

ABSTRAK

Sebagaimana yang kita ketahui Gunung Bromo merupakan salah satu ikon wisata populer di Indonesia. Gunung Bromo dengan segala eksotisnya tentu saja memiliki daya tarik yang sangat besar bagi wisatawan untuk berkunjung ke sana. Paket wisata yang menarik tentu saja harus ditunjang dengan kemampuan pemandu wisata yang baik. Peran dan fungsi dari pemandu wisata sangatlah penting, karena selain pemberi informasi kepada calon wisatawan, juga berperan sebagai tenaga penjual atau marketing paket wisata. Semakin menarik paket wisata yang dijual ditunjang dengan kemampuan pemandu wisata yang baik diharapkan efek lebih luas adalah semakin meningkatnya kunjungan ke Gunung Bromo.

Berawal dari pemikiran tersebut peneliti ingin melihat lebih jauh lagi apakah kemampuan pemandu wisata benar-benar sangat diperlukan dalam memberikan kepuasan dalam layanan kunjungan wisatawan ke Gunung Bromo. Selain itu apakah diperlukan suatu metode khusus untuk menunjang kemampuan pemandu wisata tersebut.

Dalam penelitian ini difokuskan pada kemampuan pemandu wisata dalam menarik minat wisatawan dan seberapa jauh *skill* pemandu wisata dalam rangka memberikan informasi dan jasa pelayanan kepada wisatawan. Metode penelitian yang digunakan adalah *deskriptif kualitatif* dengan melakukan wawancara baik dengan wisatawan langsung, para pelaku wisata yaitu penyedia jasa wisata (paket *tour*), pemandu wisata/*guide* dan paguyuban jip *driver*, maupun dengan petugas Taman Nasional Bromo Tengger Semeru. Berdasarkan hasil wawancara dan studi analisis tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin meningkat kualitas *skill* pemandu wisata, maka semakin meningkat kualitas layanan terhadap wisatawan. Pemandu wisata di Gunung Bromo harus melakukan sertifikasi profesi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Diharap mampu untuk terus belajar secara berkelanjutan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, sehingga kualitas pelayanan pemandu wisata terus terjaga.

Kata Kunci : Gunung, Pemandu wisata, Skill, Taman Nasional, Bromo Tengger Semeru