



PENGEMBANGAN PARIWISATA DENGAN SHARING SESSION UNTUK MENINGKATKAN KETERAMPILAN PEMANDU WISATA

Ni Luh Putri Jelitayanti, Ni Wayan Diah Ayu Dharmayanti, I Gusti Ayu Suryastini Arianti,
Kadek Septa Vergina Suandi, Hafizh Rofiandi
Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali, Indonesia
jelitaputri764@gmail.com diahayu.da788@gmail.com
suryastiniarianti@gmail.com vergina02@gmail.com tufs.gt.12@gmail.com

Abstrak

Desa Kedewatan, Ubud, Gianyar memiliki beragam potensi alam seperti hutan, sawah, hingga sungai. Ayung Dewata Rafting merupakan usaha wisata di Desa Kedewatan, Ubud yang memanfaatkan sungai dengan menawarkan atraksi wisata arung jeram. Beberapa masalah yang dihadapi oleh mitra yaitu, kurangnya kemampuan Bahasa Inggris para pegawai dalam bidang tour guiding hingga kurangnya pelayanan prima. Jenis kegiatan yang dilakukan guna membantu permasalahan mitra yaitu, penyampaian materi dan pelatihan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris berkaitan dengan tour guiding untuk memandu arung jeram serta memberikan pendampingan dan materi pelayanan prima yang berkaitan dengan proses administrasi, menerima telepon, dan mengatasi komplain. Ada 2 metode yang digunakan yaitu : 1. Melakukan penyampaian materi dan pelatihan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris yang berkaitan dengan tour guiding untuk memandu arung jeram. Dilanjutkan dengan sesi diskusi dan praktik secara langsung dengan tim PKM dan pegawai Ayung Dewata Rafting. 2. Memberikan pendampingan dan materi pelayanan prima yang berkaitan dengan mendeskripsikan proses administrasi, menerima telepon, dan mengatasi komplain. Tujuan program kemitraan masyarakat ini adalah membantu para pegawai Ayung Dewata Rafting dalam meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris secara lisan dan tertulis dalam bidang tour guiding dan meningkatkan pelayanan terkait proses administrasi, menerima telepon, dan mengatasi komplain. Hasil dari kegiatan ini yaitu, meningkatnya kemampuan berbahasa Inggris secara lisan dan tertulis dalam bidang tour guiding dan pelayanan yang baik terkait proses administrasi, menerima telepon, dan mengatasi komplain sehingga mempengaruhi minat wisatawan asing guna meningkatkan pendapatan.

Kata Kunci: Arung jeram, Tour guiding, Pelayanan prima

Abstract

Kedewatan Village, Ubud, Gianyar have various nature potentials such as forests, rice fields, and rivers. Ayung Dewata Rafting is a tourism business in Kedewatan, Ubud which is offering rafting as a tourist attraction. Some of the problems faced by partners are the lack of English language skills of employees in the field of tour guiding and the lack of excellent service. The types of activities carried out to assist partner problems are delivery of materials and training in communicating in English related to tour guiding to guide rafting as well as providing assistance and excellent service materials related to the administrative process, receiving calls, and handling complaints. There are 2 methods used, namely: 1. Delivering material and training in communicating in English related to tour guiding to guide rafting. Followed by discussion sessions and hands-on practice with the PKM team and Ayung Dewata Rafting employees. 2. Provide assistance and excellent service materials related to describing administrative processes, taking calls, and dealing with complaints. The purpose of this community partnership program is to assist Ayung Dewata Rafting employees in improving their communication skills in English orally and in writing in the field of tour guiding and improving services related to administrative processes, receiving calls, and handling complaints. The results of this activity are

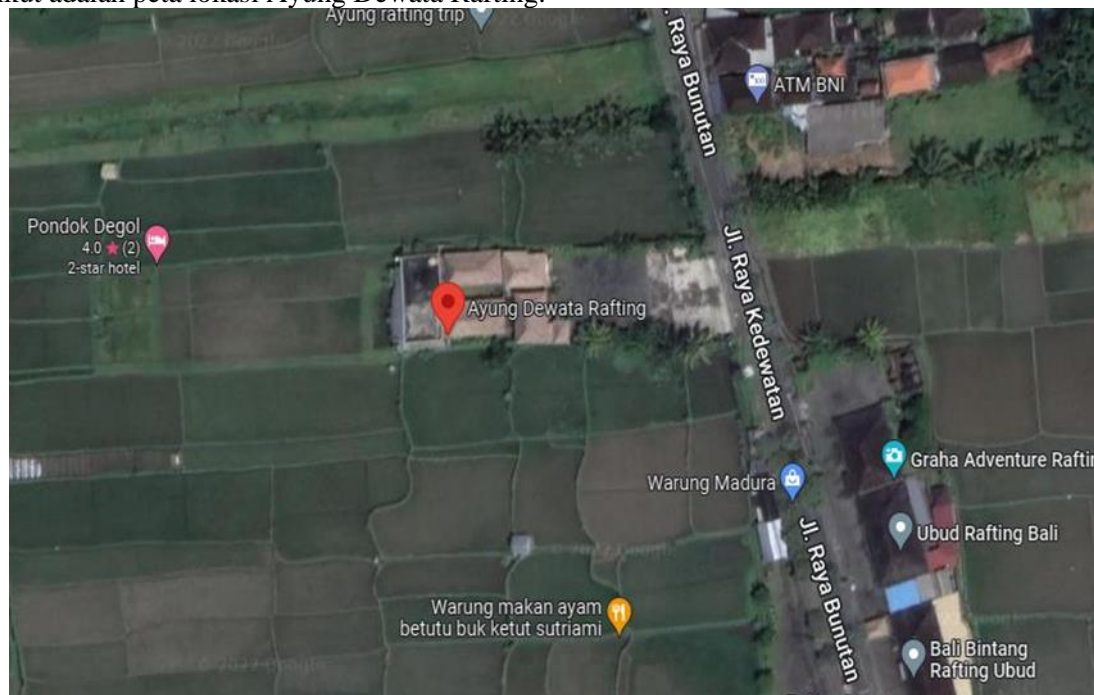
increasing oral and written English skills in the field of tour guiding and good service related to administrative processes, receiving calls and overcoming complaints so that it affects the interest of foreign tourists to increase income.

Keywords: Rafting, Tour guiding, Excellent service

I. PENDAHULUAN

Desa Kedewatan, Ubud, Gianyar mempunyai banyak potensi alam dan budaya yang dapat dikembangkan untuk menghasilkan produk yang berupa barang maupun jasa. Keadaan alamnya yang indah berupa sawah, hutan yang berjurang hingga sungai sangat berpotensi untuk dijadikan destinasi wisata. Menurut Bagus Sudibya, (2018) Wisata desa adalah salah satu kegiatan kepariwisataan yang menawarkan keseluruhan suasana yang menonjolkan keaslian desa seperti pemandangan alam desa yang indah, kuliner, cenderamata, homestay dan sebagainya Menurut Yoeti, (2008) kegiatan pariwisata berkaitan erat dengan tingkat perekonomian yang dicapai oleh suatu negara. Hal ini diperkuat oleh pendapat Spillane J.J, (1987) yang mengatakan bahwa semakin besar pendapatan seseorang, maka akan semakin besar pula bagian yang disisihkan untuk berpariwisata. Masyarakat saat ini dituntut bukan sebagai obyek pariwisata saja namun sebagai subjek pariwisata agar masyarakat ikut memiliki tanggungjawab dalam menjadi objek wisata yang berada di daerahnya serta mendapatkan dampak ekonomi yang nyata berupa peningkatan pendapatan masyarakat. Nur Wahidin, (2017). Salah satu potensi alam yang sangat berpeluang untuk dijadikan destinasi wisata adalah sungai, yakni dengan menawarkan jasa arung jeram atau rafting. Arung jeram menjadi salah satu usaha wisata yang sangat diminati oleh wisatawan domestik hingga internasional. Berdasarkan minat wisatawan yang tinggi terhadap wisata tirta yaitu arung jeram, maka program kemitraan masyarakat ini melibatkan 1 (satu) mitra yang bergerak di bidang tersebut. Namun, usaha arung jeram yang dikembangkan oleh masyarakat ternyata masih memiliki kelemahan dalam proses komunikasi dengan Bahasa Inggris dan juga pemberian pelayanan yang kurang memuaskan. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan proses pelayanan mitra terhadap wisatawan dilaksanakanlah pendampingan dan pelatihan secara langsung ke tempat usaha mitra.

Ayung Dewata Rafting terletak di Desa Kedewatan Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Berikut adalah peta lokasi Ayung Dewata Rafting.



Gambar 1.1 Peta Lokasi Ayung Dewata Rafting

Dalam program kemitraan masyarakat, ada satu UMKM yang dibantu untuk pelatihan dan pendampingan, yaitu Ayung Dewata Rafting. Berikut adalah ulasan profil pemilik dan usaha dari mitra tersebut.

Profil Mitra

Nama Usaha : PT. Ayung Dewata Perkasa
Pemilik : Ngakan Nyoman Adi Karmawan
Tahun Berdiri : 2016
Jumlah Tenaga Kerja : 50 orang
Jenis Produksi : Arung Jeram
Pemasaran : Domestik dan Internasional

PT. Ayung Dewata Perkasa atau yang kerap disebut Ayung Dewata Rafting merupakan jenis usaha wisata arung jeram yang mulai beroperasi sejak tahun 2016 hingga kini. Awal beroperasinya usaha ini banyak menarik minat wisatawan lokal atau domestik yang menyukai suasana petualangan mengarungi sungai Ayung, kemudian seiring dengan perkembangannya usaha wisata ini juga menarik minat wisatawan dalam skala internasional.

Ayung Dewata Rafting menawarkan atraksi wisata arung jeram dengan mengarungi sungai Ayung sepanjang 12 km dengan durasi selama 2,5 jam sebagai kegiatan utamanya. Namun, disamping itu juga menawarkan wisata ATV ride yang mengeksplorasi sungai, hutan, sawah dan pemandangan desa, cycling tour yang mengeksplorasi pemandangan desa, sawah dan pura, trekking di Gunung Batur yang memberikan pemandangan matahari terbit dan Bali Swing yang memberikan pemandangan hutan, sawah, lembah sungai dan jurang yang juga sangat menarik minat para wisatawan domestik serta internasional.

Selain menawarkan berbagai atraksi wisata, usaha ini juga menyediakan fasilitas restoran yang dapat dikunjungi oleh wisatawan sesuai melaksanakan aktivitas wisata. Kelengkapan yang diperlukan untuk melakukan wisata arung jeram pun sudah disiapkan dengan standar internasional dan instruktur yang sudah berpengalaman di bidang arung jeram, fasilitas kamar mandi dan toilet yang bersih dan terawat, bahkan disini juga disediakan tas anti air yang memudahkan wisatawan untuk membawa barangnya selama proses wisata berlangsung serta disediakan pula asuransi atau jaminan kesehatan bagi para wisatawan. Dengan berbagai fasilitas yang disediakan, usaha Ayung Dewata Rafting sangat berpotensi untuk semakin berkembang dan menarik lebih banyak wisatawan domestik dan internasional karena selain menyediakan atraksi wisata arung jeram, usaha ini juga menyediakan beberapa wisata lain yang dapat dilakukan oleh para wisatawan, sehingga sangat berpeluang untuk menarik minat banyak wisatawan.

Namun, setelah dilakukannya survei dan analisis masalah oleh tim PKM, ditemukan bahwa usaha mitra masih memiliki pegawai yang kurang menguasai bahasa Inggris terutama para pegawai kantor depan, pegawai restoran dan instruktur atau tour guide rafting. Adapun strategi yang mereka lakukan untuk menangani masalah ini adalah menggunakan bahasa tubuh atau verbal serta aplikasi penerjemah. Permasalahan lainnya adalah kurangnya pemahaman terkait pelayanan prima seperti mendeskripsikan proses administrasi, menerima telepon, dan mengatasi komplain.

Hal ini sangat disayangkan, mengingat banyaknya wisatawan asing yang berkunjung tetapi memiliki kendala dalam berkomunikasi dan mengakibatkan kurangnya kepuasan wisatawan karena pelayanan yang kurang optimal.



Gambar 1.2 Usaha Mitra



Gambar 1.3 Kantor Depan



Gambar 1.4 Loker



Gambar 1.5 Restoran

Ada beberapa penelitian yang meneliti hal serupa, pertama penelitian dari [Mirsa Umiyati, \(2022\)](#) yang berjudul Pengajaran Bahasa Inggris Kepada Anak-Anak Binaan Di Desa Suwung Yang Dikelola Komunitas Kammbodja Rumah Belajar. Yang kedua penelitian dari [Nyoman Sujaya, \(2021\)](#) penelitian yang berjudul Pelatihan Bahasa Inggris Untuk Tour Guide Di Kelurahan Semarapura Kaja Dalam Rangka Pengembangan Pariwisata Terintegrasi dimana hasil dari penelitiannya Hasil dari kegiatan ini menunjukkan kemajuan khususnya pengetahuan mitra mengenai pengaplikasian bahasa Inggris sebagai salah satu media untuk menarik minat wisatawan asing dalam rangka mendeskripsikan tempat-tempat wisata yang ada di Desa Semarapura Kaja.

Berkaitan dengan kondisi mitra Ayung Dewata Rafting di atas, maka dapat dideskripsikan beberapa hal sebagai berikut.

- a) Terdapat banyak pegawai yang kurang menguasai Bahasa Inggris karena kurangnya praktik dalam menggunakan Bahasa Inggris.
- b) Kurang optimalnya pelayanan yang diberikan untuk wisatawan karena keterbatasan bahasa dan pemahaman terkait pelayanan prima berupa mendeskripsikan proses administrasi, menerima telepon, dan mengatasi komplain.
- c) Keterbatasan media promosi berupa papan reklame, poster maupun banner di lingkungan sekitar usaha mitra.

Berdasarkan hasil observasi yang dilaksanakan terdapat beberapa permasalahan mitra yang dapat

dijabarkan sebagai berikut.

1. Kurangnya kemampuan Bahasa Inggris para pegawai Ayung Dewata Rafting secara lisan dan tertulis, khususnya dalam tour guiding untuk memandu arung jeram.
2. Kurangnya pemahaman pelayanan prima terkait tata cara melayani tamu yang baik seperti mendeskripsikan proses administrasi, menerima telepon, dan mengatasi komplain, sehingga mengakibatkan kurang puasny wisatawan terhadap jasa yang diberikan.

Dengan permasalahan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa prioritas yang harus segera ditangani oleh mitra adalah kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris, sehingga proses menawarkan jasa dan melayani pelanggan khususnya tamu asing dapat dilakukan secara maksimal. Hal ini dapat memberikan dampak positif terhadap citra Ayung Dewata Rafting dan meningkatkan jumlah turis asing yang berkunjung.

II. METODE PENELITIAN

Berdasarkan analisis permasalahan mitra usaha “Ayung Dewata Rafting”, maka metode pelaksanaan yang digunakan untuk mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi oleh mitra usaha antara lain sebagai berikut.

1. Melakukan penyampaian materi dan pelatihan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris yang berkaitan dengan tour guiding untuk memandu arung jeram. Dilanjutkan dengan sesi diskusi dan praktik secara langsung dengan tim PKM dan pegawai Ayung Dewata Rafting.
2. Memberikan pendampingan dan materi pelayanan prima yang berkaitan dengan mendeskripsikan proses administrasi, menerima telepon, dan mengatasi komplain.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dampak ekonomi dan sosial

Dampak ekonomi dan sosial yang terlihat dari hasil pelaksanaan PKM ini sebagai berikut.

1. Meningkatnya kesadaran pegawai mitra terkait pentingnya berkomunikasi yang baik dan benar serta tata cara pelayanan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.
2. Adanya pemahaman Bahasa Inggris oleh pegawai Ayung Dewata Rafting yang mengurangi adanya kesalahpahaman dan komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada wisatawan yang berkunjung.
3. Dengan diterapkannya pelayanan prima dan penguasaan Bahasa Inggris oleh pegawai Ayung Dewata Rafting, sehingga terdapat peningkatan jumlah wisatawan domestik dan internasional yang berkunjung ke Ayung Dewata Rafting.

2. Kontribusi Mitra Terhadap Pelaksanaan

Kontribusi yang telah diberikan oleh mitra selama berlangsungnya PKM sebagai berikut.

1. Memberikan pendampingan selama tim PKM melakukan observasi dan analisis lapangan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dihadapi oleh pegawai mitra.
2. Menyediakan tempat untuk melakukan pelatihan Bahasa Inggris dalam bidang tour guiding untuk memandu arung jeram dan pelayanan prima yang berupa mendeskripsikan proses administrasi, menerima telepon, dan mengatasi komplain, yaitu di area kantor depan dan restoran.
3. Mempersilakan tim PKM untuk mendokumentasikan proses kegiatan yang dilaksanakan di area Ayung Dewata Rafting.

3. Faktor Penghambat

Adapun beberapa faktor penghambat selama proses berlangsungnya PKM ini sebagai berikut.

1. Kondisi cuaca yang terkadang berubah membuat tim pelaksana mengalami kesulitan untuk mengatur waktu survey ke tempat PKM yang akan dilaksanakan.
2. Waktu pelaksanaan PKM yang sempat tertunda karena banyaknya pegawai yang tidak bisa menghadiri pelatihan karena adanya masalah kesehatan.
3. Kurangnya kesempatan pegawai untuk berkomunikasi langsung dengan wisatawan asing karena lebih banyak wisatawan domestik yang berkunjung ke Ayung Dewata Rafting.

4. Faktor Pendukung

Adapun beberapa faktor pendukung pelaksanaan PKM ini sebagai berikut.

1. Pegawai Ayung Dewata Rafting memiliki kemauan dan kesadaran yang tinggi untuk menerima materi pelatihan tour guiding untuk memandu arung jeram dan pelayanan prima yang berupa mendeskripsikan proses administrasi, menerima telepon, dan mengatasi komplain. Mereka menerapkan materi tersebut melalui interaksi terhadap wisatawan yang ada di lokasi usaha mitra.
2. Keinginan besar dari pegawai mitra untuk menerima pelatihan Bahasa Inggris yang bertujuan untuk membuat citra Ayung Dewata Rafting semakin meluas di kalangan wisatawan internasional.
3. Situasi yang tetap kondusif selama PKM berlangsung meskipun rencana pengabdian sempat dijadwalkan ulang akibat dari kondisi cuaca yang buruk.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Program Kemitraan Masyarakat (PKM) ini menasar mitra yang berada di daerah Ubud, Gianyar yaitu Ayung Dewata Rafting. Pegawai mitra telah mendapatkan pelatihan dan pendampingan untuk mengembangkan kegiatan wisata yang berkaitan dengan cara berkomunikasi dan menyampaikan informasi dalam Bahasa Inggris yaitu tour guiding untuk memandu arung jeram dan pelayanan prima yang berupa mendeskripsikan proses administrasi, menerima telepon, dan mengatasi komplain. PKM ini bertujuan untuk membantu mitra dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi, yaitu kurangnya penguasaan Bahasa Inggris pegawai mitra di bidang tour guiding serta pemahaman yang mendalam terkait pelayanan prima, sehingga dapat meningkatkan citra mitra di kalangan wisatawan dan menambah pendapatan Ayung Dewata Rafting. Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh tim pelaksana PKM, maka beberapa saran yang diberikan oleh tim pelaksana kepada mitra untuk menindaklanjuti hasil evaluasi PKM antara lain sebagai berikut.

1. Mempertahankan dan melatih kemampuan berbahasa Inggris sebagai media untuk berkomunikasi dengan wisatawan asing terutama dalam bidang tour guiding untuk memandu arung jeram dan pelayanan prima yang berupa mendeskripsikan proses administrasi, menerima telepon, dan mengatasi komplain.
2. Meningkatkan kembali manajemen operasional dalam melayani wisatawan sebagai tindak lanjut dari pelatihan pelayanan prima yang telah diberikan. Mitra dapat melakukan pengkajian ulang terhadap standar operasional yang diterapkan, misalnya pegawai yang bertugas di bagian administrasi atau pendaftaran rafting agar dipisah dengan pegawai yang bertugas di bagian guiding atau mendampingi wisatawan.

REFERENSI

- Bagus Sudibya. (2018). Wisata Desa dan Desa Wisata. *Jurnal Bappeda Litbang*.
- Mirsa Umiyati, N. M. C. W. (2022). Pengajaran Bahasa Inggris Kepada Anak-Anak Binaan Di Desa Suwung Yang Dikelola Komunitas Kammbodja Rumah Belajar. *Linguistic Community Service Journal*.
- Nur Wahidin. (2017). *Strategi Pengembangan Desa Wisata Gemawang Di Kabupaten Semarang*.
- Nyoman Sujaya. (2021). Pelatihan Bahasa Inggris Untuk Tour Guide Di Kelurahan Semarapura Kaja Dalam Rangka Pengembangan Pariwisata Terintegrasi. *Linguistic Community Service Journal*.
- Spillane J.J. (1987). Pariwisata Indonesia Sejarah dan Prospeknya. In *Kanisius*.
- Yoeti, H. oka A. (2008). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Universitas Michigan : Pradnya Paramita.