

## INTISARI

Pemandu wisata menangani banyak hal yang berkaitan langsung dengan kegiatan wisata. Pemandu wisata juga menjadi salah satu faktor penentu kepuasan wisatawan. Apabila terjadi keluhan dari wisatawan pada permasalahan yang sama secara berulang, tidak menutup kemungkinan pemandu kurang memahami tugasnya. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tugas yang harus dikerjakan dan permasalahan yang dihadapi oleh pemandu di Kusuma Agrowisata.

Penulisan ini menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di lapangan dan turut berpartisipasi dengan melakukan praktek secara langsung. Serta mengumpulkan dokumentasi perusahaan maupun pribadi oleh peneliti.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemandu memiliki tugas untuk memutuskan paket apa saja yang dapat dijual pada hari itu, mengecek ketersediaan buah dan *welcome drink*, menjaga kawasan dan memandu wisatawan. Selain itu pemandu juga menghadapi beberapa kendala pada saat memandu wisatawan dan menjaga kawasan. Namun beberapa dari kendala yang terjadi disebabkan oleh pemandu yang kurang memahami tugasnya. Hal tersebut berakibat pada tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh pemandu kepada wisatawan.

**Kata kunci:** Tugas pemandu wisata, Kusuma Agrowisata, Pemandu, Agrowisata.

## **ABSTRACT**

*Tour guides handle many things that are directly related to the tourism activities. Tour guides are also a factor in tourist satisfaction. If there are repeated complaints from tourist on the same problem, it is possible that the guide does not well understand the their job task. Therefore the aims of this research are to find out the job that must be done and also the problems that faced by the guides in Kusuma Agrowisata.*

*This research used qualitative method, the collecting data methods were observation, participation, and documentation.*

*The results of this research indicates that the guides have the task deside what package can be sold on that day, check fruit and welcome drink stock, keep the region and guiding. But there are problems occurs caused by guides who did not well understand their jobs. These problems make services to the visitors are not maximum.*

**Keyword: Tour guides job, Kusuma Agrowisata, Tourguide, Agrotourism.**