Pendukungnya*. Jakarta: Quantum
- Swasty, W. 2016. *Branding: Memahami Dan Merancang Strategi Merek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Udoyono, Bambang. 2008. *Sukses Menjadi Pramuwisata Profesional*. Bekasi Timur: Kesaint Blanc.
- Wardhan, U. E., dkk. 2008. *Usaha Jasa Pariwisata Jilid I*. Klaten: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Wheeler, Alina. 2009. *Designing Brand Identity: An Essential Guide for The Whole Branding Team*. John Wiley and Sons.
- Winardi. 1999. *Pengantar Manajemen Penjualan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Yoeti, O, A. 2000. *Psikologi Pelayanan Wisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yoeti, O. A. 1991. *Penuntun Praktis Pramuwisata Profesional Cetakan kedua*. Bandung: Angkasa.

Jurnal:

- Abdullah, R., & Prihastuti, Y. 2022. "Penerapan Manajemen Operasional Paket Wisata Tailor Made Tour di Pt. Tunas Indonesia Tours And Travel Yogyakarta". *Journal of Tourism and Economic*, 5(1), 77-96.
- Akbar, M. F., & Bahri, A. S. 2021. "The Application Of The Guide Code Of Conduct For Muslim Tour Leader Communities During The Covid19 Pandemic". *Journal of Indonesian Tourism and Policy Studies*, 5(2).
- Akbar, S. 2018. "Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan". *Jiaganis*, 3(1), 1-17.
- Al Farisi, M., S. 2022. "Konsep Pariwisata Halal di Indonesia dalam Perspektif Maqashid Syariah". *Perbanas: Journal of Islamic Economics and Business (PJIEB)*. 2(1), 84-90.
- Ambler, T. 1997. "How Much of Brand Equity is Explained by Trust?". *Management Decision*, 35(4), 283-292.
- Apriska, N., K., S., Dalem, A., A., G., R., & Suartini, N., M. 2022. "Interpretasi Ekowisata Oleh Pramuwisata (Pemandu Wisata) Pada Daya Tarik Wisata Kupu-Kupu Di Bali". *SIMBIOSIS*, 1(1), 1-13.
- Ardiansyah, A., N. & Sanjaya, V., F. 2021. "Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Daanish Mikha Salsa (DMS Tour dan Travel Lampung)". *Eksyda: Jurnal Studi Ekonomi Syariah*. 2(1), 1-21.
- Arisanti, Y. 2022. "Memahami Kebutuhan Wisatawan Muslim Dalam Berwisata". *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah*, 16(1), 11-17.
- Artajaya, M. 2016. "Tuntutan Kerja Pramuwisata Berbahasa Jerman Dalam Era Globalisasi Pada Biro Perjalanan Wisata Di Kabupaten Badung". *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 7(1), 89-98.

- Autar, N. , Saleh, R. , & Susilawati, N. 2022. “Strategi Branding Qnoy Ibrahim dalam Membangun Brand Image di Media Sosial Instagram”. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Politik*, 7(1), 1-12.
- Ayuningtyas, H. P. , & Sunyoto, S. 2021. “Sertifikasi Kompetensi Pemandu Wisata Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Wisatawan di Surakarta. *Jurnal Hotelier*, 7(2), 1-10.
- Destrina, A. A., Lukyanto, G. C. , Dewanti, M. C., & Aminah, S. 2022. Pentingnya Peran Logo Dalam Membangun Branding Pada UMKM Rajutan BKL Bismo”. *JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT DAN INOVASI*, 2(2), 1473-1478.
- Dewi, L., Karyatun, S., & Emelia, R. 2022. “Peningkatan Ekonomi Masyarakat Berbasis Sapta Pesona Melalui Service Excellent Di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakam”. *Masyarakat Pariwisata: Journal of Community Services in Tourism*, 3(1), 12-16.
- Faradilla, P. , & Kamilah, K. 2021. “Pentingnya Penataan Arsip dalam Menunjang Aktivitas Kerja Karyawan pada Kantor Jasa Akuntan PT Eriadi Fatkhur Rokhman Medan”. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8300-8303.
- Fathurrahman, M. 2018. “Pentingnya Arsip Sebagai Sumber Informasi”. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 3(2), 215-225.
- Ferbita, L. V. , & Setianti, Y. 2020. “Strategi Digital Branding Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) Melalui Media Sosial”. *Jurnal Ilmu Komunikasi Acta Diurna*, 16(2), 113-136.
- Fitriani, H. 2018. “Proyeksi Potensi Pengembangan Pariwisata Perhotelan Dengan Konsep Syariah”. *Muslim Heritage*, 3(1), 45-66.
- Hafni, R. , D. 2020. “Pandangan Citra Brand Kopi Janji Jiwa di Kalangan Mahasiswa”. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 8(1), 12-21.
- Ikhtiarti, E., Rosita, D., Trisna, I. N., & Rini, S. 2022. “Meningkatkan Keterampilan Berbahasa Perancis Bagi Pemandu Wisata Pemula”. *Education Language and Arts (ELA)*. 1(2), 120-130.
- Irawan, J. A., Ramdhani, A. K., & Asshofi, I. U. A. 2022. “Pentingnya Kualifikasi Dasar Kemampuan Kepemimpinan dalam Rekrutmen Karyawan di Bidang Industri Pariwisata”. *Mabha Jurnal*, 3(1), 30-40.
- Nernere, M., S. 2022. “Pengembangan Potensi Desa Girijati Dalam Sektor Pariwisata dan Sumber Daya Manusia Sebagai Pemandu Wisata”. *Jurnal Atma Inovasia* 2(5), 524-531.
- Noviantoro, K. M., & Zurohman, A. 2020. “Prospek Pariwisata Syariah (Halal Tourism): Sebuah Tantangan Di Era Revolusi Industri 4.0”. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(2), 275-296.
- Nugroho, M., S. & Harianto, D. 2022. “Pariwisata Halal: Studi Implementasi di Pantai Tanjung Bias Lombok Barat”. *Paryataka: Jurnal Pariwisata Budaya dan Keagamaan*. 1(1), 10-20.
- Nur, M., Hasan, I., & Katman, M., N. 2022. “Analisis Pengembangan Pariwisata Halal Pantai Menralo dan Pantai Ammani Kabupaten Pinrang”. *Eqien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 11(2), 381-388.

- Paradana, A. , & Hamrun, H. 2021. “Strategi Dinas Pariwisata Dalam Mengembangkan Objek Wisata Karst Rammang-Rammang Di Kabupaten Maros”. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(5), 1813-1826.
- Praningrum, H. , I. 2022. “Pengembangan Potensi Wisata Desa Paranggupito Melalui Optimalisasi Literasi dan Publikasi Digital”. *KREASI: Jurnal Inovasi dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(2), 273-283.
- Pratama, G. S., Jumail, M., & Hulfa, I. 2022. “Strategi Peningkatan Kompetensi Teknis Pemandu Wisata Lokal di Dusun Pandanan Desa Malaka”. *Journal of Responsible Tourism*, 2(1), 101-108.
- Puspitasari, I., Setiawan, K., & Purwandari, G., A. (2022). “English For Tourism Industry: Pelatihan Bahasa Inggris Dasar Di SMK Tamansiswa Purwokerto”. *Prosiding*, 11(1), 473-486.
- Ridlo, M. A. R. , Kasdi, A. , & Itmam, M. S. 2021. “Implementasi Kualitas Layanan Syariah Pada Biro Perjalanan Wisata Otw Tour Pati”. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(2), 43-54.
- Rosani, T. 2022. “Strategi Peningkatan Kompetensi Pekerja Pariwisata: Studi Kasus Sertifikasi BNSP Di Bintang”. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(8), 2697-2704.
- Sani, A., Affifudin, & Rulam A. 2019. “Analisis Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Pengembangan Potensi Destinasi Pariwisata Berbasis Syariah (Halal Tourism) (Multisitius Dikota Mandalika Lombok Tengah)”. *Jl_MILD (JURNAL ILMIAH MAGISTER ILMU ADMINISTRASI)*, 10(2),
- Saragi, H. 2022. “Pengaruh Sertifikasi Pariwisata Terhadap Peluang Kerja Industri Pariwisata”. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDIK)*, 4(3), 2585-2594.
- Setiawati, S., D., & Santosa, G., P., M. 2022. “Pengelolaan Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Publik Eksternal”. *Indonesian Journal of Digital Public Relations (IJDPR)*. 1(1), 11-19.
- Setiyati, R., & Hikmawati, E. 2019. “Pentingnya Perencanaan Sdm Dalam Organisasi”. *Forum Ilmiah*, 16(2), 215-221.
- Soraya, M., Soetarto, H., & Alfiah, N. I. 2021. “Optimalisasi Pramuwisata Dalam Pelayanan Kepariwisata Di Kabupaten Sumenep”. *PUBLIC CORNER*, 16(2), 42-63.
- Sugiyanto, L. , Abdulkhor, A. , Aldin, F. , dkk. 2021. “Rebranding Travel Agent D’sun Berupa Desain Ulang Logo di Jatirasa Bekasi”. *Jurnal PEDES-PENGABDIAN BIDANG DESAIN*, 1(1), 51-58.
- Supriadi, B. 2016. “Kompetensi Pendampingan Pemandu Wisata Lokal Sebagai Developers of People”. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 1(2).
- Suroto, S., Devi, A., P., Putri, R.,R., & Maulida, A. 2022. “Tour Guide Attitude And Tourist Response in Virtual Tour: Appraisal Analysis Sikap Tour Guide dan Respon Wisatawan Dalam Virtual Tour: Analisis Appraisal”. *Jurnal Kata: Penelitian Tentang Ilmu Bahasa dan Sastra*, 6(2), 369-381.
- Tufa, N. 2019. “Rekrutmen, Seleksi, dan Penempatan Syariah”. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 5(1), 87-102.

- Uhai, S. 2021. “Peranan Organisasi Masyarakat Sadar Wisata (Masata) Untuk Pengembangan Desa Wisata di Kalimantan Timur”. *Sebatik*, 25(2), 614-623.
- Wardana, L., A., & Farmasari, S. 2021. “Pelatihan English For Tourism (EFT) Bagi Pelaku Wisata Adat di Kabupaten Lombok Timur”. *Jurnal Pengabdian Magister Pendidikan IPA*, 4(4),270-274.
- Yoni, D., Srisusilawati, P., & Nurrachmi, I. 2021. “Analisis Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Wisata Syariah terhadap Praktik Pemandu Wisata”. *Prosiding Hukum Ekonomi Syariah*, 299-303.
- Zainollah, Z., Amiruddin, A., & Utami, K. 2022. “Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat Melalui Usaha Ekonomi Wisata Kreatif”. *KABILAH: Journal of Social Community*, 7(1), 129-142.
- Zulkifli, L. , Akbar, R. , Muntari, N. , Fitri, F. K. , dkk. 2021. “Pengembangan Objek Wisata Kampung Wisata Sasak Ende Melalui Penataan Destinasi Melalui Optimalisasi Digital Promotion dan Sumber Daya Manusia di Desa Sengkol”. *Jurnal Pengabdian Magister Pendidikan IPA*, 4(4), 514-523.
- Zulkifli, Z., Bakhri, B.S., & Yusuf, M. 2018. “Analisis Pengetahuan Masyarakat Kota Pekanbaru tentang Wisata Syariah”. *Al-Hikmah: Jurnal Agama dan Ilmu Pengetahuan*, 15 (2), 84-103.

Sumber lain:

- Adiyudha, Rizkyan. 2017. “Tour Leader Kunci Perkembangan Wisata Halal”, dalam <https://www.google.com/amp/s/m.republika.co.id/amp/okmz1t259> diakses 5 Desember 2021.
- Dewan Syari’ah Nasional MUI. 2016. Fatwa No:108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah.
- Egi. 2021. “Indonesian Tour Leader Moslem Association Gelar Munas Pertama”, dalam <https://www.laraspostonline.com/2021/01/indonesian-tour-leader-moslem.html?m=1> diakses pada 29 November 2021.
- Facebook ITMA Jawa Tengah. “Foto Kegiatan ITMA Jawa Tengah”, dalam <https://www.facebook.com/itma.itma.587> diakses 28 September 2022.
- Global Muslim Travel Index. 2022. “Reports Global Muslim Travel Index 2022”, dalam <https://www.crescentrating.com/reports/global-muslim-travel-index-2022.html> diakses 27 November 2021.
- Himpunan Pramuwisata Indonesia. Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pramuwisata Indonesia Nomor 07/MUNAS.I/X/1988 Tentang Kode Etik Pramuwisata Indonesia.
- Hotimah, L. H. 2019. “Implementasi Praktik Pemandu Wisata Syari’ah di Biro Perjalanan PT. Cheria Tour And Travel (Fatwa DSN-MUI No. 108/DSNMUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syari’ah)”. *Skripsi*. Institut Ilmu Al-Quran Jakarta.

- Instagram* ITMA Jawa Tengah. “Foto Kegiatan ITMA Jawa Tengah”, dalam <https://www.instagram.com/itmadpdjateng> diakses pada 30 September 2022.
- Kementerian Tenaga Kerja. “Tentang SKKNI”, dalam <https://skkni.kemnaker.go.id/tentang-skkni> diakses 27 Agustus 2022.
- Kusumawati. 2022. “Indonesian Tour Leader Moslem Association Siap Dukung Wisata Halal”, dalam <https://www.google.com/amp/s/soloaja.co/amp/indonesia-tour-leader-moslem-association-siap-dukung-wisata-halal> diakses 1 Desember 2021.
- Mutholibiyah, Nihayatul. 2017. “Strategi Perencanaan Pramuwisata Berbasis Syari’ah Di PT. Citra Gilang Pariwisata Kota Semarang”. *Skripsi*. UIN Walisongo Semarang.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Riset

Gambar 1. Surat Izin Riset



Kepada Yth.
Pimpinan ITMA DPD JAWA TENGAH
di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang menerangkan bahwa dalam rangka penyusunan skripsi, mahasiswa berikut:

Nama : Listasari Nur Aprillia
NIM : 1801036143
Jurusan : Manajemen Dakwah
Lokasi Penelitian : Jl. Pleret Utama No. 85 Banyuwangi, Banjarsari, Surakarta.
Judul Skripsi : Optimalisasi Pemandu Wisata Syariah Pada *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah

Bermaksud melakukan riset penggalan data di *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) DPD Jawa Tengah. Sehubungan dengan itu kami mohonkan ijin bagi yang bersangkutan untuk melakukan kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



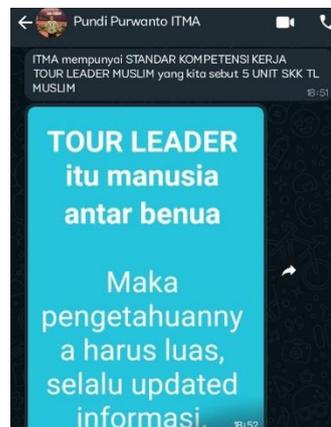
Tembusan Yth :
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang

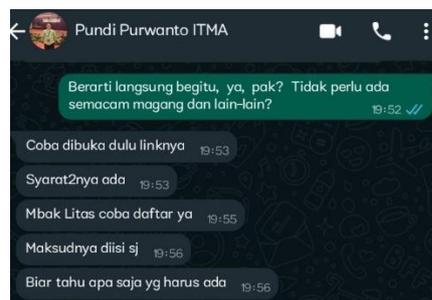
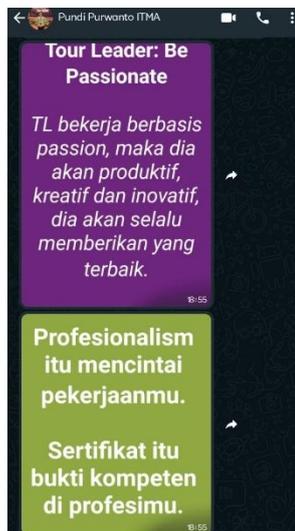
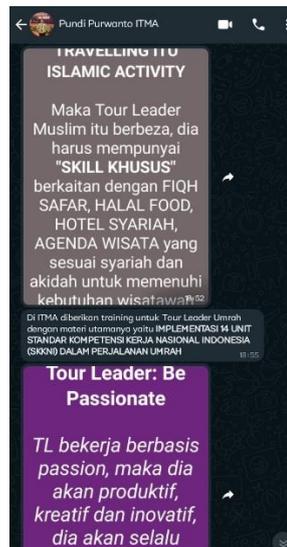
Lampiran 2. Dokumentasi

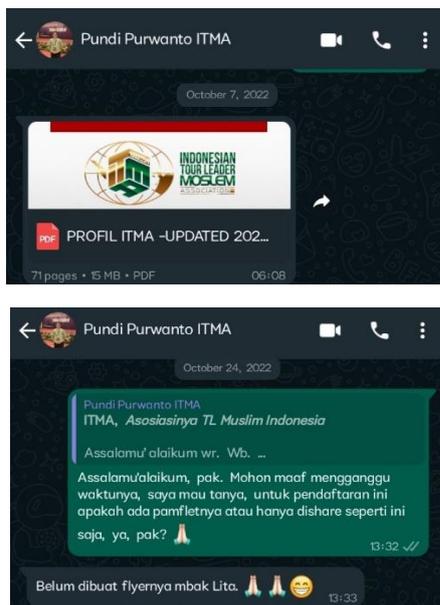
Gambar 1. Wawancara dengan pengurus ITMA Jawa Tengah



Gambar 2. Wawancara dengan anggota ITMA Jawa Tengah

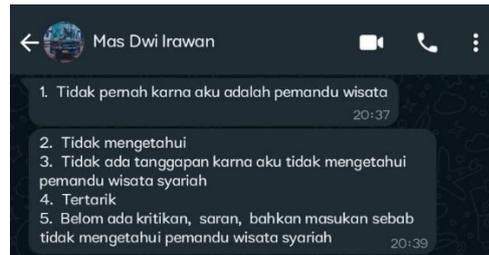






Gambar 3. Wawancara dengan masyarakat





Lampiran 3. Panduan Wawancara

A. Bagi Pengurus *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)*

1. Bagaimana sejarah berdirinya lembaga *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* di Jawa Tengah?
2. Apa visi dan misi dari lembaga *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* Jawa Tengah?
3. Bagaimana struktur organisasi *Indonesian Tour Leader Moslem Association (ITMA)* Jawa Tengah?
4. Bagaimana proses rekrutmen dan seleksi pemandu wisata syariah?
5. Persyaratan apa saja yang dibutuhkan ketika ingin menjadi pemandu wisata syariah?
6. Berapa anggota pemandu wisata syariah sekarang?
7. Apakah ada program-program yang dijalankan untuk mencetak pemandu wisata syariah? Jika iya, apa sajakah program tersebut?
8. Apakah program-program yang dilakukan telah berjalan maksimal dalam melatih pemandu wisata syariah?
9. Bagaimana cara menilai anggota yang telah memenuhi syarat sebagai pemandu wisata syariah? Apakah ada penilaian khusus terkait hal tersebut?

10. Seperti yang kita tahu, pemandu wisata syariah masih menjadi trend yang baru dalam dunia pariwisata. Saat ini, apakah telah tersedia sertifikasi pemandu wisata syariah?
11. Bagaimana pengembangan karier di dalam ITMA Jawa Tengah?
12. Keuntungan apa saja yang didapat ketika bergabung bersama ITMA Jawa Tengah?
13. Bagaimana proses pemutusan hubungan kerja di dalam ITMA Jawa Tengah? Apa saja sebab yang menjadi alasannya?
14. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah dalam menyiapkan pemandu wisata syariah?
15. Bagaimana strategi *Indonesian Tour Leader Moslem Association* (ITMA) Jawa Tengah untuk memperkenalkan organisasi ITMA beserta pemandu wisata syariah ke masyarakat luas?

B. Bagi Pemandu Wisata Syariah

1. Mengapa memutuskan menjadi pemandu wisata syariah?
2. Sudah berapa lama menjalani profesi sebagai pemandu wisata syariah?
3. Apa yang membedakan pemandu wisata konvensional dengan pemandu wisata syariah?
4. Apakah program yang dijalankan oleh ITMA Jawa Tengah dapat mengembangkan *skill* dan pengetahuan Anda terkait pemandu wisata syariah?
5. Apakah pengurus ITMA Jawa Tengah memberikan motivasi terhadap kinerja Anda selama menjadi pemandu wisata syariah?
6. Apakah Anda mendapat jaminan keamanan dan kenyamanan oleh ITMA Jawa Tengah?
7. Apakah Anda dilibatkan dalam *branding* pemandu wisata syariah yang dilakukan oleh ITMA Jawa Tengah?
8. Kendala apa saja yang Anda hadapi selama bergabung menjadi anggota ITMA Jawa Tengah?

9. Keuntungan apa saja yang didapat ketika menjadi anggota ITMA Jawa Tengah?
10. Kritik, saran atau masukan apa saja yang ingin disampaikan terhadap ITMA maupun terkait pengembangan pemandu wisata syariah?

C. Bagi Masyarakat

1. Pernahkah Anda menggunakan jasa pemandu wisata?
2. Apakah Anda mengetahui tentang pemandu wisata syariah?
3. Bagaimana tanggapan Anda mengenai pemandu wisata syariah?
4. Apakah Anda tertarik menggunakan jasa pemandu wisata syariah?
5. Kritik, saran atau masukan apa saja yang ingin disampaikan terhadap pengembangan pemandu wisata syariah?
6. Bagaimana pendapat Anda mengenai logo ITMA Jawa Tengah?

BIODATA PENULIS

Nama : Listasari Nur Aprillia
Tempat, Tanggal Lahir : Batang, 10 April 1999
Alamat : Dk. Sendang Wungu RT 02 RW 03, Ds.
Kutosari, Kec. Gringsing, Kab. Batang.
Email : listasarina10@gmail.com
No. *Handphone* : 082135406054
Riwayat Pendidikan : MI Assasiyatul Huda
MTs Negeri 2 Kendal
MA Neger Kendal

Batang, 12 Desember 2022

Listasari Nur Aprillia
NIM. 1801036143