

# Diseminasi Tantangan Peran Pemandu Wisata terhadap *Artificial Intelligence (AI)* di Era Digital

Setiawan Priatmoko<sup>1</sup>, Erna  
Wigati<sup>2</sup>, Sulistyono<sup>3</sup>, Yitno  
Purwoko<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Manajemen,  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi  
Pariwisata API

Email : eraynesance@gmail.com

## Abstrak

Perkembangan teknologi, khususnya *Artificial Intelligence (AI)*, telah membawa perubahan signifikan dalam industri pariwisata, termasuk pada peran pemandu wisata. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mendiseminasikan tantangan dan peluang yang dihadapi pemandu wisata di era AI, serta memberikan strategi adaptif agar tetap relevan dan profesional. Kegiatan diseminasi dilakukan dalam bentuk webinar yang menghadirkan praktisi pemandu wisata serta dosen STIE Pariwisata API Yogyakarta. Peserta terdiri dari siswa SMK pariwisata, mahasiswa, dan pemangku kepentingan di bidang kepariwisataan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa AI tidak sepenuhnya menjadi ancaman, tetapi justru dapat menjadi alat bantu yang meningkatkan profesionalitas pemandu wisata. Tips dan trik seperti penguatan narasi lokal, personalisasi layanan, dan pemanfaatan media digital menjadi strategi utama agar pemandu wisata tetap memiliki peran unik yang tidak tergantikan oleh teknologi.

Kata Kunci: Pemandu wisata, *Artificial Intelligence*, diseminasi, adaptasi teknologi, webinar

## Abstract

Technological developments, particularly *Artificial Intelligence (AI)*, have brought significant changes to the tourism industry, including the role of tour guides. This community service activity aims to disseminate the challenges and opportunities facing tour guides in the AI era, as well as to provide adaptive strategies to remain relevant and professional. The dissemination activity was conducted in the form of a webinar featuring tour guide practitioners and lecturers from the STIE Pariwisata API Yogyakarta. Participants included tourism vocational high school students, university students, and tourism stakeholders. The results of the activity indicate that AI is not entirely a threat but can actually be a tool that enhances the professionalism of tour guides. Tips and tricks such as strengthening local narratives, personalizing services, and utilizing digital media are key strategies to ensure tour guides maintain their unique role that cannot be replaced by technology.

Keywords: Tour guide, *Artificial Intelligence*, dissemination, technology adaptation, webinar

© 2025 Some rights reserved

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan, tidak terkecuali dalam sektor pariwisata (Buhalis, 2019). Salah satu teknologi yang memiliki dampak signifikan adalah *Artificial Intelligence (AI)*. Teknologi ini kini telah merambah pada layanan-layanan wisata seperti pencarian informasi destinasi, navigasi wisata, pemesanan tiket otomatis, hingga pengalaman virtual melalui aplikasi berbasis AI yang kemudian sebagian menjadi *smart tourism* (Buhalis & Amaranggana, 2013). Kemajuan ini menimbulkan kekhawatiran akan tergerusnya peran profesi tertentu, termasuk pemandu wisata, yang selama ini memiliki fungsi strategis dalam memberikan informasi, mengelola pengalaman

wisata, dan menjaga keterhubungan antara wisatawan dengan budaya lokal.

Pemandu wisata sebagai pelaku garda depan dalam interaksi langsung dengan wisatawan dituntut untuk adaptif dalam menyikapi perubahan ini. Tantangan utama yang muncul adalah bagaimana mempertahankan peran yang bermakna di tengah hadirnya teknologi canggih yang dapat menyajikan informasi secara instan dan multibahasa. Di sisi lain, teknologi seharusnya tidak diposisikan sebagai ancaman, melainkan sebagai peluang untuk meningkatkan profesionalitas dan kualitas layanan pemandu wisata. Di tengah perubahan yang menuju kondisi terintegrasi dan *smart destination* situasi telah berubah (Sigalat-Signes et al., 2020).

Namun, pemahaman ini belum sepenuhnya tersebar luas di kalangan pelajar SMK, mahasiswa pariwisata, maupun pelaku industri wisata lainnya, sehingga diperlukan upaya edukatif dan partisipatif yang mampu menjembatani kesenjangan tersebut.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk webinar interaktif yang bertujuan untuk mendiseminasikan tantangan dan strategi adaptif pemandu wisata terhadap perkembangan AI. Webinar ini menghadirkan pembicara dari kalangan praktisi *tour guide* yang telah berpengalaman di lapangan serta dosen STIE Pariwisata API yang memiliki perspektif akademik mengenai transformasi digital di bidang pariwisata. Melalui kegiatan ini, peserta yang terdiri dari siswa SMK, mahasiswa, dan stakeholder pariwisata mendapatkan wawasan baru, tips dan trik bertahan, serta motivasi untuk menjadi pemandu wisata profesional yang relevan dan kompeten dalam menghadapi era digital yang terus berkembang.

**METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan diseminatif berbasis webinar interaktif dan Youtube live sebagai sarana utama penyampaian materi. Tahapan pelaksanaan kegiatan terbagi dalam beberapa poin berikut:

**Persiapan dan Koordinasi**

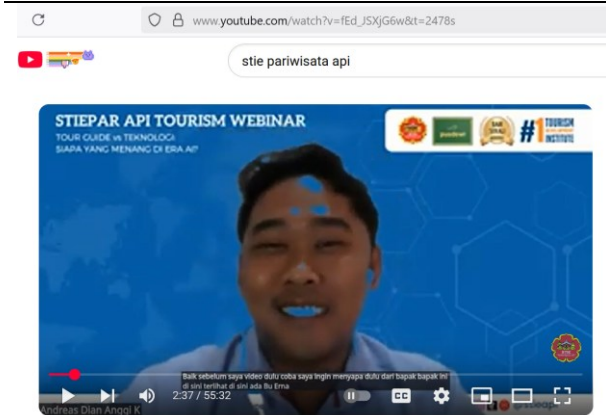
Tahap awal dilakukan dengan membentuk tim pelaksana yang terdiri dari dosen dan tenaga pendidik (tendik) STIE Pariwisata API Yogyakarta. Tim kemudian melakukan koordinasi dengan narasumber pemandu wisata lokal dan pemateri yang akan terlibat dalam webinar. Selain itu, dilakukan penyusunan proposal kegiatan, penentuan tanggal, serta persiapan media promosi untuk menjangkau calon peserta. Media promosi yang dipilih adalah menggunakan poster digital (Gambar 1). Kegiatan koordinasi adalah hal yang krusial dalam proyek pengabdian masyarakat (Isnugroho, et al., 2025).



Gambar 1. Poster Digital  
Sumber: Penulis, 2025

**Pelaksanaan Webinar**

Webinar diselenggarakan secara daring menggunakan platform Zoom Meeting agar dapat diakses oleh peserta dari berbagai daerah. Kegiatan dibuka dengan sambutan dari institusi penyelenggara dan dilanjutkan dengan penyampaian materi oleh para narasumber. Setiap narasumber diberikan waktu presentasi sekitar 20 menit dan sesi diskusi diadakan setelah seluruh narasumber selesai menyampaikan materi. Moderator webinar dilakukan oleh tendik atau dosen yang membidangi IT kampus STIE Pariwisata API (Gambar 2).

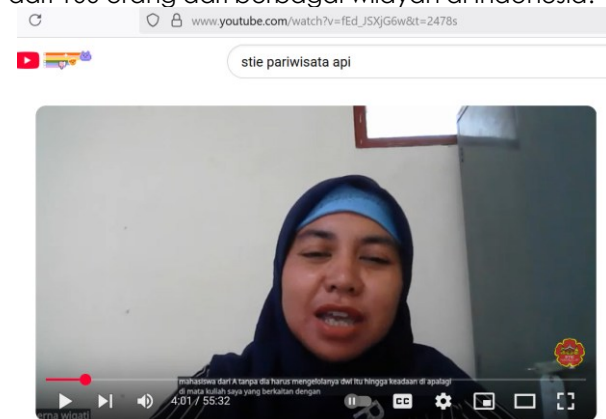


AI dan Pariwisata

**Gambar 2.** Penampilan Moderator Webinar  
Sumber: Youtube STIE Pariwisata API

**Peserta Kegiatan**

Peserta yang diundang mencakup siswa-siswi SMK kepariwisataan, mahasiswa program studi pariwisata, serta stakeholder dari instansi pemerintah dan swasta yang bergerak di bidang pengembangan SDM pariwisata. Pendaftaran dilakukan secara online melalui Google Form, pembicara dan peserta menerima e-sertifikat sebagai bentuk apresiasi atas partisipasi mereka. Target total peserta yang mengikuti kegiatan lebih dari 100 orang dari berbagai wilayah di Indonesia.



AI dan Pariwisata

**Gambar 3.** Narasumber dari dosen STIE Pariwisata API

Sumber: Youtube STIE Pariwisata API

**Diskusi dan Tanya Jawab**

Sesi diskusi dan tanya jawab menjadi bagian penting dalam webinar karena memberikan ruang dialog dua arah antara peserta dan narasumber. Banyak peserta menyampaikan pertanyaan kritis mengenai dampak AI dan bagaimana langkah konkret untuk beradaptasi. Narasumber menjawab dengan menyampaikan studi kasus dan pengalaman lapangan yang kontekstual, sehingga materi terasa relevan dan aplikatif.

**Dokumentasi**

Kegiatan didokumentasikan dalam bentuk rekaman video, tangkapan layar peserta, serta arsip materi presentasi. Dokumentasi ini juga digunakan sebagai laporan akhir kegiatan dan referensi untuk kegiatan sejenis di masa mendatang.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada kesempatan tersebut narasumber dari pegiat tour guide adalah Bp. Jeffrey, S.E. yang sekaligus juga mampu mata pelajaran pemanduan wisata di SMK Dirlantara Putra Bangsa, Yogyakarta (Gambar 4).



AI dan Pariwisata

STIE PARIW... 188 subscribers Like Share

**Gambar 4.** Narasumber Pegiat Tour Guide  
Sumber: Youtube STIE Pariwisata API

**AI tidak memiliki dimensi emosional dan kultural**

Hasil diseminasi menunjukkan bahwa peserta memahami bahwa salah satu keunggulan pemandu wisata yang tidak dapat digantikan oleh AI adalah kemampuan menjalin koneksi emosional dan menyampaikan konteks budaya secara otentik. Narasumber dari kalangan praktisi menekankan bahwa pemandu yang memahami sejarah lokal, adat, dan ekspresi budaya setempat memiliki nilai tambah yang sangat besar. AI memang mampu menyampaikan informasi faktual, namun interaksi manusiawi tetap menjadi daya tarik utama dalam pengalaman wisata. Beberapa kisah yang belum ditemukan di internet juga menjadi keunggulan bagi pemandu wisata karena AI belum mengetahuinya. Peserta webinar mengakui bahwa dalam era digital ini, narasi yang disampaikan secara personal dan kontekstual jauh lebih berkesan dibandingkan penjelasan kaku dari perangkat otomatis. Mereka juga menyadari pentingnya empati, humor, dan kemampuan membaca situasi wisatawan yang hanya bisa dilakukan oleh manusia. Ini menguatkan bahwa nilai "pengalaman" lebih dihargai bagi konsumen (Pine & Gilmore, 2013).Oleh karena itu,

nilai-nilai humanis yang melekat dalam profesi pemandu wisata harus terus diperkuat sebagai strategi menghadapi penetrasi teknologi.

### **Digitalisasi adalah alat, bukan pengganti**

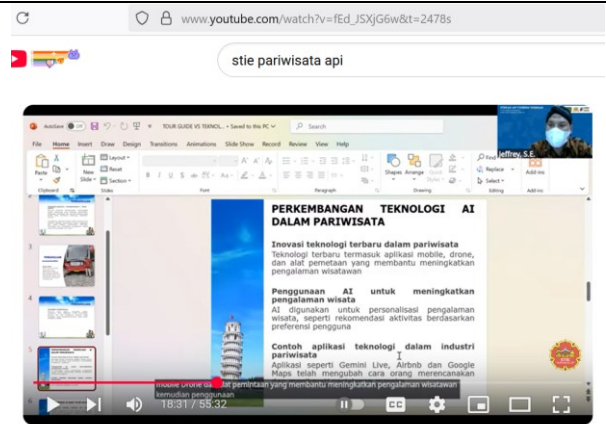
Dalam webinar ini terungkap bahwa banyak peserta sebelumnya menganggap teknologi sebagai ancaman langsung terhadap kelangsungan profesi pemandu wisata. Namun melalui diseminasi ini, peserta mulai memahami bahwa teknologi, termasuk AI, justru bisa dimanfaatkan sebagai alat pendukung dalam menjalankan tugas sebagai pemandu. Contohnya, pemanfaatan presentasi multimedia, aplikasi interaktif, dan konten digital justru dapat memperkuat cara penyampaian informasi di lapangan.

Pemandu wisata yang menguasai teknologi akan lebih fleksibel dan modern dalam membangun citra profesional. Bahkan, beberapa narasumber memberikan contoh bagaimana pemandu kini memanfaatkan media sosial untuk membangun personal branding dan memperluas pasar. Oleh karena itu, pembekalan teknologi bukan hanya sebagai bentuk adaptasi, tetapi juga sebagai peluang untuk memperluas jangkauan dan daya saing pemandu wisata di masa depan.

### **Pentingnya keahlian naratif dan storytelling**

Kemampuan menyampaikan cerita yang menarik dan bermakna menjadi pembahasan utama dalam sesi narasumber dari kalangan akademisi. Dalam konteks pariwisata, *storytelling* tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun pengalaman imajinatif dan emosional yang mendalam. Oleh karena itu, pemandu wisata perlu terus mengembangkan gaya komunikasi, struktur narasi, dan penguasaan materi sejarah serta budaya. Pemandu juga harus terus mempelajari teknologi yang sedang berkembang agar tidak ketinggalan dalam persaingan,

Peserta kegiatan menyadari bahwa kekuatan narasi tidak bisa dibangun dalam waktu singkat, melainkan melalui latihan dan pengalaman yang konsisten. Tips seperti menyisipkan humor lokal, menceritakan legenda setempat, bahkan cerita horor lokal, dan membangun dialog interaktif menjadi bagian dari diskusi yang sangat diapresiasi oleh peserta. Narasi yang hidup mampu menjadikan kunjungan wisata lebih berkesan dan bermakna dibandingkan sekadar informasi tekstual dari mesin. Penyampaian materi oleh narasumber dapat dilihat pada gambar 5 di bawah.



AI dan Pariwisata

**Gambar 5.** Penyampaian Materi oleh Narsum  
Sumber: Youtube STIE Pariwisata API

### **Kebutuhan pelatihan berkelanjutan**

Sebagian besar peserta menyampaikan bahwa mereka merasa termotivasi untuk terus belajar dan meningkatkan kompetensi setelah mengikuti webinar ini. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga mendorong kesadaran akan pentingnya pengembangan diri secara berkelanjutan. Banyak peserta dan mahasiswa yang mengusulkan agar kegiatan sejenis dapat dilakukan secara rutin.

Dari pihak *stakeholder*, muncul harapan agar institusi pendidikan tinggi pariwisata seperti STIE Pariwisata API dapat menjadi pusat pelatihan dan penguatan kapasitas SDM pemandu wisata di era digital. Narasumber juga menekankan pentingnya jejaring antar komunitas pemandu dan lembaga pelatihan untuk saling berbagi pengalaman dan sumber belajar. Pelatihan bagi calon-calon pemandu wisata juga harus terus dilakukan dengan fasilitasi pihak terkait. Kolaborasi semacam ini menjadi kunci keberhasilan adaptasi terhadap perkembangan teknologi yang terus berubah.

### **KESIMPULAN**

Kegiatan diseminasi ini berhasil membuka wawasan dan meningkatkan kesadaran peserta terhadap dinamika peran pemandu wisata di tengah kemajuan teknologi Artificial Intelligence. Meskipun teknologi AI semakin canggih, peran pemandu wisata tetap memiliki keunikan tersendiri dalam menghadirkan pengalaman wisata yang berkesan melalui pendekatan kultural dan emosional. Oleh karena itu, penguatan kompetensi naratif, pemahaman budaya lokal, serta kemampuan adaptasi teknologi menjadi kunci utama untuk mempertahankan relevansi profesi ini. Kegiatan ini menunjukkan bahwa banyak siswa dan mahasiswa yang antusias serta memiliki semangat

untuk mengembangkan diri. Webinar ini juga memperlihatkan adanya kebutuhan nyata terhadap pembekalan *soft skill* dan *hard skill* yang sesuai dengan tuntutan zaman. Dengan demikian, pengabdian ini menjadi pijakan awal yang strategis dalam merespons isu-isu krusial dalam dunia kepariwisataan berbasis digital.

Partisipasi aktif dari berbagai kalangan, mulai dari pelajar, mahasiswa, hingga *stakeholder* industri pariwisata menjadi bukti bahwa topik ini relevan dan layak untuk dikembangkan secara lebih lanjut. Kegiatan semacam ini perlu dilanjutkan secara berkala dengan pendekatan yang lebih variatif, seperti pelatihan tatap muka, lokakarya praktik, atau kelas pendampingan bagi calon pemandu wisata. Sinergi antara dunia pendidikan, industri, dan komunitas menjadi elemen penting dalam menyiapkan SDM pariwisata masa depan.

## REKOMENDASI

- Integrasi materi AI dan digital tourism dalam kurikulum pelatihan pemandu wisata.  
Institusi pendidikan tinggi dan lembaga pelatihan disarankan untuk menyusun materi pembelajaran yang mencakup perkembangan teknologi digital dalam dunia pariwisata. Hal ini penting agar lulusan memiliki kesiapan dalam menghadapi tantangan teknologi di lapangan. Pembelajaran dapat berbentuk teori, praktik penggunaan alat digital, hingga simulasi pemanfaatan AI dalam guiding.
- Peningkatan keterampilan narasi dan storytelling berbasis budaya lokal.  
Pemandu wisata perlu dilatih untuk menguasai teknik bercerita yang menarik dan kontekstual dengan destinasi yang dibawanya. Hal ini dapat dilakukan melalui workshop, praktik lapangan, serta mentoring oleh pemandu senior. Penguatan narasi lokal akan menjadi nilai jual utama yang tidak bisa digantikan oleh AI.
- Penyediaan pelatihan berkelanjutan untuk pemandu wisata profesional.  
Pemerintah daerah, asosiasi pemandu wisata, dan institusi pendidikan disarankan untuk menyediakan program pelatihan berkelanjutan. Pelatihan ini harus responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan pasar wisata. Dengan begitu, pemandu wisata akan selalu berada pada level kompetensi yang sesuai dengan tuntutan zaman.
- Membangun kolaborasi lintas sektor untuk penguatan SDM pariwisata.  
Kerja sama antara dunia akademik, pelaku industri, dan komunitas perlu ditingkatkan dalam bentuk program pengembangan SDM. Kolaborasi ini dapat menciptakan ekosistem pembelajaran yang dinamis dan aplikatif. Hal ini juga membuka peluang bagi pertukaran

informasi dan pembaruan pengetahuan yang saling menguatkan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Pengabdian ini tidak lepas dari dukungan STIE Pariwisata API Yogyakarta dan para pegiat pemandu wisata yang bersedia menjadi narasumber. Terima kasih juga disampaikan kepada peserta dari SMK, mahasiswa, dan instansi pariwisata yang telah berpartisipasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buhalis, D. (2019). Technology in tourism-from information communication technologies to eTourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 267–272. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0258>
- Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2013). Smart Tourism Destinations. In *Information and Communication Technologies in Tourism 2014* (pp. 553–564). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2\\_40](https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2_40)
- Isnugroho, E., Winarno, S.B., Sudiman.(2024). Tema Terstruktur Dalam Pendampingan Desa Wisata Berkaitan Isu Krusial Dan Tantangannya. *ABDIMAS: Journal Tourism & Community Service*, 1(1), 33-40. <https://jurnal.stieparapi.ac.id/index.php/jtcs/article/view/128>
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (2013). The experience economy: past, present and future. In *Handbook on the Experience Economy* (pp. 21–44). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781781004227.00007>
- Sigalat-Signes, E., Calvo-Palomares, R., Roig-Merino, B., & García-Adán, I. (2020). Transition towards a tourist innovation model: The smart tourism destination: Reality or territorial marketing? *Journal of Innovation and Knowledge*, 5(2), 96–104. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.06.002>
- Winarno, S.B., Widayati, S., Panghastuti, T., et al. 2024. Pendampingan Pengembangan Potensi Situs Sejarah Gunung Batur Sebagai Daya Tarik Wisata Religi Di Purwodadi Tepus Gunungkidul. *ABDIMAS: Journal Tourism & Community Service*, 1(1), 7-13. <https://jurnal.stieparapi.ac.id/index.php/jtcs/article/view/137>