

PENERAPAN PELATIHAN TOUR GUIDE POKDARWIS KAYUTANGAN DALAM PERENCANAAN CITY TOUR KOTA MALANG

**Ida Soewarni¹, Ellza Oktaviano², Imam Hidayat³,
Ahmad Reji Islahul⁴**

Institut Teknologi Nasional Malang^{1,2,3,4}

Email: idasoewarni@gmail.com

ABSTRAK

Kayutangan adalah kawasan pemegang peranan penting perkembangan Kota Malang, Koridor jalan Kayutangan merupakan koridor bersejarah dan membentuk karakter khas Kota Malang secara visual ditandai deretan fasade bangunan di sepanjang Jalan. Ditetapkan sebagai kampung heritage Kayutangan semakin meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan baik lokal hingga mancanegara. Konsekuensi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan menuntut adanya kesiapan dan perubahan pada masyarakat. Kayutangan sebagai destinasi wisata Kota Malang. Salah satu upayanya adalah terbentuknya Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) guna mendorong terwujudnya gerakan sadar wisata. "Gerakan sadar wisata merupakan sebuah konsep yang mengembangkan partisipasi dan dukungan para pemangku kepentingan dalam mendorong iklim yang kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya wisata di suatu wilayah," Dalam pelaksanaan kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pelatihan kepada Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) yang ada di Kampung Heritage Kajoetangan terkait dengan management tour guide. Beberapa kegiatan yang akan dilakukan yakni pembekalan materi dasar terkait tour guide kepada anggota Kelompok sadar Wisata (Pokdarwis) Pelatihan melalui daring dan luring dengan pokdarwis dan manajemen Kayutangan yang dinilai cukup efektif dilakukan selama masa pandemi ini, mempersiapkan para anggota Pokdarwis untuk bisa memahami dasar – dasar dalam tour guide dengan harapan apabila telah kembali normal para anggota Pokdarwis sudah siap dalam menerima tamu dengan management tour guide yang lebih siap dari sebelumnya. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki ketrampilan dasar bagaimana menjadi pramu wisata yang baik dan dikuatkan dengan buku saku dasar berkomunikasi dengan Bahasa Inggris yang menjadi pegangan bagi masyarakat/Pokdarwis Kayutangan.

Kata kunci: *Tour Guide, Kelompok Sadar Wisata, City tour, Kota Malang*

ABSTRACT

Kayutangan is an area that plays an important role in the development of Malang City. Kayutangan Street Corridor is a historical corridor and forms a distinctive character of Malang City visually marked by a row of building facades along the road. Being designated as a Kayutangan heritage village is increasingly increasing the number of tourist visits, both local and foreign. The consequence of increasing the number of tourist visits demands readiness and change in society. One of the efforts is the formation of Pokdarwis to encourage the realization of a tourism awareness movement. Pokdarwis is a concept that develops participation and support of stakeholders in encouraging a conducive climate for the growth and development of tourism in an area. Some of the activities that will be carried out are the provision of basic material related to tour guides to Pokdarwis members Online and offline training with Pokdarwis and Kayutangan management which are considered quite effective during this pandemic, preparing Pokdarwis members to be able to understand the basics of tour guides with hope that when Pokdarwis members have returned to normal, they will be ready to receive guests with a management tour guide that is more prepared than before The results of this activity show that the community has basic skills how to be a good tour guide. Pokdarwis will also be given a basic pocket book to communicate in English which is a guide for them

Keywords: *Tour Guide, Tourism Awareness Group, City tour, Malang City*

PENDAHULUAN

Kampung Heritage Kajoetangan adalah salah satu destinasi wisata di Kota Malang yang dikembangkan karena memiliki daya tarik sebagai kampung kota dengan ciri-ciri adanya peninggalan Kolonial Belanda dengan bangunan-bangunan Kolonial yang ada. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk datang mengunjungi dan melihat-lihat peninggalan kolonial tersebut secara lebih dekat, selain juga mengenal bentuk-bentuk perkampungan perkotaan yang terjaga dengan baik di tengah-tengah Kota Malang. Perkembangan jumlah kunjungan wisatawan ke Kampung Heritage Kayutangan memberikan kontribusi besar dalam upaya pengembangan pariwisata di Kota Malang. Upaya tersebut perlu diselenggarakan dengan upaya-upaya lain diantaranya peningkatan kemampuan sumber daya manusia bidang Pariwisata. Terbatasnya kemampuan sumber daya manusia berpengaruh pada ketidakmampuan dalam memanfaatkan secara maksimal potensi pariwisata yang ada dan tentu saja belum dapat melayani kebutuhan penyelenggaraan pariwisata. Umumnya hal ini ditunjukkan adanya pola pikir masyarakat yang belum dikembangkan dengan baik sehingga nantinya minat atau ide-ide kreatif masyarakat dapat membantu pengembangan pariwisata baik dari segi promosi, tempat, pemandu wisata, pramuwisata dan tim keamanan daerah pariwisata yang mendukung upaya pengembangan kepariwisataan dan pemberdayaan masyarakat tentang sapta pesona (aman, Tertib, Bersih, sejuk, indah, ramah tamah dan Kenangan). Peningkatan kemampuan sumber daya manusia bidang pariwisata juga ditunjukkan adanya kemampuan *tour guide* atau pemandu wisata setempat yang lebih memahami kondisi wilayahnya. Kelompok sadar wisata dapat menjadi bagian dari upaya peningkatan tersebut sehingga dalam mendukung perencanaan *City Tour* Kota Malang.

Pemandu wisata/pramuwisata atau sering disebut *tour guide* merupakan profesi di bidang pariwisata. Pemandu wisata bertanggung jawab mendampingi wisatawan dan memberikan petunjuk serta bimbingan kepada wisatawan. Pemandu wisata sebagai ujung tombak pemberi informasi kepada wisatawan. Informasi kondisi dan karakteristik yang ada di Kampung Heritage Kayutangan harus disampaikan secara benar dan akurat oleh pemandu wisata. Maka pelatihan bagi pemandu sangat penting, dimana pemandu nantinya akan memberikan informasi yang tepat bagi wisatawan, jangan sampai terjadi kesalahan persepsi. Pelatihan mendasar pemandu lokal karena mereka yang lebih mengenal objek yang ada di wilayahnya. Oleh karena itu pelatihan bagi pemandu wisata ini ditujukan pada Kelompok Sadar Wisata yang ada di Kayutangan karena nantinya memiliki Peran dan Tanggung Jawab antara lain : 1).

Merekomendasikan tempat wisata yang menarik kepada wisatawan; 2) Menemani, membimbing serta memberi informasi pada wisatawan yang tengah mengadakan kegiatan wisata; 3.) Menjelaskan dan memberi pengetahuan tentang objek wisata yang sedang dikunjungi oleh wisatawan; 4) Menciptakan kesan baik atas wilayahnya, negara, bangsa, dan kebudayaan pada wisatawan; 5) Melindungi dan memberi jaminan keselamatan pada wisatawan.

Kelompok Sadar Wisata adalah kelembagaan di tingkat masyarakat yang anggotanya terdiri dari para pelaku kepariwisataan yang memiliki kepedulian dan tanggung jawab serta berperan sebagai penggerak dalam mendukung terciptanya iklim kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya kepariwisataan serta terwujudnya Sapta Pesona dalam meningkatkan pembangunan daerah melalui kepariwisataan dan manfaatnya bagi kesejahteraan masyarakat sekitar dalam mengembangkan destinasi wisata Kampung Heritage Kayutangan. Pokdarwis ini diharapkan mewujudkan inisiatif dan meningkatkan partisipasi masyarakat untuk ikut memelihara dan melestarikannya memajukan pariwisata Kampung Heritage Kajoetangan Kota Malang.

Beberapa hal yang harus dilakukan Pokdarwis adalah meningkatkan pemahaman mengenai kepariwisataan. Berdasarkan hal tersebut diperlukan adanya kegiatan pelatihan *Tour Guide* bagi pokdarwis Kayutangan. Dalam Perencanaan *City Tour* Kota Malang, sebagai upaya keterlibatan dan meningkatkan pengetahuan serta wawasan sebagai pemandu wisata setempat terutama mengenai pentingnya Pokdarwis sebagai wadah bertukar pikiran, kegiatan, pembicaraan dan pengembangan dalam rangka mencapai tujuan agar wilayah di Kampung Heritage Kayutangan dapat menjadi wilayah yang semakin mempunyai daya tarik wisata kota.

METODE

Pada kegiatan ini menggunakan 2 metode diantaranya; (1) pengumpulan data yakni dengan wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan untuk mengetahui informasi dan permasalahan yang dihadapi oleh manajemen serta anggota pokdarwis di Kayutangan. Wawancara dilakukan untuk mengetahui bagaimana permasalahan serta masalah yang dihadapi oleh manajemen dan anggota Pokdarwis dalam mengatur perkembangan wisata Heritage Kayutangan itu sendiri maupun dari segi manajemen *tour guide* dalam menerima tamu/wisatawan, (2) metode pendekatan yakni dengan melakukan beberapa tahapan dengan memberikan pelatihan dan pembekalan materi kepada manajemen serta anggota pokdarwis Kayutangan menggunakan metode daring dan

luring. Pembekalan dan pelatihan daring (online) dilakukan selama masa pandemi berlangsung untuk menyiapkan anggota pokdarwis memahami dasar – dasar dalam manajemen tour guide. Harapannya ketika kembali normal manajemen serta anggota Pokdarwis sudah memahami dan mengerti dasar – dasar dalam tour guide sehingga lebih siap dalam menerima wisatawan baik lokal maupun manca negara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PEMBAHASAN

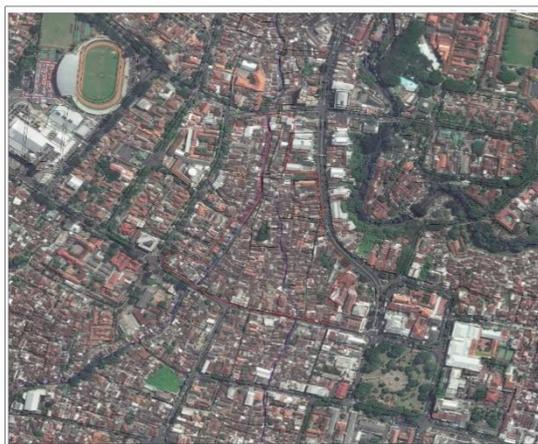
Kampung Herutage Kayutangan telah diresmikan pada 22 April 2018 menjadi kawasan cagar budaya Kampung Heritage Kayutangan menjelma menjadi sebuah kawasan pariwisata di tengah – tengah Kota Malang. Melalui kelompok sadar wisata (Pokdarwis) Kampung Heritage Kayutangan mulai berbenah diri dari segi penataan baik secara infrastruktur maupun atraksi – atraksi wisata yang disuguhkan bagi wisatawan yang akan berkunjung ke Kampung Heritage Kayutangan. Wisata Kampung Heritage Kayutangan menyuguhkan konsep wisata bersejarah dengan suasana tempo dulu layaknya seperti pada masa kolonial Belanda, didukung dengan bangunan – bangunan peninggalan Belanda serta ornamen – ornamen yang dibuat untuk memunculkan kembali atmosfer “jadul”.

Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan salah satu pengurus Podarwis di Kampung Heritage Kayutangan didapatkan beberapa poin yakni :

1. Permasalahan terkait dasar – dasar tour guide yang belum dimiliki oleh manajemen dan anggota Pokdarwis Kayutangan.
2. Anggota Pokdarwis sering kali kewalahan apabila ada beberapa wisatawan manca negara yang datang untuk mencari tau keberadaan nenek moyang atau keluarga mereka yang sempat tinggal pada masa Belanda dahulu namun karena keterbatasan bahasa mereka cenderung kewalahan untuk menjawab pertanyaan yang dilontarkan oleh wisatawan tersebut.
3. Sistematika manajemen tour guide yang diperlukan untuk memberi informasi lebih kepada para wisatwan yang hadir sehingga tidak hanya berfoto dan berkeliling tetapi juga aka mendapatkan informasi terkait sejarah yang ada.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan pihak manajemen dan anggota pokdarwis cukup kesulitan ketika menerima wisatawan yang berasal dari manca negara karena terkendala masalah bahasa yang mereka kuasai. Rata – rata anggota pokdarwis adalah para ibu – ibu rumah tangga yang tinggal di Kampung Heritage Kayutangan dan mereka terkendala bahasa apabila menerima wisatawan dari manca negara yang ingin

sekedar berkeliling ataupun wisatawan yang ingin mengetahui informasi lebih lanjut terkait sejarah – sejarah yang ada di Kampung Heritage Kayutangan. Model pendampingan masyarakat terkait dengan pemberian atau pembekalan materi dasar – dasar *tour guide* ditunjuk sebagai salah satu upaya dalam menyelesaikan permasalahan yang diresahkan oleh anggota pokdarwis Kayutangan. Oleh sebab itu keterlibatan kami dalam kegiatan ini untuk mendampingi anggota pokdarwis melatih bagaimana cara mereka untuk menerima tamu atau wisatawan baik wisatawan lokal maupun manca negara. Hal ini sangat berguna dan tentunya berpengaruh terhadap kemajuan Wisata Heritage Kayutangan. Selain untuk berkeliling dan menyusuri sepanjang koridor Kampung Kayutangan wisatawan juga akan mendapatkan informasi lebih terkait dengan sejarah – sejarah pada masa Kolonial Belanda yang ada di Kayutangan.



HASIL

Pendampingan dan pembekalan terkait dengan materi – materi dasar tor guide kepada manajemen dan anggota pokdarwis selama masa pandemi berlangsung dilakukan dengan cara daring atau online. Pemberian materi akan dilakukan melalui pertemuan online dimana tim pengajar akan memberikan materi – materi dasar terkait tour guide kepada manajemen serta anggota pokdarwis Kayutangan. Metode pelaksanaan dilakukan dalam kegiatan pengabdian masyarakat di Kampung Heritage Kayutangan ini adalah mengadakan kegiatan pelatihan sebagai Tour guide bagi Kelompok sadar wisata mendukung upaya perencanaan City tour Kota Malang sebagai berikut:

1. Ceramah dan diskusi.

Ceramah dan diskusi digunakan untuk menyampaikan dan mengenalkan beberapa konsep terkait dengan tour guide dan pariwisata yakni :

a) Pentingnya dan upaya pengembangan Pariwisata secara umum dan perencanaan Pariwisata Kota Malang,

b) Pentingnya pemandu wisata atau tour guide guna upaya pengembangan pariwisata di Kampung Heritage Kayutangan yang mendukung pengembangan Pariwisata Kota Malang.

c) mengidentifikasi faktor penyebab kurang berkembangnya wisata di Kampung Kayutangan dan pendorong peningkatan pengembangan kegiatan wisata di Kota Malang.

d) Kegiatan Ceramah dan diskusi dilakukan dengan memanfaatkan laptop dan LCD untuk menayangkan materi powerpoint yang dilengkapi dengan gambar-gambar dan keberhasilan perencanaan Pariwisata di Kampung Heritage Kayutangan. Dengan penayangan ini peserta pelatihan lebih mudah memahami tentang pariwisata, faktor penyebab, dan pentingnya perencanaan pariwisata. Adanya pelatihan melalui ceramah dan diskusi diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan kesadaran peserta tentang Perencanaan Pariwisata.

2. Pelatihan.

Pelatihan dilakukan dengan simulasi dan praktek oleh tim sebagai narasumber dan anggota Pokdarwis Kayutangan, yaitu dengan memberikan contoh sebagai tour guide. Simulasi dilakukan secara daring / online bagaimana cara menerima tamu dengan basik berbahasa inggris dengan benar. Anggota pokdarwis akan dibekali dengan buku saku sebagai pegangan mereka untuk memperelajari lebih lanjut terkait dengan dasar – dasar tour guide. Dengan demikian anggota pokdarwis akan lebih mudah memahami apa yang disampaikan oleh tim pelatihan dengan melihat

beberapa contoh didalam buku saku yang akan disediakan.



KESIMPULAN

Kampung Heritage Kayutangan merupakan salah satu TBD (Tourism Business District) di Kota Malang yang memiliki karakteristik atau benuansa sejarah. Setelah ditetapkan menjadi kawasan Wisata Heritage, Kayutangan kini menjelma menjadi salah satu destinasi wisata yang ada di Kota Malang. Lokasi yang cukup strategis yakni di tengah – tengah Kota Malang menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi para wisatawan. Kampung Heritage Kayutangan kini semakin dikenal oleh para wisatawan baik lokal maupun manca negara. Peranan pokdarwis sangat penting bagi kemajuan wisata Kampung Heritage Kayutangan ini. Melalui anggota pokdarwis yang dibentuk kebutuhan serta perkembangan Kayutangan cukup pesat. Wisatawan mulai melirik adanya wisata di tengah – tengah Kota Malang ini. Pengunjung yang datang pun kian lama kian bertambah seiring dengan gencarnya promosi yang dilakukan oleh pihak manajemen dan pokdarwis melalui media online.

Semakin berkembang wisata Kampung Heritage Kayutangan ini membuat anggota pokdarwis guide. Hal ini sangat diperlukan demi kemajuan wisata KJT. Anggota pokdarwis perlu menguasai bagaimana menjadi pramu wisata yang baik dan benar, terutama mereka juga harus menguasai setidaknya dua bahasa yakni bahasa Indonesia dan Inggris tentunya. Pembekalan materi dasar tour guide dilakukan agar anggota pokdarwis lebih memahami bagaimana menerima wisatawan terutama wisatawan yang berasal dari manca negara, pasalnya selama ini anggota pokdarwis terkendala bahasa apabila ada wisatawan dari manca negara yang datang berkunjung baik untuk berkeliling maupun untuk mencari tau informasi – informasi yang berkaitan dengan nenek moyang atau keluarga mereka yang pernah tinggal di sekitar kawasan Kayutangan ini. Pelatihan serta pembekalan materi dasar tour guide dilakukan melalui metode daring selama masa pandemi berlangsung,

harus mendalami terkait dengan materi – materi dasar tour

dengan memberikan materi – materi terkait tour guide dan beberapa bahasa Inggris dasar untuk mereka pelajari. Selain melalui daring kami juga mempersiapkan buku saku sebagai pegangan mereka untuk mempelajari lebih lanjut terkait dengan dasar – dasar tour guide.

Setelah adanya pembekalan dari segi manajemen dan pemahaman dasar terkait tour guide, harapannya manajemen KJT mampu meningkatkan perkembangan sarana serta atraksi – atraksi wisata yang disuguhkan untuk wisatawan. Memunculkan ciri khas sebagai kawasan heritage dengan didukung adanya sarana dan prasarana yang memadai sehingga wisatawan yang berkunjung dapat menikmati ciri khas dari KJT yakni dengan ornamen – ornamen tempo dulu serta model bangunan yang tetap dijaga keasliannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhatia, A.K., 2002. *Tourism Development: Principles and Practices*, Sterling Publisers Private Limited.
- Gunn, Clare A, 1993, *Tourism Planning, Basics Concepts Cases*, Third Edition, Washington, Taylor & Francis Ltd.
- Hadiwijoyo, SuryoSakti, 2012, *Perencanaan Pariwisata Perdesaan Berbasis Masyarakat*, Jogjakarta, Graha Ilmu
- Marpaung, Happy, 2000, *Pengetahuan Kepariwisata*, Bandung, Alfabeta
- Nyoman S.Pendit, 2006. *Ilmu Pariwisata*, Pradnya Paramita, Jakarta.
- Pendit, Nyoman Suwandi, 2006, *Ilmu Pariwisata*, Jakarta, PT Pradnya Paramita.
- Wahab, Salah, 1996, *Manajemen Kepariwisata*, penerjemah Frans Gromang, Cet.3, Jakarta, PT.Pradnya Paramita.
- Yoeti, Oka, 1988. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung, Angkas