

## Pelatihan Pramuwisata Lokal Desa Wisata Besan Klungkung

<sup>1</sup>I Gede Astawa, <sup>2</sup>Wayan Wijayasa, <sup>3</sup>Ketut Saskara

Akademi Pariwisata Denpasar<sup>1,2,3</sup>

Email: gedeastawa@akpar-denpasar.ac.id<sup>1</sup>, wayanwijayasa@akpar-denpasar.ac.id<sup>2</sup>, ketutsaskara@akpar-denpasar.ac.id<sup>3</sup>

---

### ABSTRAK

Kementerian Pariwisata Indonesia memandang perlu percepatan pemberdayaan masyarakat desa wisata yang memiliki karakteristik tersendiri dan memiliki potensi ekonomi cukup besar sehingga perlu mengandeng berbagai pihak, termasuk perguruan tinggi. Oleh karena itu, sebagai salah satu perguruan tinggi pariwisata di Bali, Akademi Pariwisata Denpasar, melalui program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM), turut serta memberikan kontribusi percepatan ketercapaian program pemerintah tersebut melalui pendampingan Desa Wisata Besan Klungkung dengan beberapa bentuk program pelatihan, yang salah satunya adalah pelatihan untuk pramuwisata lokal yang sudah ada di desa tersebut yang berjumlah 12 orang. Pelatihan bagi pemandu wisata lokal ini adalah bersifat pengayaan khazanah di dalam hal kesantunan berbahasa, hospitalitas, dan teknik memandu wisatawan. Untuk mengetahui dampak pelatihan ini, dilakukan *pre-test* dan *post-test*. Hasil analisis *sig. (2-tailed)* terhadap nilai rerata kumulatif peserta menunjukkan bahwa pelatihan yang dilaksanakan memiliki signifikansi.

**Kata kunci:** desa wisata Besan, pelatihan, pramuwisata lokal

### ABSTRACT

*The Indonesian Ministry of Tourism deems that it is necessary to accelerate the empowerment of the tourism village community that has its own characteristics and has considerable economic potential so that it needs to engage with various parties, including universities. Therefore, as one of the tourism institution in Bali, Denpasar Academy of Tourism, through the Community Service Program, contributes to the acceleration of the achievement of these government programs through the assistance of the Besan Tourism Village in Klungkung regency with several forms of training programs, one of which is training for local tour guides that already exist in the village. The training for local tour guides is to enrich the treasury in terms of politeness in language, hospitality, and guiding techniques. To measure the impact of the training, it is conducted pre-test and post-test. The result of the sig. (2-tailed) analysis to the cumulative average scores of the participants shows that the training conducted has significance.*

**Keywords:** Besan tourism village, local tour guide, training

### PENDAHULUAN

Sesuai dengan pentahelik pembangunan pariwisata, Kemenpar harus mengandeng berbagai pihak untuk mempercepat pencapaian pariwisata Indonesia yang semakin baik secara kualitas dan meningkat secara kuantitas,

maka kerjasama dengan perguruan tinggi menjadi hal yang strategis. Untuk itu, Kemenpar melakukan pendekatan untuk menawarkan kerjasama kepada perguruan tinggi untuk bersama-sama membangun SDM pariwisata, khususnya di pedesaan, agar mutu SDM yang dimiliki lebih

meningkat dan menjadi lebih berkompeterensi, termasuk juga pengelolaan desa wisata dan semua produk desa wisatanya (Tim Penyusun, 2019: 3). Sebagai salah satu perguruan tinggi pariwisata di Bali, Akademi Pariwisata Denpasar menjalin kerjasama dengan Kemenpar untuk mengadakan pendampingan Desa Wisata Besan yang terletak di Kabupaten Klungkung dengan beberapa program pendampingan, yang salah satunya adalah memberikan pelatihan pramuwisata kepada pemuda Desa Besan. Bahasa asing, khususnya bahasa Inggris merupakan sarana komunikasi yang sangat penting untuk memperkenalkan daya tarik wisata secara internasional. Hal ini sejalan dengan pernyataan Suyasa (2019) bahwa pengelolaan pariwisata tanpa didukung dengan keterampilan dan kecakapan berbahasa asing akan menghambat kelancaran dan komunikasi serta pelayanan terhadap wisatawan asing. Keterampilan berbahasa asing, khususnya bahasa Inggris sebagai bahasa internasional mutlak diperlukan oleh pelaku pariwisata Bali. Lebih jauh, Putri dkk. (2018) menyatakan bahwa kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris ini bertujuan untuk menyiapkan kualitas masyarakat desa yang lebih baik sebagai *entrepreneur* 'wirausaha' yang mandiri.

Sebelum diadakan pelatihan, terlebih dahulu tim mengadakan identifikasi permasalahan dengan melibatkan para pemuda dan pemudi desa yang menjadi pemandu wisata yang sering mengantarkan para tamu di sekitar objek-objek menarik di wilayah Desa Wisata Besan. Kebanyakan para pemandu adalah lulusan SMA/SMK dan mahasiswa yang masih sedang kuliah. Dari hasil identifikasi awal, baik dengan pengamatan langsung maupun hasil wawancara dengan para pramuwisata tersebut, ditemukan masalah, antara lain: (1) kurangnya pengetahuan bahasa Inggris pada ranah kesantunan dan hospitalitas;

dan (2) kurangnya penguasaan teknik dasar memandu wisatawan.

### RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi permasalahan mitra adalah (1) bagaimana meningkatkan kesantunan dan hospitalitas dengan bahasa Inggris yang dilakukan oleh kelompok pramuwisata lokal Desa Besan; dan (2) bagaimana meningkatkan keterampilan dasar memandu wisatawan dengan teknik yang benar.

### METODE

Pengabdian masyarakat dalam bentuk pelatihan pramuwisata lokal bagi pemuda Desa Besan, melibatkan 12 orang peserta, yakni 8 pemuda dan 4 pemudi. Pelatihan ini dilaksanakan selama 3 hari, pada tanggal 29 Juni sampai dengan 1 Juli 2019, bertempat di Balai Desa Besan dan wilayah desa lintasan *tracking* untuk praktek lapangan secara langsung.



Gambar 1 Lokasi Pendampingan Desa Wisata

Dalam pelatihan ini digunakan metode diskusi dan praktik lapangan. Metode diskusi dilakukan dengan menyampaikan permasalahan yang dihadapi oleh mitra dalam memandu wisatawan asing, baik dari segi kebahasaan maupun dari teknik memandu. Sedangkan teknik lapangan dilakukan sebagai implementasi hasil diskusi yang sudah dilakukan. Dalam Pelatihan ini melibatkan 3 orang dosen, yaitu:

1. Dr. I Gede Astawa, S.Pd., M.Hum.

Dosen ini adalah linguis yang mengampu mata kuliah *English for*

*hospitality* dan pernah bekerja di salah satu Hotel di Bali. Dalam pelatihan ini memberikan materi tentang kesantunan dan *hospitalitas* berkomunikasi dalam bahasa Inggris.

2. I Wayan Wijayasa, SST. Par., M.Par.  
Dosen ini pernah bekerja sebagai *English Speaking Tour Guide* di beberapa *travel agent* di Denpasar. Dalam pelatihan ini memberikan materi teknik memandu wisata.
3. Drs. I Ketut Saskara, M.Par.  
Dosen ini pernah bekerja sebagai *English Speaking Tour Guide* di beberapa *travel agent* di Denpasar. Dalam pelatihan ini memberikan materi praktik lapangan.

Materi pelatihan pramuwisata lokal ini dilaksanakan dalam 3 tahapan, seperti tabel 1 berikut.

Tabel 1. Materi Pelatihan

Hari/ tanggal.	Materi	Instruktur
29 Juni 2019	Kesantunan berbahasa Inggris dan <i>hospitalitas</i>	Dr. I Gede Astawa, S.Pd., M.Hum
30 Juni 2019	Teknik memandu wisatawan	I Wayan Wijayasa, SST.Par., M.Par.
1 Juli 2019	Praktik lapangan	Drs. I Ketut Saskara, M. Par.

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pelatihan yang dilakukan, maka diadakan *pre-test* (tes sebelum tindakan) dan *post-test* (tes sesudah tindakan). Nilai rerata dari *pre-test* dan *post-test* selanjutnya dianalisis dengan menggunakan *sig. (2-tailed) SPPS. 22.0.*

## PEMBAHASAN

Berdasarkan metode yang digunakan dalam pelatihan ini, maka rangkaian kegiatan pelatihan ini dapat dijabarkan sebagai berikut.

### a. Pelaksanaan *Pre-test*

Pada tahap *pre-test* ini peserta diberikan pertanyaan yang terkait dengan

- (1) materi kesantunan dan *hospitalitas*; dan
- (2) teknik memandu wisatawan dalam mengantarkan tamu pada kegiatan *tracking* di wilayah Desa Wisata Besan. *Pre-test* ini dilakukan secara lisan (*oral*) dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 2. Nilai Rerata Kumulatif *Pre-test*

No.	Materi	Rerata
1.	Keterampilan berbahasa Inggris	65
2.	Kesantunan berbahasa	50
3.	<i>Hospitalitas</i>	55
4.	Teknik memandu wisatawan	58

Keterampilan berbahasa Inggris peserta berada dalam kategori sedang karena peserta dapat berkomunikasi dalam bahasa Inggris, baik bertanya maupun merespon pertanyaan terkait dengan kegiatan *tracking*. Namun, sering terjadi kesalahan pada struktur (*structure*) dan pelafalan (*pronunciation*).

Dari cara berkomunikasi yang dilakukan, peserta belum mampu menggunakan ungkapan-ungkapan kesantunan dan *hospitalitas* sebagaimana teori kesantunan berbahasa yang dinyatakan oleh Nadar (2009) bahwa kesantunan berbahasa adalah tindakan berbahasa yang diambil oleh penutur dalam rangka meminimalisasi atau mengurangi derajat perasaan tidak senang atau sakit hati penutur sebagai akibat tuturan yang diungkapkan oleh seorang penutur. Lebih lanjut, Sibarani (2004) menyatakan kesantunan berbahasa merupakan tata cara berbahasa seseorang yang dipengaruhi oleh norma-norma budaya suku bangsa atau kelompok masyarakat tertentu. Sedangkan *hospitalitas (hospitality)* dalam kamus Inggris-Indonesia diartikan sebagai keramah-tamahan, kesukaan/kesediaan menerima tamu (Echols, 1989). Jadi keramah-tamahan dalam konteks kepariwisataan dimaknai sebagai keramah-tamahan kepada tamu yang dilakukan dengan tulus ikhlas. Keramah-tamahan ini

diwujudkan dengan ungkapan-ungkapan dalam berkomunikasi yang dapat membuat tamu yang berkunjung merasa senang dan memiliki kesan yang positif atas kunjungannya.



Gambar 2 Pelaksanaan *Pre-test* Peserta Pelatihan  
Sumber: Dok. Bali TV

### b. Diskusi dan *Role Playing*

Teknik pelatihan dilakukan dengan berdiskusi dan yang *role playing* merujuk hasil *pre-test* yang dilakukan oleh peserta pelatihan. Dalam diskusi juga diselipkan beberapa teori baik berupa struktur kebahasaan, kesantunan, hospitalitas, maupun teknik memandu wisatawan. Instruktur memberikan pengayaan dengan contoh-contoh ungkapan kesantunan dan hospitalitas lintas budaya. Cara diskusi ini cukup efektif karena peserta tergolong pelajar dewasa sehingga pendekatan yang digunakan adalah pendekatan andragogi. Pendekatan andragogi adalah pelibatan peserta didik dalam pembelajarannya. Keterlibatan ini adalah kunci keberhasilan dalam pembelajaran orang dewasa (Sudjana, 2005). Para peserta dalam diskusi mau mengemukakan hal-hal yang belum mereka pahami dengan baik. Masing-masing materi yang disajikan oleh instruktur dilakukan dengan diskusi dan *role playing* sebelum dilakukan praktik lapangan.



Gambar 3 Diskusi dan *Role Playing*

### c. Praktik Lapangan

Pada tahap ini, seluruh peserta dan instruktur terjun langsung ke lapangan dengan mempraktikkan materi yang diajarkan di dalam kelas. Pada tahap praktik lapangan ini, diterapkan metode language *accompanying action*, yakni penggunaan bahasa yang disertai tindakan. Praktik lapangan ini dilakukan dengan melakukan program *tracking* di wilayah Desa Wisata Besan layaknya seperti memandu wisatawan yang sedang melakukan kegiatan *tracking*. Setiap peserta melakukan praktik memandu pada kegiatan tersebut dengan menggunakan bahasa Inggris. Instruktur melakukan pengamatan dan mencatat kekurangan atau hambatan yang masih dialami oleh peserta, sambil memberikan *reinforcement* (penguatan) kepada seluruh peserta.



Gambar 4 Kegiatan Praktik Lapangan

### d. Pelaksanaan *Post-test*

Pada tahapan *post-test* ini, instruktur memberikan evaluasi terkait dengan hasil akhir dari pelaksanaan pelatihan merujuk pada materi yang diberikan pada saat di kelas maupun pada saat pelaksanaan

praktik lapangan. Dari hasil *post-test* terdapat perubahan keterampilan berbahasa Inggris peserta dengan tingkat kesantunan dan hospitalitas yang cukup signifikan, termasuk adanya peningkatan pengetahuan tentang *guiding technique* (teknik memandu wisatawan). Hasil *post-test* tersebut ditunjukkan dalam tabel 3 berikut.

Tabel 3. Nilai Rerata Kumulatif *Post-test*

No.	Materi Pelatihan	Rerata
1.	Keterampilan berbahasa Inggris	70
2.	Kesantunan berbahasa	72
3.	Hospitalitas	74
4.	Teknik memandu wisatawan	72



Gambar 5 Instruktur Memberikan Evaluasi Kegiatan

Dari analisis pengolahan data yang dilakukan dengan *sig. (2-tailed)* terhadap nilai rerata kumulatif *pre-test* dan *post-test*, ditemukan bahwa *sig value* pada masing-masing materi pelatihan adalah  $< 0.05$ . Hal ini berarti bahwa ada perbedaan nilai secara signifikan sebelum dan sesudah pelaksanaan pelatihan, dimana ada peningkatan keterampilan setelah diadakan tindakan (pelatihan). *Significance value* (nilai signifikansi) ditunjukkan dalam tabel berikut.

Tabel 4. *Sig. (2-tailed)*

No.	Materi Pelatihan	Sig Value
1.	Keterampilan berbahasa Inggris	0.043
2.	Kesantunan berbahasa	0.000

3.	Hospitalitas	0.016
4.	Teknik memandu wisatawan	0.023

## SIMPULAN

Pelatihan memandu wisata, yang merupakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat (PkM) melalui pendampingan Desa Wisata Besan, mempunyai dampak positif terhadap para pemuda yang menjadi pemandu wisata lokal di desa setempat. Hal ini bisa dilihat dari hasil pengolahan data yang menunjukkan *sig. value*  $< 0.05$  pada masing-masing materi pelatihan. Hal ini merepresentasikan bahwa ada pengaruh positif pelatihan yang dilakukan sesudah perlakuan (*treatment*). Mengingat pelatihan ini adalah salah satu kegiatan pendampingan desa wisata yang dilaksanakan oleh Akademi Pariwisata Denpasar, maka hasil evaluasi ini akan digunakan sebagai dasar untuk melakukan pembinaan pengayaan materi pada kegiatan pendampingan berikutnya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Kemenpar Republik Indonesia atas kepercayaannya kepada Akademi Pariwisata Denpasar untuk melakukan pendampingan Desa Wisata Besan Klungkung. Terima kasih juga kami peruntukkan kepada tim LP2M Akademi Pariwisata Denpasar yang sudah bekerja dengan baik untuk melakukan semua rangkaian kegiatan pendampingan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Echols, John M. dan Hassan Shadily. 1989. *An English-Indonesian Dictionary*. Jakarta: PT Gramedia
- Bali TV. 2019. AKPAR Denpasar Gelar Pelatihan Pendampingan Desa Wisata. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=wvnNeAoWZYY>

Google Maps. (n.d.). Peta Desa Besan. Retrieved from

<https://www.google.com/maps/search/peta+desa+besan/@-8.5140821,115.436517,14z/data=!3m1!4b1>

Nadar, F.X. 2009. *Pragmatik & Penelitian Pragmatik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sibarani, Robert. 2004. *Antropolinguistik, Antropologi Linguistik*. Medan: Poda

Suryana, I Wayan. 2019. Pemantapan Bahasa Inggris dan Pelatihan Pembuatan Iklan Guna Mendukung

Pariwisata di Desa Mengwi. *Widyabhakti Jurnal Ilmiah Populer*, 1(3), 72-77

Putri, I G. A. Vina Widiadnya. 2018. Pelatihan Bahasa Inggris untuk Kelompok Pemahat Patung Kayu di Desa Batubulan. *Widyabhakti Jurnal Ilmiah Populer*, 1(1), 24-32