

**Jurnal Pemberdayaan: Publikasi Hasil Pengabdian kepada Masyarakat**

Vol. 3, No. 3, Desember 2019, Hal. 273-280

ISSN: 2580-2569; e-ISSN: 2656-0542

DOI: <https://doi.org/10.12928/jp.v3i1.868>

## ***Bangka tour guide training: be a confidence future tourism ambassador***

Dody Sugiarto, Agci Hikmawati

STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung, Indonesia

E-mail: [dody.sugiarto@stkipmbb.ac.id](mailto:dody.sugiarto@stkipmbb.ac.id)

### **ABSTRAK**

Kegiatan *Bangka Tour Guide Training* bertujuan untuk meningkatkan kemampuan peserta pelatihan dalam memandu wisata menggunakan Bahasa Inggris yang baik dan benar, serta didukung oleh *eye contact*, *gesture*, *body language* dan tutur bicara yang benar. Metode yang digunakan adalah metode ceramah, diskusi, dan praktik lapangan di lokasi wisata dengan menerapkan model pembelajaran *students centered learning* yaitu *small group discussion* dan *guided project based learning*. Berdasarkan hasil dari kegiatan yang dilaksanakan, peserta mampu memandu wisata menggunakan Bahasa Indonesia dengan sangat baik namun tidak begitu fasih ketika harus menggunakan Bahasa Inggris. Memandu wisata dengan menggunakan *eye contact*, *gesture*, dan *body language* yang tepat masih menjadi hal yang baru bagi para peserta pelatihan. Bagaimanapun, pelatihan ini telah memberikan ilmu baru bagi peserta untuk menjadi seorang *tour guide* yang profesional baik secara teori maupun secara praktik lapangan.

**Kata kunci:** Pemandu Wisata, Pelatihan, Bahasa Inggris

### **ABSTRACT**

*The event of Bangka Tour Guide Training aimed to improve the trainees' performance in guiding tours by using correct English supported by good eye contact, gesture, body language, and public speaking. The methods used in this training were lecturing, discussing and practicing in the tourism objects by applying students centered learning model namely small group discussion and guided project based learning. Based on the result of the event, it could be concluded that the participants were able to guide tours well by using Bahasa Indonesia but need more practice when it comes to English. Guiding tours by using appropriate eye contact, gesture, and body language was still new thing for the trainees. However, this training has given new knowledge about the way to be professional tour guide both theoretically and practicality.*

**Keywords:** *Tour Guide, Training, English*

### **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang memiliki keindahan alam yang luar biasa. Tidak sedikit wisatawan asing yang berkunjung ke Indonesia. Berdasarkan data dari *Tripadvisor* yang digubris oleh *Tribuntravel.com* pada tanggal 13 Desember 2018, Indonesia menempati peringkat lima besar sebagai negara yang paling banyak dikunjungi oleh wisatawan asing di awal tahun 2018 terutama Bali. Hal tersebut didukung pula dengan data statistik wisatawan mancanegara yang diumumkan oleh situs Kementerian Pariwisata Republik Indonesia di akhir tahun 2018 bahwa Indonesia mengalami peningkatan persentase

pertumbuhan kunjungan wisatawan mancanegara sebesar 11,63% terhitung dari Januari sampai dengan November 2018.

Lalu bagaimana dengan Bangka Belitung? Bangka Belitung merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki potensi wisata untuk dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun mancanegara dan berdasarkan informasi dari *Bangkapos.com* pada tanggal 4 April 2018, dijelaskan oleh Wakil Gubernur Kepulauan Bangka Belitung bahwa pemerintah provinsi intens menjalin komunikasi dengan pihak Kementerian Pariwisata dalam hal pengembangan wisata pulau-pulau kecil yang ada di Bangka terutama di Belinyu dan di Belitung. Sebagai tambahan, informasi dari *bangkapos.com* pada tanggal 10 Juni 2018 menerangkan bahwa Menteri Pariwisata Indonesia dalam kunjungannya ke Pulau Bangka saat launching acara *Festival Toboali City on Fire* mengungkapkan kekagumannya terhadap potensi wisata yang ada di Pulau Bangka dan sedang berupaya mempermudah perizinan pembangunan infrastruktur guna mendukung kemajuan pariwisata Bangka Belitung.

Wisata Provinsi Bangka Belitung memiliki banyak daya tarik sebagaimana disampaikan oleh Asisten Deputi Pengembangan Destinasi Pariwisata Regional I pada Kementerian Pariwisata RI yang dipublikasikan oleh situs pemerintahan provinsi Bangka Belitung pada tanggal 4 Oktober 2018 bahwa beberapa ketertarikan wisata yang di Bangka Belitung diantara lain adalah wisata budaya, sejarah, kuliner, bahari, maritim, buatan, dan ehowisata. Pada kesempatan yang sama di rapat koordinasi pariwisata, Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Bangka Belitung menyampaikan bahwa salah satu fokus pengembangan wisata di provinsi ini adalah elemen destinasi wisata yang terdiri dari amenitas, aksesibilitas, atraksi wisata, dan pemberdayaan masyarakat di daerah destinasi. Penyelenggaraan acara berkelas internasional juga sering diadakan di Provinsi Bangka Belitung seperti International Kayak Marathon, INDO MXGP Championship, Sungailiat Triathlon, Asian Para Games, dan beberapa konferensi internasional yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi dan pemerintah daerah.

Seiring dengan berjalannya program kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Bangka Belitung dan gencarnya acara-acara internasional di Bangka Belitung, seberapa siapkah masyarakat kita untuk berkontribusi? Bagaimanakah kualitas Bahasa Inggris masyarakat Pulau Bangka untuk menjadi pemandu wisatawan asing yang berkunjung ke Bangka Belitung? Fakta di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya siap secara kualitas Bahasa Inggris untuk memandu wisata (Anggelis, 1997).

Berdasarkan hasil penelitian Afifulloh (2018) tentang pemetaan kebutuhan Bahasa Inggris pada masyarakat daerah potensi wisata Kabupaten Bangka, ditemukan bahwa kualitas Bahasa Inggris masyarakat daerah potensi wisata masih rendah dan diperlukan adanya pelatihan Bahasa Inggris gratis oleh pemerintah. Berdasarkan hasil observasi tim pengabdian masyarakat, ditemukan bahwa potensi kemampuan berbicara Bahasa Inggris pemuda Bangka Belitung secara umum tidak lebih baik dibandingkan pemuda yang ada di beberapa provinsi lain. Pemuda Pulau Bangka cenderung tidak percaya diri dan malas dalam berbicara Bahasa Inggris. Berdasarkan hasil diskusi dengan Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Bangka Belitung, Sekretaris Dinas Pariwisata Bangka Selatan, para pendiri organisasi nirlaba Bangka English Community (BEC) yang terdiri dari para guru Bahasa Inggris Pangkalpinang dan Juri Bahasa Inggris Duta Wisata Bangka Belitung, disepakati bahwa faktanya Bangka Belitung kekurangan pemuda yang kompeten dalam berbicara Bahasa Inggris terutama pemuda yang berminat untuk menjadi pemandu wisata. Di tahun 2018, ketika salah satu anggota tim pengabdian masyarakat memberikan pelatihan *English Public Speaking for Tourism Ambassador* di Bangka Selatan, ditemukan bahwa para duta wisata di Kabupaten tersebut memiliki kualitas Bahasa Inggris yang belum mumpuni untuk menjadi pemandu wisata yang

berkualitas. Selain itu, minimnya pelatihan tour guide untuk masyarakat daerah potensi wisata juga menjadi hal yang patut untuk dipertimbangkan oleh pihak akademisi dan pemerintahan daerah karena beberapa tahun terakhir Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Bangka Belitung melalui acara Pemilihan Duta Wisata Bangka Belitung gencar mengkampanyekan slogan #everyoneistourismambassador.

Berdasarkan informasi tentang potensi wisata dan gencarnya penyelenggaraan acara berkelas internasional di Bangka Belitung serta permasalahan-permasalahan yang dihadapi terutama di bidang pemberdayaan masyarakat yang salah satunya adalah tentang fakta yang menunjukkan rendahnya kualitas dan minat Bahasa Inggris masyarakat daerah potensi wisata, maka diselenggarakanlah sebuah program pengabdian masyarakat berjudul, “*Bangka Tour Guide Training: Be A Confident Future Tourism Ambassador*”

## METODE

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang dihadapi, maka diusulkan program-program berdasarkan metode penyelesaian masalah yang sesuai dan relevan dengan permasalahan tersebut. Kegiatan ini berlangsung pada tanggal 16-17 Maret 2019.

### a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan meliputi konsep dasar kegiatan, penyebaran pamflet kegiatan, dan penyebaran informasi kegiatan di sosial media.

### b. Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan dalam dua hari. Untuk hari pertama terdapat sejumlah kegiatan, diantaranya registrasi peserta, pembukaan acara oleh Ketua STKIP Muhammadiyah Bangka Belitung, presentasi Materi kepariwisataan oleh Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bangka Belitung, presentasi Materi, “*Bangka Tour Guide Training: Be A Confident Future Tourism Ambassador*”, pelatihan tour guide, dinamika kelompok, dan pengumuman tentang teknis keberangkatan praktik ke destinasi wisata

Selanjutnya, hari kedua dilaksanakan sejumlah kegiatan inti, diantaranya peserta dibawa ke tiga destinasi wisata di Sungailiat yaitu Puri Tri Agung, Pantai Turun Aban dan Pantai Tongachi, setiap peserta praktek langsung cara menjadi tour guide di beberapa titik seperti di awal keberangkatan, didalam perjalanan (dalam bus), dan di destinasi wisata, pembuatan video *tour guide* di objek wisata, dinamika kelompok tentang evaluasi penampilan peserta *tour guide*, dan membuat dan menyampaikan surat rekomendasi tour guide ke Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

## HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Serangkaian program kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan dapat memberikan manfaat bagi keterampilan *public speaking* masyarakat Bangka Belitung terutama para penggiat budaya dan pelaku wisata Bangka Belitung. Materi *public speaking* didasarkan pada Sirait (2007). *Tour guide* atau yang biasa disebut dengan pramuwisata atau pemandu wisata adalah orang yang menemani serta membimbing dan memberi info pada wisatawan yang tengah mengadakan kegiatan wisata mereka. *Tour guide* seperti kompas yang mengarahkan kita saat melakukan wisata ke suatu tempat.

Adapun fungsi dari *Tour Guide* adalah untuk menemani selama perjalanan wisata, melindungi serta memberi jaminan keselamatan pada wisatawan, penyedia jasa, seperti travel agen atau tour operator yang lain, dan memberi penerangan dan penjelasan dengan sebaik-baiknya mengenai suatu obyek wisata. Selanjutnya, jenis-jenis dari *tour guide* adalah sebagai berikut:

1. Pramuwisata umum (*general guide*)  
Adalah *tour guide* yang memiliki pengetahuan secara umum tentang suatu tempat wisata. Memiliki izin untuk memandu dengan menggunakan satu atau beberapa bahasa tertentu yang dipakai untuk memberikan penerangan pada wisatawan perorangan dan juga kelompok.
2. Pramuwisata khusus (*special guide*)  
Adalah *tour guide* yang mempunyai pengetahuan yang khusus dan tahu dengan jelas mengenai suatu tempat atau obyek wisata. Ia dapat menerangkan lebih detil. Memiliki izin untuk memandu dengan menggunakan satu atau beberapa bahasa tertentu yang dipakai untuk memberi penerangan pada wisatawan baik itu perorangan atau kelompok.
3. Pramuwisata yang juga mengemudi (*guide driver*)  
Adalah pemandu wisata yang dapat membimbing dalam perjalanan dan memberi penerangan atau informasi secara umum. Ia juga merangkap menjadi pengemudi, seperti pengemudi bus atau taksi.
4. *Tour conductor*  
Adalah *tour guide* senior, memiliki tanda pramuwisata dan dapat memimpin serta memberikan informasi dan bimbingan kepada kelompok wisatawan yang tengah melakukan perjalanan wisata ke suatu obyek bahkan beberapa lokasi wisata.

Adapun tugas dari *Tour Guide* adalah untuk memberi penjelasan, informasi, dan penerangan kepada wisatawan mengenai semua yang menarik perhatiannya. Selanjutnya, *tour guide* berperan sebagai penjaga wisatawan, menjaga keselamatan mereka, dan menghindarkan wisatawan dari segala keadaan yang mungkin dapat memberi kerugian bagi mereka. Apabila *tour guide* melakukan tindakan menyimpang dari patokan yang diberikan oleh travel agen atau *tour operator* lainnya, *tour guide* harus dapat bertanggung jawab. Terakhir, *tour guide* memberikan pertolongan kepada wisatawan yang dipandunya ketika mengalami kesulitan atau saat diminta.

Hasil dari program kegiatan yang telah dilakukan, adalah sebagai berikut:

1. Presentasi Materi kepariwisataan oleh Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bangka Belitung  
Kegiatan ini dilaksanakan pada tanggal dengan peserta pelatihan adalah anggota Bangka *English Community* dan juga penggiat budaya dan pelaku wisata Bangka Belitung. Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan materi mengenai *public speaking*, karena menguasai keterampilan *public speaking* adalah solusi yang akan membuat mampu menyampaikan pesan atau informasi secara efektif kepada audiens (Bahadorfar & Omidvar, 2014), seperti tampak pada Gambar 1.



Gambar 1. Presentasi Materi kepariwisataan oleh Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Bangka Belitung

2. Presentasi Materi, “Bangka Tour Guide Training: Be A Confident Future Tourism Ambassador”

Presentasi materi *Tour Guide* ini disampaikan oleh dosen, seperti tampak pada Gambar 2. Tujuan presentasi materi *Tour Guide* ini bertujuan agar peserta pelatihan memahami definisi, fungsi, tugas, dan jenis-jenis *tour guide* itu sendiri. Dengan memahami materi-materi tersebut diharapkan peserta pelatihan dapat mengembangkan kemampuan *public speaking* nya dengan maksimal (Dunbar, dkk. 2006).



Gambar 2. Presentasi Materi

3. Pelatihan *Tour Guide* dan dinamika kelompok

Sebelum proses pelatihan *tour guide* ini dilaksanakan, terlebih dahulu dilakukan pembagian kelompok dengan masing-masing kelompok akan dibimbing oleh dosen-dosen prodi Pendidikan Bahasa Inggris. Selanjutnya peserta pelatihan *tour guide* akan latihan bagaimana layaknya menjadi seorang guider yang layak. Peserta belajar bagaimana mengenalkan daerah wisata dan menjelaskan bagaimana kondisi wisata tersebut, seperti terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Dinamika Kelompok

4. Peserta melakukan praktik memandu wisata di dalam bus  
Pada hari kedua, peserta training dibawa ke tiga destinasi wisata di Kabupaten Bangka menggunakan bus pariwisata. Pada saat di perjalanan menuju destinasi wisata, peserta secara bergantian dilatih untuk memandu wisata menggunakan Bahasa Inggris secara langsung di dalam bus, seperti tampak pada Gambar 4.



Gambar 4. Praktik memandu wisata di dalam bus

5. Peserta Praktik langsung di tiga destinasi wisata  
Hari kedua pelaksanaan pelatihan *tour guide*, peserta dibawa ke tiga destinasi wisata di Sungailiat yaitu Puri Tri Agung, Pantai Turun Aban dan Pantai Tongachi. Setiap peserta praktek secara langsung cara menjadi *tour guide* di beberapa titik seperti di awal keberangkatan, di dalam perjalanan (dalam bus), dan di destinasi wisata, seperti terlihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Praktik memandu wisata di destinasi wisata

## SIMPULAN

Penyelenggaraan kegiatan *Bangka Tour Guide Training* menyimpulkan bahwa kegiatan ini sangat penting untuk dilakukan karena berdasarkan informasi dari peserta kegiatan, pendidikan atau pelatihan untuk menjadi *tour guide* yang baik tidak didapatkan di sekolah atau di kampus. Beberapa peserta kegiatan berpotensi untuk menjadi seorang *tour guide* namun belum sepenuhnya menguasai *eye contact*, *gesture*, *body language* dan tutur bicara ketika sedang memandu wisata. Melalui kegiatan ini, peserta kegiatan telah dibekali ilmu-ilmu yang berkaitan dengan *tour guide* baik secara teori maupun secara praktik lapangan dan ada peningkatan yang sangat baik bagi peserta pelatihan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifulloh, M. (2018). Pemetaan Kebutuhan Bahasa Inggris pada Masyarakat Daerah Potensi Wisata Kabupaten Bangka Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *JSSH (Jurnal Sains Sosial dan Humaniora)*, 2(1), 133-144.
- Anggelis, D. (1997). *Percaya Diri Sumber Sukses Kemandirian*. Jakarta: Gramedia
- Bahadorfar, M., & Omidvar, R. (2014). Technology in teaching seaking skill. *Acme International Journal of Multidiciplinary Research*, 2(4), 9-13.
- Dunbar, N.E., Brooks, C.F., & Kubicka-Miller, T. (2006). Oral communication skills in higher education: using a performance-based evaluation rubric to assess communication skills. *Innovation Higher Education*, 31(2), 115-128.
- Sirait, C.B. (2007). *The Power of Public Speaking*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

