

Pelatihan *English For Tourist Guide* Untuk Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI) Kota Pekanbaru

Syaifullah*¹, Refika Andriani²

^{1,2}Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,
Universitas Lancang Kuning

Email: syaifullah@unilak.ac.id¹, andriarefi@gmail.com¹

Abstract

According to the Indonesian Tourism Association statutes 2011, tour guides have several duties, one of them is improving consecutively their professionalism. The indicator which can be indicated from their professionalism is their capability in doing well communication with their colleague or tourist particularly communication in English. Related to the daily activity, whenever I invite them to make an English tour none of them ready to execute it. It one of the symptoms shows that they have limit capability in English communication. To solve this problem, I and team have trained them in English for tourist guide in several meetings. As a result, this English tourist guide training can develop their capability in making English communication as long as they want to practice their English with their colleague or by them selves

Key words: English, Tourist Guide, Tourism

Abstrak

Menurut AD/ART HPI (2011), ada beberapa tugas yang harus dijalankan oleh pengurus dan anggota, salah satunya adalah berusaha meningkatkan profesionalism secara teratur sesuai dengan peraturan yang berlaku. Berdasarkan AD/ART tersebut, terkhusus tentang tugas dari pengurus dan anggota HPI yaitu memiliki tugas untuk meningkatkan profesionalism. Salah satu indikator tentang HPI yang profesional dapat dilihat dari kelancaran proses komunikasinya baik dengan sesama pengurus/ anggota HPI maupun dengan para tamu. Hasil dari pengamatan tim pengabdian sehari-hari, tim menemukan adanya masalah pada proses komunikasi HPI kota Pekanbaru, khususnya komunikasi dalam bahasa Inggris. Dapat dilihat dari kegiatan sehari-hari pada saat dibutuhkan anggota/pengurus HPI untuk melaksanakan program yang berkaitan atau membutuhkan komunikasi dalam bahasa Inggris, hampir tidak ada anggota/pengurus yang mendaftarkan pada program tersebut. Untuk mengatasi masalah tersebut telah diadakan pelatihan bahasa Inggris untuk anggota HPI Pekanbaru dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi bahasa Inggris mereka. Dari kegiatan yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kemampuan komunikasi anggota/pengurus HPI akan dapat ditingkatkan dengan cara berlatih atau berkomunikasi dalam bahasa Inggris secara rutin baik itu yang ditaja oleh perhimpunan maupun pribadi masing-masing.

Kata Kunci: Bahasa Inggris, Pemandu Wisata, Pariwisata

1. PENDAHULUAN

Sektor Pariwisata di kota Pekanbaru merupakan salah satu komponen yang memberikan kontribusi yang besar untuk kota pekanbaru. Sebagaimana yang kita lihat adanya pembangunan hotel yang semakin pesat dan kuliner yang menjamur disepanjang jalan kota pekanbaru, dan adanya beberapa spot atau objek wisata yang sudah mampu memberikan rasa kepuasan kepada para pengunjung. Semakin banyak pengunjung yang menginap, menikmati makanan dan berkunjung ke objek wisata semakin banyak retribusi dan kontribusi yang akan diberikan kepada kota Pekanbaru.

Secara kuantitas objek wisata yang ada sudah cukup memadai untuk dikunjungi, namun secara kualitas sarana dan prasarannya belum mampu memberikan kepuasan kepada para pengunjung. Salah satunya yang menjadi persoalan yaitu ketersediaan lahan parkir dan retribusi parkir yang tidak memadai.

Selain dari masalah ketersediaan lahan parkir yang memadai dan retribusi parkir yang belum ada standarnya, ada tiga faktor lainnya yang harus diperhatikan oleh pemerintah, seperti

peranan Agen Perjalanan Wisata (APW), *Tour Leader* (TL), dan *Tour Guide* (TG). APW memiliki peran utama dalam merancang dan memasarkan produk wisata yang ada di kota pekanbaru. TL memiliki peranan mengakomodir sebuah perjalanan wisata agar berjalan sesuai dengan *itinerary*. Sementara, TG memiliki tiga tugas utama yaitu: a) untuk mengatur dan melaksanakan kegiatan perjalanan wisata bagi wisatawan yang ditanganinya berdasarkan program perjalanan (*itinerary*) yang telah ditetapkan, b) untuk menunjukkan dan mengantarkan wisatawan ke objek-objek dan daya tarik wisata yang dikehendaki, c) untuk memberikan informasi dan penjelasan mengenai objek dan daya tarik wisata yang dikunjungi informasi sejarah dan budaya, dan pelbagai informasi lainnya (Purwaningsih, 2013)

Tour Guide (TG) atau Pramuwisata adalah orang yang mempunyai sertifikat tanda lulus ujian profesi dari instansi atau lembaga resmi pariwisata dan telah memiliki tanda pengenal (*bagde*), sehingga berhak untuk menjadi pembimbingan perjalanan bagi wisatawan individu atau kelompok dengan satu atau lebih bahasa untuk memberikan penjelasan tentang suatu objek baik kebudayaan, kekayaan alam dan kehidupan masyarakat bangsa (Suyitno, 2005).

Untuk kota Pekanbaru, asosiasi ini sudah berjalan kurang lebih satu tahun, dari tahun tahun 2019 hingga sekarang. Selanjutnya, berdasarkan AD/ART HPI (2011), ada beberapa tugas yang harus dijalankan oleh pengurus dan anggota, salah satunya adalah berusaha meningkatkan profesionalisme dan kesejahteraan anggota administrasi keanggotaan secara teratur sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Hasil dari pengamatan tim PKM, telah ditemukan adanya masalah pada proses komunikasi HPI kota Pekanbaru, khususnya komunikasi dalam bahasa Inggris. Dapat dilihat dari kegiatan sehari-hari pada saat dibutuhkan anggota/pengurus HPI untuk melaksanakan program yang berkaitan atau membutuhkan komunikasi dalam bahasa Inggris, hampir tidak ada anggota/pengurus yang mendaftarkan pada program tersebut. Sebagaimana yang di kutip dari Cole (2008) TG adalah orang pertama yang diajak bicara oleh wisatawan dan seringkali melihat TG sebagai wakil atau representasi dari suatu tempat.

Dari pendapat ahli di atas dapat digambarkan bahwa seorang TG adalah orang yang pertama sekali yang akan menjalin komunikasi dengan tamu, maka mereka harus mampu menjalin komunikasi dengan tamu-tamunya di lapangan dengan baik. Semakin bagus pola komunikasi TG, semakin banyak pengunjung yang akan datang. Menurut Rusli Cahyadi dan Jajang Gunawijaya (2009) meningkatnya jumlah wisatawan terkait dengan nilai tambah yang mereka dapatkan berupa pengetahuan dan pengalaman budaya serta kenyamanan, yang akhirnya dapat meningkatkan kemungkinan untuk datang kembali.

Dari masalah yang ada pada paragraph sebelumnya dapat dilihat bahwa kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris Anggota dan Pengurus HPI kota Pekanbaru sebagai TG perlu ditingkatkan. Sebagai solusi untuk meningkatkan kemampuan komunikasi pengurus dan anggota HPI kota Pekanbaru, peneliti akan memberikan pelatihan *English for Tourist Guide*. Pelatihan ini telah dilaksanakan selama enam bulan.

2. METODE

Berdasarkan penggalan informasi awal terhadap mitra kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), terdapat beberapa permasalahan prioritas, mitra yang mengalami permasalahan, serta tawaran solusi penyelesaiannya disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Gambaran Metode Pelaksanaan Kegiatan PKM

No.	Permasalahan Prioritas	Mitra Yang Mengalami	Metode/ Pendekatan Penyelesaian
1.	Kurangnya pengetahuan mitra dalam berbahasa Inggris khususnya <i>English for Tourist Guide</i> .	Pengurus dan Anggota HPI Kota Pekanbaru	Pelatihan dan pendampingan
2.	Rendahnya motivasi dan percaya diri mitra berkomunikasi dalam bahasa Inggris	Pengurus dan Anggota HPI Kota Pekanbaru	Pelatihan dan pendampingan

Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini seperti yang tersebut dibawah ini:

- Penggalan informasi awal melalui komunikasi mengenai kebutuhan mitra terhadap pengembangan kompetensi dan profesionalitas Tour Guide atau HPI kota Pekanbaru yang selanjutnya akan ditindaklanjuti dengan survey lapangan dan penandatanganan kerjasama kegiatan PKM.
- Persiapan materi pelatihan berupa modul atau bahan ajar tentang *English for Tourist Guide*.
- Memberikan pengetahuan tentang *English for Tourist Guide* kepada pengurus dan anggota HPI kota Pekanbaru.
- Pendampingan dalam mengaplikasikan atau praktek *English for Tourist Guide*.
- Monitoring penguasaan *Englihs for Tourist Guide* oleh HPI kota Pekanbaru.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan ini telah dilakukan selama enam bulan dan sebanyak tiga kali pertemuan. Pertemuan pertama telah dilaksanakan pada tanggal 21 Maret 2020. Pada pertemuan perdana ini peserta diberikan materi atau teori tentang Guiding on the Bus dan Guiding at Tourism Object. Adapun contoh materi yang telah diberikan sebagai berikut:

Di dalam Bus (Introduction)

*Assalamualaikum/ Goodmorning/day/afternoon/evening,
How are you?*

I am.....(TG Name) will be as your tourist guide for 3 days. On behalf of.....(travel agency name) we would like to say Welcome to.....(city/town/provinve/country name). Fisrtly, I'd like to introduce my crew on the bus (mention driver and conductor name). Secondly, before leaving lets we pray based on our faith or religion, begin, and finish. Well, I remain you about your staff, bag, hanphone, wallet, the others. Make it sure everything is complete.

Di dalam Bus Akan berangkat (Hi, everybody).

I am(TG Name), your tour guide for today. We're going to be pulling up to the hotel in just a few minutes. Please sit back and enjoy the view of the ocean on the left hand side of the bus as we enter the city. I ask that you remain in your seats until we have come to a complete stop. Our agent(Agent Name) will be meeting us at the bus to help you with your bags. Please double check to make sure your bag has been taken off the bus. On behalf of(travel Agency name), have a wonderful vacation in Padang, the Paradise Island and I hope to see you tomorrow at the information session.

Di dalam Bus saat Menuju Objeck (Welcome)

My name is(TG Name). On behalf of(Travel Agent Name) I'd like to welcome you all to Paradise Island, the Island of gods.

Right now I'd like to take a minute to familiarize you with the area and tell a brief safety precaution. You have to fasten safety belts and remain seated until we reach our destination.

I am your guide and will support you during the tour. I promise you are going to enjoy your stay here in Padang. This is a beautiful, quiet city where you can relax, sit by the beach, enjoy great meals and feel very safe. You can walk into town and enjoy the various handicrafts or take a moonlit walk along the beach.

Dokumen-Dokumen Yang Diperlukan Dalam Operasional T/L :

1. Hal-hal atau catatan-catayuan yang perlu diperhatikan dalam operasional T/L bila ada.
2. Surat tugas pemandu atau T/L dan *driver* bila diperlukan
3. Susunan *program tour (Itinerary)* . (1 Lembar untuk *driver*)
4. Peta lokasi obyek wisata yang akan dikunjungi
5. *Photo copy* bukti pembayaran obyek wisata bila diperlukan (yang asli dalam amplop untuk ditukar tiket beserta surat peserta asli)
6. Daftar peserta per bus
7. Nomor-nomor *telephone* penting yang perlu diperhatikan, Panduan *expenses* keuangan / dana selama perjalanan untuk *driver fee*, toll & Parkir-parkir, biaya masuk obyek wisata yang dibayarkan pada saat tiba dilokasi.
8. Nomor untuk di tempel di kaca depan bus
9. P3K (Termasuk kantong plastik untuk mabuk kendaraan)

Ha-Hal Yang Perlu Diperhatikan Dalam Teknik Operasional Pemanduan Atau T/L

1. Sebelum berangkat (di luar bus),
 - a. Mengetahui sekilas tentang obyek wisata yang akan dikunjungi termasuk peta lokasi dan pintu masuk obyek wisata untuk rombongan atau individu.(dipersiapkan di kantor)
 - b. Mengetahui nama driver dan asistennya (setiba di lokasi *stand by* bus)
 - c. Nomor-nomor polisi bus yang akan digunakan (dipersiapkan di kantor)
 - d. Mengecek perlengkapan di bus dan keamanannya (MIC, P3K dll) setiba dilokasi stand by bus.
 - e. Sudah mempunyai daftar peserta setiap busnya (khususnya yang akan di pandu / dipersiapkan di kantor)
 - f. Jelaskan program perjalanan tour kepada setiap driver (Berikan program atau itinerary perjalanannya bila perlu / setiba di lokasi stand by bus)
2. Sebelum Berangkat (di dalam bus)
 - a. *Greeting* (selamat pagi, assalamualikum dsb), ingatkan apakah peserta sudah lengkap atau masuk ke dalam bus semua.
 - b. Perkenalan nama anda sebagai T/L selaku perwakilan dari perusahaan BPW.....,nama driver dan asisten driver pada seluruh peserta di busnya masing-masing.
 - c. Jelaskan program perjalanan tour dan jam-jamnya
 - d. Mempersilahkan pimpinan rombongan atau yang mewakili dari peserta untuk memimpin doa menurut agama masing-masing (Basmalah bersama)
3. Dalam Perjalanan
 - a. Persiapkan biaya toll bila sudah mendekati gerbang toll pertama berikan 50 % terlebih dahulu dari total biaya toll kepada *driver* (Ambil bukti pembayaran setiap pembayaran toll), bila ada kurang biaya tool, driver akan minta kepada T/L.
 - b. Beritahukan kepada pesrta bahwa perjalanan akan istirahat sejenak di salah satu tempat istirahat (Bila ada keperluan ke toilet) dan informasikan waktu ke toilet hanya 10 menit.
4. Setiba dilokasi Objek Wisata
 - a. Jelaskan kepada tamu jangan turun dari busnya sebelum diberikan tiket masuk (sebelumnya pada saat dikantor cari informasi peraturan masuk obyek wisata yang akan dikunjungi untuk rombongan apakah setiap orang diwajibkan memegang tiket masing-masing atau tidak menggunakan tiket)
 - b. Jelaskan kepada peserta waktu berkumpul kembali di busnya, dan ingatkan untuk tidak lupa tempat parkir bus supaya tidak mencari-cari pada saat kembali ke bus.

- c. Salah satu T/L (Koordinator) diikuti T/L yang lain bila bus lebih dari 1 unit, pada saat di gerbang masuk obyek wisata turun dari bus untuk mengurus/mengambil tiket masuk bila menggunakan sistem tiket masuk per orang.
 - d. Setelah peserta turun dari bus semua dan pastikan semua sudah mendapat tiket, sebelum anda sbg T/L akan meninggalkan bus pastikan mengetahui tempat parkirnya terlebih dahulu untuk memudahkan anda dan juga perhatikan driver dan co driver tentang biaya makan siang. (koordinasi dg pimpinan T/L)
5. Persiapan Perjalanan Kembali ke Kota Transit/Kota Pertama
- a. T/L harus sudah berada 1 jam sebelumnya di bus sebelum peserta kembali dari tempat kunjungan sesuai dengan waktu yang telah diinformasikan.
 - b. Membantu ketua rombongan dari peserta dalam mengecek kelengkapan peserta yang sudah kembali ke bus (T/L tidak perlu ikut mencari-cari peserta yang belum kembali ke bus karena tidak hafal dengan setiap wajah peserta)
 - c. Sebelum bus berangkat kembali ingatkan ke ketua rombongan apakah peserta benar-benar sudah lengkap, selanjutnya pimpin doa untuk keselamatan perjalanan pulang.
 - d. Persiapkan biaya toll.
6. Setiba di Kota Transit/Kepulauan (Pintu Keluar Toll)
- a. Sapaikan kepada tamu tentang ketibaan atau telah tiba di kota transit
 - b. Permohonan maaf a/n : *Guide, Driver & asistennya* selama pelayanannya bila ada
 - c. kekurangan-kekurangannya.
 - d. Mengingatkan peserta untuk barang-barang bawaanya.
 - e. Greeting (kata-kata penutup atas namai PT..... mengucapkan terima kasih atas kepercayaan para peserta untuk dapat membantu pelaksanaan program).
 - f. Sebelum meninggalkan bus berikan *driver fee*-nya dan ucapan terima kasih atas bantuannya.

Setelah penyajian materi di atas, pada tanggal 14 April dan 13 Juni diadakan parktek lapangan. Tanggal 14 April telah dilaksanakan praktek *Guiding on the Bus* dan pada tanggal 13 Juni telah diadakan praktek *guiding at tourism object*. Dari dua praktek yang telah dilaksanakan tersebut dapat dilihat hasilnya bahwa *Tourist Guide* yang terhimpun di dalam Himpunan Pramuwisata DPC Kota Pekanbaru secara teori mereka sudah mumpuni atau sudah hafal atau menguasai teorinya, namun untuk tataran aplikasi praktek, khususnya mempraktekkan bahasa Inggris di lapangan hanya sebagian kecil yang mampu atau berani mempraktekkannya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengabdian di atas dapat disimpulkan bahwa kemandirian *tourist guide* dalam memandu wisatawan asing dengan berbahasa Inggris perlu ditingkatkan karena hanya sebagian kecil dari mereka yang mampu dan mau mengaplikasikan teori yang telah diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cole, Stroma, 2008. *Tourism, Culture and Development: Hopes, Dreams and Realities in East Indonesia*. Clevedon: Cromwell Press.
- Purwaningsih RM. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata terhadap Kepuasan Wisatawan di Candi Prambanan Tinjauan Khusus pada Kemampuan Berbahasa Verbal*. Jurnal Nasional Pariwisata. Volume 5, Nomor 3, Desember 2013 (146 - 153) ISSN: 1411-9862: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Rusli Cahyadi & Jajang Gunawijaya. 2009. *Pariwisata Pusaka: Masa Depan Bagi Kita, Alam dan Warisan Budaya Bersama*. UNESCO Office, Jakarta.
- Suyitno. 2005. *Pemandu Wisata (Tour Guiding)*. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- <http://www.smartcityindo.com/2019/08/apa-itu-pekanbaru-smart-city-madani-ini.html>