

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Arung jeram merupakan salah satu kegiatan olahraga yang sangat menantang yang berhubungan dengan alam. Secara terorganisir arung jeram telah dikenal di Indonesia sejak tahun 70-an melalui kegiatan kepencitaalaman, namun secara komersil baru dimulai pada awal tahun 80-an di sungai Alas Aceh Tenggara. Pada perkembangan selanjutnya, wisata arung jeram berkembang pesat di Bali dan hingga akhirnya menyebar ke daerah-daerah lain di Indonesia termasuk di Sumatera Utara. Wisata arung jeram saat ini tidak hanya diminati oleh wisatawan mancanegara. Untuk sungai-sungai termasuk di Sumatera, arung jeram telah menjadi pilihan wisata yang populer bagi wisatawan domestik.

Arung jeram atau *rafting* adalah kegiatan yang memadukan unsur olahraga, rekreasi, petualangan dan edukasi. Memang tak ada persyaratan khusus untuk mengikuti kegiatan ini, karena hampir semua orang dapat mencobanya. Mulai dari anak-anak, remaja, dewasa sampai orangtua yang berumur 60 tahun bahkan yang tidak memiliki kemampuan berenang pun bukan menjadi hambatan untuk mengikuti kegiatan arung jeram. Setiap orang yang pernah merasakan kegiatan ini, pasti akan tergiur kembali untuk melakukannya lagi. Karena dalam kegiatan ini, selain dapat menikmati akan serunya berpetualang di sungai dan menikmati indahnya panorama alam yang dilintasi pada saat berarung jeram di sungai, orang yang mengikuti kegiatan arum jeram juga akan tertantang untuk melewati jeram-jeramnya yang besar dan liar.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang olahraga dan rekreasi wisata arung jeram di Sumatera Utara yang saat ini sudah dikenal, baik oleh wisatawan lokal maupun mancanegara adalah *Explore Sumatera*. *Explore Sumatera* sebagai pengelola jasa arung jeram yang berlokasi di Desa Belinteng, Kecamatan Namo Tating, Kabupaten Langkat memiliki tujuan memasyarakatkan olahraga arung jeram di Sumatera Utara.

Kegiatan berarung jeram termasuk di Sumatera Utara memang sangat benar-benar mengasyikkan dan menantang dengan arus sungai, kecuraman dan jeram yang memiliki tingkat kesulitan 2-3 dalam klasifikasi tingkat kesulitan internasional atau tergolong kategori aman dan cocok bagi pemula. Meskipun demikian, kegiatan arung jeram merupakan kegiatan yang memiliki resiko tinggi, oleh karena itu dibutuhkan pengadaan keamanan dan prosedur keselamatan yang ekstra sebelum melakukan kegiatan berarung jeram. Untuk itu dalam melakukan wisata arung jeram dibutuhkan seorang pemandu yang biasa disebut kapten atau *skipper*. Pemandu ini bertugas untuk memberi pengarahan mengenai prosedur dan keselamatan sebelum memulai kegiatan berarung jeram yang sudah sesuai dengan standar operasi masing-masing perusahaan. Dengan adanya pemandu untuk melakukan kegiatan berarung jeram, maka kegiatan tersebut diharapkan akan berjalan dengan baik.

Namun tidak lepas dari hal tersebut, banyak juga kejadian-kejadian yang di luar dugaan bisa saja terjadi. Seperti terjadinya kecelakaan terhadap wisatawan/pengunjung pada saat melakukan kegiatan ini. Kecelakaan yang terjadi, bisa disebabkan karena kurangnya persiapan para pemandu dan kemampuan dalam memimpin perjalanan pada saat akan berarung jeram,

kurangnya komunikasi pemandu terhadap wisatawan/pengunjung, kurangnya pengalaman pemandu dalam berarung jeram, dan kurangnya pemahaman pemandu mengenai peraturan yang terkait dalam berarung jeram.

Kemampuan berkomunikasi merupakan salah satu standar kompetensi yang harus dimiliki seorang pemandu arung jeram (*river guide*). Karena dalam mengikuti wisata arung jeram, wisatawan dipandu oleh seorang pemandu yang akan memberikan pengarahan tentang prosedur dan keselamatan sebelum memulai aktivitas berarung jeram sesuai dengan standar operasi dari tiap perusahaan. Pemanduan dalam wisata berarung jeram adalah proses kegiatan yang sangat dinamis, selain terbangunnya interaksi antara pemandu dan pengunjung selama berlangsungnya kegiatan, di sisi yang lain juga pemandu dan wisatawan dihadapkan pada tantangan-tantangan di sungai yang membutuhkan keterampilan dalam mengendalikan perahu, kerjasama tim dan kekompakan yang tinggi. Pada intinya dalam menjalankan tugas kepemanduan, seorang pemandu arung jeram menjalankan dua misi penting yaitu misi rekreatif dan edukatif. Aspek rekreatif yaitu bagaimana seorang pemandu dapat berperan dalam membangun suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi wisatawan walaupun kegiatan yang diikuti menghadapi resiko yang cukup tinggi. Sedangkan aspek edukatif yaitu peran seorang pemandu dalam menginterpretasikan alam serta adat dan budaya setempat dalam rangka menambah apresiasi dan wawasan dari wisatawan.

Dengan demikian, dalam menjalankan tugas kepemanduan, seorang pemandu arung jeram harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik termasuk komunikasi secara verbal maupun nonverbal baik dalam memberikan pengarahan maupun dalam kerjasama tim saat berarung jeram. Komunikasi verbal

merupakan salah satu bentuk komunikasi yang disampaikan kepada pihak lain melalui lisan, seperti berbicara dengan orang lain. Sedangkan komunikasi nonverbal merupakan semua isyarat yang bukan kata-kata seperti bahasa tubuh, perasaan, sentuhan, penampilan fisik, maupun emosi.

Dalam melakukan tugas kependudukan berarung jeram, seorang pemandu dituntut memiliki kemampuan dalam berkomunikasi baik secara verbal (lisan) maupun nonverbal (isyarat atau bahasa tubuh) dalam melayani pengunjung atau wisatawan, karena sebagian besar pengunjung termasuk di *Epxlore Sumatera* berasal dari berbagai lapisan masyarakat baik dari perusahaan, pegawai, organisasi, siswa, mahasiswa, bahkan berasal dari mancanegara.

Selain itu faktor kemampuan berkomunikasi, faktor non teknis yang juga turut berpengaruh pada keselamatan dalam kegiatan berarung jeram adalah aspek mental atau kejiwaan yang salah satunya faktor kepercayaan diri. Percaya diri merupakan salah satu aspek kepribadian yang sangat penting dalam kehidupan manusia pada umumnya termasuk bagi seorang pemandu waisata arung jeram dalam melaksanakan tugas kependuannya. Percaya diri adalah kondisi mental atau psikologis diri seseorang yang memberi keyakinan kuat pada dirinya untuk berbuat atau melakukan sesuatu tindakan. Orang yang tidak percaya diri memiliki konsep diri negatif, kurang percaya pada kemampuannya. Sebaliknya orang yang kepercayaan dirinya bagus, mereka memiliki perasaan positif terhadap dirinya, punya keyakinan yang kuat atas dirinya dan punya pengetahuan akurat terhadap kemampuan yang dimiliki. Orang yang punya kepercayaan diri bagus bukanlah orang yang hanya merasa mampu melainkan orang yang mengetahui bahwa dirinya mampu berdasarkan pengalaman dan perhitungannya.

Percaya diri sangat bermanfaat dalam setiap keadaan, percaya diri juga menyatakan seseorang bertanggung jawab atas pekerjaannya. Karena semakin individu kehilangan suatu kepercayaan diri, maka akan semakin sulit untuk memutuskan yang terbaik apa yang harus dilakukan pada dirinya. Menurut Thantaway (2005), “percaya diri adalah kondisi mental atau psikologis diri seseorang yang memberi keyakinan kuat pada dirinya untuk berbuat atau melakukan sesuatu tindakan”. McClelland dalam Luxori (2005), menyebutkan bahwa “kepercayaan diri adalah kontrol internal, perasaan akan adanya sumber kekuatan dalam diri, sadar akan kemampuan-kemampuan dan bertanggung jawab terhadap keputusan-keputusan yang telah ditetapkannya”.

Beberapa ciri yang dimiliki individu yang memiliki rasa percaya diri menurut Hakim (2005) adalah “memiliki kemampuan bersosialisasi, mampu menyesuaikan diri dan berkomunikasi diberbagai situasi. Kemampuan beradaptasi yang baik, gaya berkomunikasi dan dialogis yang menarik serta kepandaian dalam bergaul dengan orang lain”. Berdasarkan pendapat Hakim tersebut dapat dipahami bahwa kemampuan berkomunikasi seseorang secara tidak langsung dipengaruhi oleh rasa kepercayaan diri yang dimilikinya.

Explore Sumatera yang merupakan salah satu dari beberapa perusahaan yang bergerak dalam industri jasa arung jeram, memiliki pemandu-pemandu wisata arung jeram yang terampil dan terlatih dalam berarung jeram. Meskipun demikian masih banyak pemandu wisara arung jeram yang ada di *Explore Sumatera* kurang memiliki rasa percaya diri yang tinggi sehingga kurang mampu berkomunikasi secara baik dengan para pengunjung/wisatawan. Hal ini tampak dari sebagian besar pemandu yang masih kurang percaya diri, kaku dan masih

malu-malu saat memberikan pengarahan secara lisan tentang prosedur dan keselamatan sebelum memulai aktivitas berarung jeram, maupun saat memperagakan (isyarat atau bahasa tubuh) penggunaan alat-alat dalam berarung jeram. Berdasarkan pengamatan penulis, para pemandu juga belum terlalu bertanggung jawab terhadap tugasnya sebagai pemandu wisata arung jeram, hal ini terlihat dari persiapan, pelaksanaan dan akhir kegiatan arung jeram, seperti mempersiapkan peralatan arung jeram (perahu karet, dayung, pelampung, helm, peluit, pisau, dan tali lempar), pada saat pelaksanaan pemandu juga kurang memberi peringatan terhadap hal-hal yang dapat membahayakan keselamatan konsumen, seperti adanya holl, seterener, dan jeram yang tidak dapat di lalui. Pada akhir pelaksanaan para pemandu juga cenderung membiarkan pengunjung atau konsumen melepaskan dan meletakkan peralatan tanpa diberi arahan sehingga alat yang dipakai konsumen banyak yang tercecer bahkan hilang.

Para pemandu arung jeram sangat diwajibkan dapat menguasai situasi dan mampu berbuat dalam kondisi apa pun menyangkut keselamatan para konsumen, pemandu harus mengajak konsumen bekerjasama selama waktu pengarungan berjalan, dan percaya diri pada waktu memberi aba-aba kepada konsumen. Kurangnya rasa percaya diri dan kemampuan berkomunikasi yang dimiliki seorang pemandu wisata arung jeram juga dapat berpengaruh buruk terhadap keselamatan pengunjung saat berarung jeram, karena kegiatan wisata arung jeram ini memiliki resiko cedera yang lebih tinggi dibandingkan olahraga air lainnya.

Beranjak dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Hubungan Percaya Diri Terhadap Kemampuan Berkomunikasi Pada Pemandu Wisata Arung Jeram *Explore Sumatera* Tahun 2013”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, dapat diidentifikasi beberapa masalah terkait dengan pemandu wisata arung jeram dalam melaksanakan tugasnya, antara lain:

1. Bagaimana kemampuan berkomunikasi pemandu wisata arung jeram di *Explore Sumatera*?
2. Apakah kemampuan berkomunikasi pemandu wisata arung jeram di *Explore Sumatera* membuat pengunjung/konsumen merasa nyaman dalam melakukan kegiatan berarung jeram?
3. Bagaimana cara pemandu wisata arung jeram di *Explore Sumatera* berkomunikasi dengan para konsumen?
4. Bagaimana tingkat rasa percaya diri para pemandu wisata arung jeram di *Explore Sumatera*?
5. Apakah tingkat kepercayaan diri pemandu wisata arung jeram di *Explore Sumatera* membuat yakin konsumen terhadap pemandu tersebut?
6. Apakah ada hubungan rasa percaya diri dengan kemampuan berkomunikasi pemandu wisata arung jeram?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dipaparkan di atas ada banyak masalah yang muncul bisa diteliti. Setiap masalah yang muncul tentu memerlukan penelitian sendiri. Oleh karena itu, penulis perlu melakukan batasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih terarah. Pembatasan masalah dalam penelitian ini dititik beratkan pada hubungan percaya diri terhadap kemampuan berkomunikasi

pada pemandu wisata arung jeram di *Explore Sumatera* Desa Belinteng, Kecamatan Namo Tating, Kabupaten Langkat sebagai pengelola wisata arung jeram tahun 2013.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan percaya diri terhadap kemampuan berkomunikasi pada pemandu wisata arung jeram di *Explore Sumatera* tahun 2013?”.

E. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan percaya diri terhadap kemampuan berkomunikasi pada pemandu wisata arung jeram di *Explore Sumatera* tahun 2013.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini, adalah:

1. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi dan percaya diri pemandu wisata arung jeram *Explore Sumut* dan pemandu wisata lainnya.
2. Sebagai bahan pertimbangan para konsumen arung jeram untuk melakukan olahraga wisata arung jeram.
3. Menambah wawasan para pemandu wisata arung jeram tentang berkomunikasi dan percaya diri.

4. Memberi gambaran tentang kualitas pemandu wisata arung jeram *Explore Sumatra*.
5. Sebagai referensi bagi pembaca yang ingin meneliti tentang pemandu wisata arung jeram.



THE
Character Building
UNIVERSITY