



PENGEMBANGAN LAYANAN KEPEMANDUAN BAGI PELAKU PARIWISATA DESA SUKOMULYO DI DESTINASI WISATA NEPAL VAN JAVA

Oleh

Izza Ulumuddin Ahmad Asshofi¹, Emik Rahayu², Joseph Aldo Irawan³,
Aji Kusumah Ramdhani⁴

^{1,2,3,4}Universitas Dian Nuswantoro

E-mail: ¹izza.asshofi@dsn.dinus.ac.id

Article History:

Received: 05-06-2022

Revised: 15-06-2022

Accepted: 27-07-2022

Keywords:

Destinasi Wisata,
Kompetensi, Pariwisata,
Pelayanan Prima, Pemandu
Wisata

Abstract: *Pariwisata yang sempat tertidur akhir-akhir ini mulai bangkit. Para pekerja pariwisata khususnya pemandu wisata mulai merasakan dampak dari kedatangan wisatawan yang berkunjung termasuk di destinasi wisata Nepal Van Java, Magelang. Kesiapan dari pelaku pariwisata menjadi fokus utama dalam menunjang pelaksanaan kegiatan kepariwisataan. Masyarakat desa Sukomulyo yang berlokasi cukup dekat dengan destinasi wisata Nepal Van Java sekaligus di kawasan destinasi pariwisata super prioritas Borobudur diharapkan dapat menjadi pelaku pariwisata yang mendapatkan manfaat. Pelatihan yang di berikan berupa pelatihan komunikasi dengan wisatawan, pelayanan prima, dan kepeemanduan baik teori maupun praktek lapangan langsung di destinasi wisata Nepal Van Java. Tujuan dari pelatihan adalah untuk mengembangkan kualitas layanan kepeemanduan dari insan pariwisata desa Sukomulyo. Metode pelaksanaan yang di gunakan adalah pelatihan teori dan praktik lapangan. Hasil dari pelatihan ini menunjukkan adanya pengembangan layanan kepeemanduan pada wisatawan dengan dibuatnya paket wisata desa wisata dan standar layanan kepeemanduan di destinasi wisata.*

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 menjadi purwarupa dari tantangan yang harus dihadapi secara terbuka oleh seluruh lapisan masyarakat di waktu sekarang ini. Tidak terkecuali pada sektor pariwisata, hal tersebut dapat dilihat dari terpuruknya sektor pariwisata untuk waktu yang cukup lama (Pradana, 2021). Namun, akhir-akhir ini dapat dirasakan bahwa dunia kepariwisataan mulai menggeliat bangkit dari masa tidurnya tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan adanya program penciptaan 10 Bali baru di Indonesia dengan istilah destinasi pariwisata prioritas (Harjillah, 2020). Dalam perkembangannya, destinasi pariwisata prioritas tersebut dilakukan refocusing hanya pada destinasi pariwisata super prioritas di mana Borobudur menjadi salah satunya (Firmantie, 2020).

Pelayanan kepeemanduan pada destinasi wisata pernah terhenti karena adanya



pandemi. Pandemi juga menyebabkan berkurangnya kunjungan wisatawan ke destinasi wisata. Sebagai akibatnya, pekerja pariwisata khususnya pemandu wisata berada di fase tidak melayani wisatawan. Dengan padamnya kepariwisataan, menjadikan kemampuan para pemandu wisata tidak terasah dalam waktu yang terbilang cukup lama. Kompetensi para pemandu yang tidak dibiasakan perlu untuk disegarkan kembali (*reskilling*). Melihat adanya pergerakan kunjungan wisatawan pada destinasi wisata membuat para pekerja wisata kembali bergairah. Namun, kualitas yang dari para pekerja yang sudah lama tidak terasah menjadi kendala yang muncul dan harus dicari penyelesaian secara tepat agar tidak mempengaruhi kepuasan pelayanan para wisatawan nantinya.

Masyarakat Desa Sukomulyo yang berlokasi hanya beberapa kilometer dari destinasi super prioritas Borobudur memiliki potensi untuk menjadi pelaku atau pegiat pariwisata untuk berkembang dengan baik. Oleh karena itu, pengembangan serta pemberdayaan SDM pariwisata harus dimulai kembali guna meningkatkan kapasitas SDM pariwisata kepada para pekerja pariwisata lokal dan bibit pegiat pariwisata lainnya di Desa Sukomulyo demi menunjang pelayanan kepariwisataan yang prima dalam upaya menyambut kebangkitan pariwisata di kawasan destinasi super prioritas yang diharapkan akan semakin berkembang pasca pandemi sehingga dapat menjadi tenaga pariwisata profesional.

Didasari pada permasalahan kompetensi pemandu wisata, tim pengabdian masyarakat UDINUS bersepakat dengan mitra untuk membantu mengasah kembali kemampuan sekaligus mengembangkan layanan kepemanduan dari para pemandu wisata lokal yang berada di desa Sukomulyo, Kec. Kajoran, Kab. Magelang, Jawa Tengah di mana mereka memiliki potensi wisatawan yang akan berkunjung ke destinasi wisata Nepal van Java. Pelatihan tersebut di dilaksanakan pada tanggal 28-29 Mei 2022 di kelas dan hari berikutnya di lokasi Nepal Van Java yang membahas tentang pelatihan komunikasi dengan wisatawan, pelayanan prima, kepemanduan wisata dan praktek lapangan yang diharapkan menjadi cara untuk membantu *me-reskilling* pemandu wisata yang berpengalaman serta menciptakan pengalaman baru bagi para calon pemandu baru.

METODE

Metode pengabdian yang digunakan adalah dengan pelatihan teori pada hari pertama di balai desa Sukomulyo dan praktik lapangan pada hari kedua di destinasi wisata Nepal Van Java. Pelatihan teori meliputi pelatihan cara berkomunikasi dengan wisatawan menggunakan unit kompetensi berkomunikasi dengan wisatawan. Dalam pelatihan cara berkomunikasi, peserta diajak untuk mendalami karakteristik wisatawan sehingga dapat menarik wisatawan untuk memperhatikan pemandu wisata. Pelatihan kedua merupakan pelatihan pelayanan prima. Dalam pelayanan prima, peserta diajak untuk membuat penampilan dan menyajikan standar pelayanan yang terbaik agar wisatawan merasa nyaman bersama dengan pemandu wisata. Pelatihan ketiga yaitu pelayanan kepemanduan. Pelatihan ini disesuaikan dengan skema kompetensi pemandu wisata. Pelatihan ini memberikan gambaran secara utuh mengenai praktik kepemanduan sesuai Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI). Setiap peserta berlatih untuk mempraktikkan proses kepemanduan kepada sesama peserta dan mengembangkan layanan kepemanduan sesuai dengan pengetahuan pariwisata terkini. Pada hari berikutnya, pelatihan dilanjutkan dengan praktik lapangan di destinasi wisata Nepal Van Java. Pada



tahap ini peserta pelatihan diberikan kebebasan untuk mencari wisatawan yang berkenan untuk dipandu di area wisatawan. Tahap yang terakhir merupakan tahap evaluasi. Tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur perkembangan setiap peserta agar memenuhi standar kompetensi.

HASIL

Program pengabdian masyarakat bagi pekerja pariwisata lokal di desa Sukomulyo dilakukan sebagai upaya untuk pengembangan layanan kependamuan yang diberikan kepada wisatawan desa Sukomulyo. Pelatihan ini ditekankan pada kualitas SDM pariwisata lokal agar memiliki kompetensi terstandar baik itu pemandu wisata yang baru maupun yang sudah ada sehingga mampu untuk mengambil manfaat adanya program pariwisata di Destinasi Pariwisata Super Prioritas Borobudur. Pelatihan ini untuk mengukuhkan *soft skill* yang dibutuhkan sehingga terlaksananya pelatihan ini menjadi jalan keluar yang tepat.

Tabel 1. Jadwal Pelatihan Pengembangan Layanan Kepemanduan

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan
1	Hari ke-1	08.00 – 09.00	Registrasi dan Pembukaan
2		09.00-10.30	Cara Berkomunikasi dengan Wisatawan
3		10.30-12.30	Pelayanan Prima
4		13.30-15.00	Pengembangan Layanan Kepemanduan Wisata
5	Hari ke-2	08.00 – 14.00	Praktik lapangan dan Evaluasi

Sumber: Penulis, 2022

Sebelum adanya pelatihan ini, hanya ada 3 pemandu wisata lokal resmi yang berpengalaman sekitar 1-3 tahun dan 6 orang pemandu wisata lokal yang belum berpengalaman. Dalam pelatihan ini terdapat 15 pemandu wisata lokal yang hadir sehingga total pemandu wisata yang tergabung menjadi 24 orang. Setelah pelatihan ini dan menyampaikan potensi desa Sukomulyo, kepala desa juga beriktikad untuk menjadikan desa Sukomulyo sebagai desa wisata.

Tabel 2. Daftar Peserta Pelatihan dan Lama Pengalaman

No	Nama	Masa Pengalaman
1	Retno Satika	3 tahun
2	Nurul HD.WS.	0 bulan
3	Kantun Muwuri	6 bulan
4	Ossy Apriliani	2 bulan
5	Matthew Jovian	2 bulan
6	Suryasanno Gamindra	2 bulan
7	Archie Zakkharia	2 bulan
8	Lutfiana Rizky F.	2 bulan
9	Isti	11 bulan
10	Susi	0 bulan



11	Diyan Latuh T.	0 bulan
12	Nur Naili Saodah	0 bulan
13	Ngirfani	0 bulan
14	Mittahudin	0 bulan
15	Eka Saputro	1 bulan
16	Isdiyono	1 bulan
17	Eko Apriyono	3 bulan
18	Fathurrohman	2 bulan
19	Erni	0 bulan
20	Lestari	1 bulan
21	Emma	1 tahun
22	Eni Ismiyah	1 bulan
23	Ferdy RP	1,5 bulan
24	Yuni Ada	2,5 tahun

Sumber: Daftar Hadir Peserta, 2022

DISKUSI

Kebangkitan kembali kondisi kepariwisataan perlu diimbangi dengan pengembangan layanan kepeemanduan wisata terkini. Perubahan pola wisatawan yang lebih *customized*, *smaller*, dan *natural* harus disikapi secara bijak dalam pelayanan kepeemanduan kepada wisatawan. Sebagai perwujudan bentuk dari salah satu faktor kepeemanduan, menjadikan faktor sumber daya manusia sebagai seorang pemandu yang baik dapat dilihat dari teknik yang mampu dikuasai agar kegiatan kepeemanduan dapat berjalan menarik (Hayati, 2021).

Empat hal penilaian dalam teknik kepeemanduan sendiri pada dasarnya adalah keterampilan memandu, pengetahuan mengenai kepeemanduan, sikap dalam menjalankan kegiatan kepeemanduan dan kecakapan berbahasa, baik penguasaan bahasa lokal maupun bahasa asing. Selain untuk membuat kegiatan kepeemanduan agar menarik, teknik kepeemanduan juga dapat menjadi tolok ukur bahwa seorang pemandu tersebut berkompeten atau belum berkompeten dalam menjalankan pekerjaannya sebagaimana aturan SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) untuk kepeemanduan wisata (Artana, 2019). Semua kompetensi itu demi menunjang tingkat kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa para pemandu wisata.

Dalam pelayanan pariwisata, kepuasan dan kebahagiaan pelanggan (wisatawan) lebih penting dari pada kepuasan pimpinan (lim, 2021). Kepuasan wisatawan akan menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam meningkatkan kunjungan ke suatu destinasi wisata. Terlebih lagi, jika wisatawan merasa puas dan merekomendasikan kepada sanak saudara hingga rekanannya maka penyebaran informasi serta layanan wisata yang kita tawarkan akan lebih *marketable* dan mudah dijual.

Sebagai wujud upaya dalam mencapai kepuasan dan kebahagiaan wisatawan, diperlukan proses latihan yang cukup panjang serta kemauan untuk terus belajar. Konsistensi dalam memberikan pelayanan juga harus diperhatikan mulai dari etika perilaku, pakaian, hingga berbahasa yang harus diperhatikan sebagai media berkomunikasi

dan memberikan pelayanan prima.



Gambar 1. Praktik Berkomunikasi dengan Wisatawan

Pada pelatihan Cara Berkomunikasi dengan Wisatawan diberikan materi mengenai cara berkomunikasi yang atraktif yang digunakan dalam kegiatan kepemanduan wisata seperti: perkenalan oleh seorang pemandu, cara memberi arahan akan menuju suatu tempat atau destinasi wisata, cara menawarkan bantuan, dan cara untuk membantu transaksi jual-beli. Kegiatan berkomunikasi merupakan *common knowledge* yang harus dikuasai oleh seorang pemandu wisata agar mampu menjalankan tugasnya dengan baik. Melalui komunikasi verbal, seorang pemandu dapat menjelaskan dan memberikan informasi dengan lugas kepada wisatawan (Utami, 2020)

Mengingat bahwa lokasi destinasi wisata Nepal Van Java memiliki nilai strategis, maka penguasaan cara berkomunikasi dengan wisatawan menjadi poin penting dalam menyambut wisatawan dari segi pelaku wisatanya. Dengan begitu, rasa nyaman wisatawan dari segi pelayanan seorang pemandu akan semakin meningkat mengingat para pemandu dapat berkomunikasi dengan baik dan dapat saling mengerti maksud serta tujuan dari percakapan wisatawan satu dengan wisatawan lainnya.



Gambar 2. Materi Pelayanan Prima

Setelah belajar mengenai cara berkomunikasi dengan wisatawan, dilanjutkan dengan pemberian materi kedua yang membahas mengenai pelayanan prima, yaitu cara memberikan layanan *hospitality* dalam dunia pariwisata. Materi pelayanan prima juga membahas tentang etika kepemanduan yang dijadikan acuan dalam penerapan pelayanan seorang pemandu wisata. Pada materi ini disimulasikan untuk dapat mempraktekkan teori yang sudah di dapat dengan mengkolaborasikan dengan praktik cara berkomunikasi dengan wisatawan. Dengan mengkombinasikan dua jenis praktik tersebut, terbukti lebih



praktis serta lebih efisien untuk menilai aplikatif dari pelatihan yang sudah didapat dari sisi internal pelatihan para peserta. Penilaian tersebut guna memenuhi kebutuhan utama seorang pemandu wisata yaitu keterampilan atau *skill* (Pattaray, 2021).

Setelah sesi pelatihan 3 teori yaitu cara berkomunikasi dengan wisatawan, pelayanan prima dan kepeemanduan wisata, para peserta ditarget untuk mempraktekkan teori yang telah didapatkan. Tahapan *trial* atau percobaan praktik dilakukan terlebih dahulu di dalam ruangan. Secara teknis, peserta dibagi menjadi 2 kelompok untuk memudahkan proses pemanduan secara bergilir agar seluruh peserta dapat secara bergantian atau bergiliran mencoba untuk melakukan kegiatan memandu wisatawan. Percobaan ini yang keesokan harinya juga dipraktikkan di destinasi wisata Nepal Van Java yang kemudian ditambah dengan memandu wisatawan nyata yang berkunjung. Agar wawasan kepariwisataan tersampaikan, peserta terlebih dahulu mencari informasi terkait destinasi wisata yang akan dikunjungi agar mampu memberikan informasi yang tepat serta informatif dan dikemas semenarik mungkin agar meningkatkan minat dan kepuasan wisatawan sebagaimana kepuasan wisatawan akan membawa banyak manfaat positif bagi suatu destinasi wisata (Irawati, 2021)



Gambar 3. Praktik Lapangan Kepemanduan di Destinasi Wisata Nepal Van Java

Sesuai dengan salah satu tujuan dari kepeemanduan lokal di pedesaan, kolaborasi dengan UMKM lokal turut serta diberdayakan dalam paket wisata. UMKM sendiri menjadi wadah aktif bagi penciptaan lapangan pekerjaan secara produktif (Yamani, 2019). Oleh karena itu, keterlibatan UMKM disini akan ikut menggerakkan perekonomian lokal menjadi lebih baik lagi. Pada kesempatan ini, terpilih 2 lokasi UMKM desa Sukomulyo yang dilibatkan sehingga dapat di jadikan daya tarik wisata berupa pernak-pernik dan makanan ringan yaitu peyek kacang dan krupuk slondok sebagai makanan khas yang dapat dijadikan oleh-oleh bagi wisatawan yang berkunjung. Dengan membeli produk lokal, kesejahteraan masyarakat lokal pastinya akan terbantu sebagai akibat dari kegiatan pariwisata lokal.





Gambar 4. Evaluasi Praktik Kepemanduan

Berdasarkan hasil evaluasi, 24 peserta yang melakukan praktik kepemanduan di Desa Sukomulyo dinilai sudah baik kompetensinya dalam memberikan layanan kepemanduan dibandingkan sebelum diadakan pelatihan kepemanduan ini. Keluwesan dalam memberikan layanan kepemanduan dapat terus dikembangkan dengan memperbanyak praktik secara mandiri atau dengan kelompok pada waktu berikutnya.

PENUTUP

Kesimpulan

Kegiatan pelatihan pengembangan layanan kepemanduan ini dapat berjalan dengan baik dalam mencapai tujuan pelatihan bagi para pekerja pariwisata lokal desa Sukomulyo. Kemampuan dalam memberikan layanan kepemanduan sesuai dengan SKKNI dapat dibuktikan oleh para peserta. Kompetensi peserta pelatihan tersebut perlu diuji dengan mengikuti asesmen kompetensi di lain waktu agar terekognisi secara legal.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Ucapan terima kasih kami haturkan kepada Universitas Dian Nuswantoro yang telah memfasilitasi program pengabdian kepada masyarakat di desa Sukomulyo dan tim mahasiswa program studi Pengelolaan Perhotelan yang terlibat dalam program ini. Terima kasih juga kami sampaikan kepada Pemerintah Desa Sukomulyo atas kesediaannya dalam menjalin kemitraan yang saling bermanfaat sesuai dengan yang diharapkan.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Artana, I. W. A., & Rusmiati, N. N. (2019). PENINGKATAN PERAN KEPEMANDUAN WISATA (RANGER)DI OBJEK WISATA SANGEH. *Jurnal Perhotelan Dan Pariwisata*, 9(2), 255–269.
- [2] Firmantie, I. M. (2020). STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DIGITAL PT TAMAN WISATA CANDI BOROBUDUR, PRAMBANAN & RATU BOKO MELALUI WEBSITE WWW.BOROBUDURPARK.COM DALAM UPAYA MEMBANGUN CITRA CANDI BOROBUDUR SEBAGAI EMPAT DESTINASI SUPER PRIORITAS PARIWISATA INDONESIA, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- [3] Harjillah, K. (2020). Diplomasi Digital Indonesia Dalam Memperkenalkan Destinasi Pariwisata 10 Bali Baru. Universitas Muhammadiyah Malang.
- [4] Hayati, E. D., & Drihartati, Sri. S. (2021). PENERAPAN TEKNIK KEPEMANDUAN WISATA DALAM NARASI PEMANDU WISATA KOTA LAMA SEMARANG. *Bangun Rekaprima*, 7, 70–82.
- [5] Irawati, N., Hikmawati, M. M., & Utari, E. L. (2021). PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP PENERAPAN PROKES DAN PERKEMBANGAN FASILITAS WISATA PERKEBUNAN THE NGLINGGO. *PRINGGITAN*, 2(2), 91–101.
- [6] Lim, F. L., Chandrawati, N. E., Nugroho, R. N. S., & Hermawan, H. (2021). MENINGKATKAN KUALITAS PENGALAMAN WISATAWAN DENGAN PELAYANAN KEPEMANDUAN DAN PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN DI DESA WISATA NGLANGGERAN – STUDI PENDAHULUAN. *Unclle*, 1(1), 45–64.
- [7] Pattaray, A., Aini, W., Ratmaha, L., & Wahyuni, E. S. (2021). ANALISIS KEBUTUHAN WISATAWAN PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP KETERMILAN



- PRAMUWISATA DI LOMBOK. *E-Jurnal Binawaky*, 15(12), 5937–5950.
- [8] Pradana, M. I. W., Mahendra, G. K., (2021). Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Sektor Pariwisata di Objek Wisata Goa Pindul Kabupaten Gunungkidul. *JSPG: Journal of Social Politics and Governance*, 3(2), 73-85.
- [9] Utami, N. P. C. P. (2020). ANALISIS PERILAKU KOMUNIKASI VERBAL FREELANCE DRIVER GUIDE TERHADAP WISATAWAN DI KAWASAN PARIWISATA KUTA, BALI. *JOURNEY*, 2(2), 101–124.
- [10] Yamani, A. Z., Muhammad, A. W., & Faiz, M. N. (2019). Penguatan Ekonomi Lokal Pada Pelaku UMKM Berbasis Digital Di Desa Winduaji Kabupaten Brebes. *Madani: Indonesian Journal Of Civil Society*, 18(1), 24–28.