

Seminar Nasional Hasil Pengabdian kepada Masyarakat

18 Mei 2024, Hal. 443-448

e-ISSN: 2686-2964

Tingkat kepuasan peserta pelatihan pramuwisata *Eduecotourism*Japen Sarage¹, Nur Fatimah², Tri Rina Budiwati³Universitas Ahmad Dahlan, Jl. Kapas 9 Yogyakarta¹Email: japen.sarage@pbi.uad.ac.id**ABSTRAK**

Keberadaan pramuwisata yang kompeten sangat penting dalam hubungannya dengan *eduecotourism*. Pelatihan *guide* diadakan sebagai salah satu upaya meningkatkan kompetensi mereka. Pengabdian dalam bentuk pelatihan pramuwisata ini diadakan di Kampung Karangkejèn, Yogyakarta. Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan peserta pelatihan pramuwisata *eduecotourism* di Kampung Karangkejèn sesudah mereka mengikuti pelatihan tersebut. Pelatihan meliputi beberapa tahap yaitu tahap permulaan, tahap penerapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir berupa evaluasi. Pelatihan dilaksanakan selama dua hari dan diikuti oleh 19 peserta. Sebelum pelatihan dilaksanakan peserta mengisi angket yang dari angket tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta (81,2%) belum menguasai pengetahuan dan keterampilan sebagai pramuwisata. Yang sudah menguasai baru 0,75%, dan yang cukup menguasai 18,05%. Setelah mengikuti pelatihan pramuwisata, para peserta menunjukkan pengetahuan dan keterampilan mereka meningkat menjadi 84,76% yang sudah mampu dan menguasai keterampilan, 11,43% cukup menguasai dan 15,24% belum menguasai. Hasil angket juga menunjukkan bahwa 98,7% peserta menyambut baik kegiatan ini dan hanya 1,3% yang tidak.

Kata kunci: Eduekowisata, Kepuasan, Mendidik, Pelatihan, Pramuwisata

ABSTRACT

The existence of competent tour guides is very important in relation to eduecotourism. Guide training is conducted as an effort to develop their competency. This community service of tour guide training was held in Kampung Karangkejèn, Yogyakarta. The aim of this article is to find out the participants' satisfaction of tour guide training at Kampung Karangkejèn after they joined the tour guide training. The training consists of some stages: the initial stage, the implementation stage, the workshop stage, the final stage of evaluation. The training was held for 2 days with 19 participants. From the pre-training questionnaire regarding participants' understanding and skills in tourist guiding, it was found that, the majority of the participant (81.2%) did not confirm positively their understanding on tour guide, the principle and techniques in becoming a tour guide, and the rest got well understand or very skillful (0.75%) and quite understand or quite skillful (18.05%). After the training, the majority participants (more than 84.76%) show their improving knowledge and skills of tour guide. The results ranged from well understand or very skillful (11.43%), quite understand/skillful (73.33%) and not quite understand/not quite skillful (15.24%). Further, from the satisfaction questionnaire it was discovered that 98.7% of participants responded positively indicating that they were very satisfied and satisfied and 1.3% said they were neutral. From this activity, it was seen that

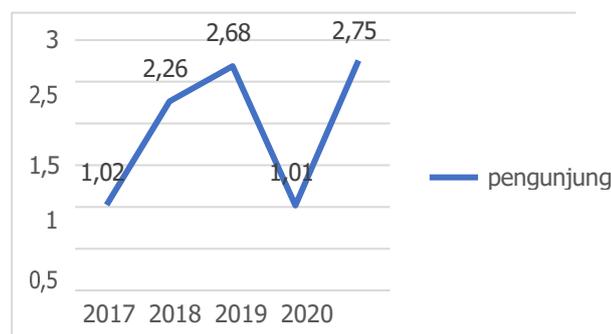
the participants showed enthusiasm for practicing and hoped that the activity could be continued and held again in a longer period of time.

Keywords: *Ecotourism, Educative, Guide, Satisfaction, Training*

PENDAHULUAN

Kota Yogyakarta memiliki berbagai predikat yang istimewa, salah satunya adalah kota wisata. Sebagai kota wisata Yogyakarta memiliki daya tarik kunjungan seperti museum, kebun binatang, candi, kraton, dan peninggalan sejarah serta lingkungan yang menarik. Satu di antara tujuan wisata di Yogyakarta adalah Kampung Karangakajen yang menyimpan banyak sejarah dan memiliki lingkungan yang dapat dicontoh sebagai kampung yang menawarkan pengalaman hidup dan pelestarian nilai luhur. Hal ini didukung dengan adanya Masjid Jami' Karang Kajen yang di belakangnya terdapat makam tokoh-tokoh nasional dan adanya Rumah Asa yang merupakan tempat berkumpulnya komunitas literasi serta adanya Kampung Sains Karangakajen (KSK) yang merupakan tempat untuk belajar sains secara nonformal yang menyenangkan. Di KSK, para pengunjung khususnya pelajar dapat mencoba belajar sains di antaranya robotik, roket air, *ecoprint*, kebun peradaban dan lain-lain. Masyarakat dan pengunjung dapat belajar sains terapan secara nonformal dan menyenangkan. KSK menjadi lebih menarik dengan kegiatannya yang berupa pameran buku, pelatihan *ecoprint* secara online maupun offline. Keberadaan makam para tokoh dan pahlawan nasional (seperti pendiri Muhammadiyah, pendiri Himpunan Mahasiswa Islam) di belakang masjid dan adanya Pasar Tela (pasar singkong dan ubi jalar) serta adanya hotel dan penginapan menjadikan Karangakajen tujuan wisata yang menarik untuk dikunjungi sebagai destinasi wisata pendidikan. Selain itu keberadaan berbagai tanaman untuk minuman dan kesehatan dan untuk *ecoprint* menjadikan Kampung Karangakajen layak untuk mengembangkan eduecotourism (1), (2).

Kegiatan-kegiatan yang menarik dan menginspirasi telah mendapat perhatian masyarakat luas. Terbukti Kampung Karangakajen telah banyak dikunjungi oleh wisatawan dari luar daerah, luar pulau bahkan dari manca negara. Kampung Karangakajen telah berkembang menjadi tujuan wisata bagi anak sekolah dari kelompok bermain hingga mahasiswa dan masyarakat pada umumnya. Mereka memiliki beragam tujuan seperti mengikuti pelatihan, melaksanakan penelitian, maupun melakukan kerjasama pada tingkat local, nasional maupun internasional seperti dengan Malaysia dan Singapura. Produk KSK bahkan sudah menjangkau Cina, Jerman, Prancis dan Belgia pada tahun 2019.



Gambar 1. Jumlah kunjungan ke KSK.

Dari tahun ke tahun kunjungan wisatawan ke Karangakajen mengalami kenaikan. Menurut KSK, kunjungan wisatawan ke Karangakajen selalu meningkat kecuali saat pandemi (Lihat Gambar 1)

Dalam tahun 2022 seiring dengan diselenggarakannya Muktamar Muhammadiyah dan "Aisyiyah di Surakarta kunjungan wisatawan meningkat lagi. Banyak dari peserta muktamar menyempatkan untuk berkunjung ke Karangakajen. Mereka berziarah ke makam pendiri

Muhammadiyah, KHA Dahlan. Karangkajen termasuk Kelurahan Brontokusuman yang secara geografis dekat dengan Lowanu, Karanganyar, Timuran dan Prawirotaman yang merupakan wilayah kerja Ranting Muhammadiyah (PRM) Karangkajen.

Karangkajen menawarkan banyak alternatif kunjungan, namun demikian masih menghadapi beberapa masalah kepariwisataan. Pada hari kerja sebagian besar penduduk bekerja, demikian pula generasi mudanya bersekolah dan kuliah. Yang tersisa hanyalah generasi tua yang tetap tinggal di kampung tersebut sehingga wisatawan kurang terlayani dengan baik. Para orang tua itulah yang terpaksa menyambut para wisatawan sebagai pramuwisata yang memberikan informasi dan melayani wisatawan. Jumlah mereka yang dapat melayani wisatawan kurang mencukupi selain kurangnya informasi yang mereka kuasai. Sebenarnya yang demikian ini merupakan ladang pekerjaan yang bisa mendatangkan keuntungan. Gambaran tersebut menunjukkan pelayanan wisatawan yang berkunjung ke Karangkajen perlu ditingkatkan dengan membekali pengetahuan dan keterampilan di bidang keparuwisataan baik pada generasi tua lebih-lebih pada generasi muda (3), (4).

Wisatawan yang berziarah ke makam memerlukan tenaga yang terdidik dan tahu menghindari praktek bid'ah dan hurafat (5). Sangat penting bagi pramuwisata untuk mengarahkan pengunjung bersikap sopan dan berdo'a sesuai tuntunan agama Islam. Selain itu, pramuwisata harus menguasai pengetahuan tentang tokoh yang dimakamkan di situ. Dengan demikian, pramuwisata dapat menjadi agen pembawa kebenaran dan nilai-nilai Islami baik dalam hal aqidah maupun mu'amalah sehingga baik lingkungan fisik maupun spiritual dapat terpelihara dengan baik. Pengetahuan dan keterampilan melayani tamu yang mempertimbangkan lingkungan fisik dan spiritual sangat diperlukan. Dengan latar belakang tersebut tim melaksanakan pelatihan pramuwisata yang dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan cara melayani tamu. Artikel ini mendeskripsikan perubahan pengetahuan dan keterampilan tentang wisata dan kepuasan peserta setelah mengikuti pelatihan.

METODE

Peserta pelatihan meliputi 19 orang laki-laki dan perempuan wakil masyarakat Karangkajen yang sering terlibat dalam kegiatan pemanduan wisata. Mereka berusia antara 16 – 65 tahun dengan berbagai latar belakang pendidikan dan profesi. Objek garapan dalam pengabdian ini meliputi pengetahuan dan keterampilan memandu wisatawan. Untuk mendapatkan data pengetahuan dan keterampilan memandu wisatawan, tim menggunakan teknik wawancara. Tahapan yang dilaksanakan dalam pengabdian masyarakat ini meliputi tahap persiapan yaitu mengumpulkan wakil masyarakat yang terlibat dalam pelayanan wisatawan yang meliputi wakil dari pengurus masjid dan makam dan pengurus Pimpinan Ranting Muhammadiyah Karangkajen dan dari Kampung Sains Karangkajen. Melalui wawancara, mereka mengemukakan keadaan kepariwisataan di Karangkajen yang selanjutnya mereka bersama tim melakukan FGD-*Focus Group Discussion* (6) untuk menentukan kebutuhan pelatihan yang diperlukan.

Dari kegiatan tersebut ditentukan untuk melaksanakan pelatihan pemandu wisata untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam melayani wisatawan. Tim yang terdiri dari 3 dosen dan 5 mahasiswa dengan dukungan LPPM UAD merencanakan dan melaksanakan pelatihan tersebut. Tim pengabdian bekerja sama dengan mitra yang terdiri dari Pengurus Ranting Muhammadiyah Karangkajen dan Kampung Sains Karangkajen. Pelatihan fokus pada pelayanan wisatawan yang mengunjungi masjid Jami' dan makam KHA Dahlan, Taman Telang, Kampung Sains Karangkajen, Mushola Putri Aisyiyah dan Pasar Tela.

Pelatihan dilaksanakan pada tanggal 30 Agustus dan 31 Agustus 2023. Peserta dibekali dengan teknik pemanduan wisata yang disesuaikan dengan objek wisata di Karangkajen. Selanjutnya mereka sebagai peserta ditugaskan menyiapkan materi dan menyusun materi untuk disampaikan sebagai informasi kepada wisatawan sesuai objek wisata yang ditentukan. Setelah

itu, mereka melakukan *role play* secara perorangan dalam melakukan pemanduan (7). Secara bergantian peserta berperan sebagai pemandu maupun sebagai wisatawan.

Tahap akhir dari kegiatan ini adalah mengumpulkan data melalui angket. Sebelum pelatihan dilakukan peserta diwajibkan mengisi angket yang meliputi tujuh pertanyaan untuk mengungkap keadaan mereka sebelum pelatihan. Angket yang sama dibagikan kepada peserta pelatihan untuk mengungkap pemahaman dan keterampilan mereka setelah mengikuti pelatihan. Selain itu, mereka juga diberi angket yang berhubungan dengan tingkat kepuasan mereka terhadap pelaksanaan pelatihan. Angket ini menggunakan skala Likert berskala 1-5 (sangat tidak setuju – sangat setuju). Dari angket ini diperoleh data persentase yang menunjukkan sikap mereka setelah pelatihan.

HASIL, PEMBAHASAN, DAN DAMPAK

Data dari angket menunjukkan pengetahuan dan keterampilan memandu wisata yang tersaji pada Tabel 1. Tabel 1 menunjukkan perbandingan sebelum dan sesudah pelatihan. Keadaan mereka sebelum pelatihan 81,2% belum menguasai pengetahuan dan keterampilan kepemanduwisataan, hanya 0,75% yang menguasai, sementara peserta yang cukup menguasai kepemanduwisataan 18,05%. Dari semua itu, 36,84% dari peserta menyatakan memahami keuntungan menjadi pramuwisata.

Setelah pelatihan mereka menunjukkan perubahan yang signifikan yaitu sebagian besar mereka (84,76%) meningkat pengetahuan dan keterampilan kepramuwisataannya yang tersebar menjadi sangat menguasai (11,43%), cukup menguasai (73,33%) dan belum menguasai (15,24%). Meskipun demikian, sejumlah 40% dari mereka masih memerlukan peningkatan pengetahuan kepramuwisataan dan 26,67% dari peserta masih perlu peningkatan keterampilan mereka. Secara terperinci periksa Tabel 1.

Selanjutnya, Tabel 2 menyajikan data tingkat kepuasan peserta pelatihan pramuwisata dan mereka berharap dapat memperoleh kesempatan tindak lanjut dari pelatihan. Sebagian besar (98,66%) menyatakan puas. Tabel 2 menunjukkan rincian tingkat kepuasan mereka serta *feedback* atas pertanyaan dan keluhan yang mereka sampaikan.

Temuan menunjukkan bahwa pelatihan ini meningkatkan kesiapan pengetahuan dan keterampilan peserta untuk menjadi pemandu wisata (8), (9). Pengetahuan dan keterampilan memandu wisata benar-benar dibutuhkan untuk melayani wisatawan. Hal ini perlu diterapkan dan dipraktikkan di wilayah tersebut.

Tabel 1. Respon peserta sebelum dan sesudah pelatihan

No	Pertanyaan	Sebelum Pelatihan (%)				Sesudah Pelatihan (%)			
		4	3	2	1	4	3	2	1
1	Apakah Anda memahami profesi pemandu wisata?	0	26,32	63,16	10,53	20	66,67	13,33	0
2	Apakah Anda mengetahui keuntungan menjadi pramuwisata?	5,26	31,58	52,63	10,53	13,33	86,67	0	0
3	Apakah Anda mengetahui pokok-pokok memandu wisatawan?	0	15,79	68,42	15,79	13,33	46,67	40	0
4	Apakah Anda menguasai teknik memperkenalkan diri?	0	10,53	73,68	15,79	6,67	66,67	26,67	0
5	Dapatkah Anda memperkenalkan diri sebagai pemandu wisata?	0	5,26	63,16	31,58	13,33	73,33	13,33	0
6	Apakah Anda menguasai teknik menyampaikan informasi wisata?	0	21,05	63,16	15,79	6,67	80	13,33	0
7	Dapatkah Anda melakukan tugas sebagai pemandu wisata?	0	15,79	68,42	15,79	6,67	93,33	0	0
Total		0,75	18,05	64,66	16,54	11,43	73,33	15,24	0

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Peserta sesudah Pelatihan (dalam %)

Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
Saya merasa puas dengan pelatihan pramuwisata yang diselenggarakan oleh Universitas Ahmad Dahlan	33,33	66,67	0,00	0,00	0,00
Saya merasa pelatihan sesuai dengan harapan	20,00	80,00	0,00	0,00	0,00
Pelatihan sesuai dengan kebutuhan	33,33	66,67	0,00	0,00	0,00
Semua pertanyaan dan keluhan ditanggapi dengan memuaskan	13,33	80,00	6,67	0,00	0,00
Jika ada tindak lanjut, saya ingin mengikutinya	13,33	86,67	0,00	0,00	0,00
Total	22,66	76,00	1,33	0,00	0,00

Hasil seperti yang ada di Tabel 1 menunjukkan pentingnya penerapan prinsip kepemanduan wisata ketika melakukan pemanduan. Hal tersebut mencakup pengetahuan tentang pelayanan wisata dari persiapan hingga akhir program (10), (11). Keterampilan juga diperlukan dalam kegiatan ini untuk menjadikan kegiatan bermakna dan meninggalkan kesan yang indah (12). Selain itu juga diperlukan pengetahuan sejarah, geografi serta strategi komunikasi dan *softskill* supaya pemandu wisata lebih berpengetahuan dan memiliki keterampilan.

SIMPULAN

Karangkajen merupakan destinasi wisata ekoedukatif. Pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh tim Universitas Ahmad Dahlan berhasil menghimpun data yang berhubungan dengan kepariwisataan sekaligus memberi pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam kepemanduwisataan. Kegiatan ini sangat membantu masyarakat mempersiapkan diri menjadi pramuwisata *eduecotourism*.

UCAPAN TERIMAKASIH

Para penulis mengucapkan banyak terimakasih pada LPPM – Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Ahmad Dahlan (UAD) yang telah mendanai kegiatan Pelatihan Pemandu Wisata di Kampung Karangkajen Yogyakarta, Indonesia, Selain itu penulis berterimakasih pada mitra yang meliputi PRM Karangkajen, ta'mir masjid Jami' Karangkajen, Kampung Sains Karangkajen dan peserta yang telah mensukseskan kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Waluyo W, Nurohman YA, Safitri LA, Qurniawati RS. Potensi Pengembangan Wisata Halal di Wisata Religi Desa Menggoro Untuk Menunjang Ekonomi Kerakyatan. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*. 2022;13(2):171–9.
2. Murianto M, Susanty S, Indrapati I, Bratayasa IW. Pengembangan Potensi Taman Wisata Edukasi Jabal Rahmah Desa Jango Kecamatan Janapria, Kabupaten Lombok Tengah. *Media Bina Ilm*. 2023;17(7):1707–14.
3. Noho Y. Kapasitas pengelolaan desa wisata religius bongo kabupaten gorontalo. *J Nas Pariwisata*. 2014;6(1):8–21.
4. Muid DM, Merina B. Pengelolaan Desa Wisata Religius Di Tengah Pandemi Covid 19. *J Enersia Publika Energi, Sos dan Adm Publik*. 2022;6(2):140–56.
5. Mirdad J, Helmina H, Admizal I. Tradisi Ziarah Kubur: Motif dan Aktivitas Penziarah

- di Makam yang Dikeramatkan. *Khazanah J Sej dan Kebud Islam*. 2022;12(1):65–80.
6. Yuliawati AK, Rofaida R, Gautama BP, Wulung SRP, Aryanti AN. Peningkatan kapasitas komunitas pariwisata desa tentang pariwisata kreatif di Belitung Timur. *J Pengabd Masy Multidisiplin*. 2020;3(2):110–7.
 7. Egar N, Fahmi DA, Yulianti F, Musarokah S. Pemberdayaan Remaja Desa Wisata Bendosari Kecamatan Plantungan Kabupaten Kendal Melalui Pelatihan Kepemanduwisataan. *J Dedicators Community*. 2017;1(2):150–7.
 8. Purnomo D, Sudana IP, Mananda I. Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kompetensi serta dampaknya pada kinerja pramuwisata bali. *J IPTA ISSN*. 2016;2338:8633.
 9. Runtunuwu SM, Mananeke L, Sendow GM. Pengaruh Pendidikan, Pelatihan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Layanan Tour Guide. *J EMBA J Ris Ekon Manajemen, Bisnis dan Akunt*. 2019;7(2).
 10. Jumail M, Par SST, Par M. Teknik pemanduan wisata. Penerbit Andi; 2014.
 11. Hayati ED, Drihartati SS. Penerapan Teknik Kepemanduan Wisata Dalam Narasi Pemandu Wisata Kota Lama Semarang. *Bangun Rekaprima Maj Ilm Pengemb Rekayasa, Sos dan Hum*. 2021;7(1, April):70–82.
 12. Weiler B, Black R. The changing face of the tour guide: One-way communicator to choreographer to co-creator of the tourist experience. In: *Critical Issues in Tourism Co-Creation*. Routledge; 2021. p. 91–105.