

PENINGKATAN KOMPETENSI PRAMUWISATA GOA GONG DALAM ERA ADAPTASI KEBIASAAN BARU (AKB) DI INDUSTRI PARIWISATA

Jimmi Sandi Prasetyo¹, Tomi Agfianto^{2*}, Nanang Wijayanto³

¹Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Sebelas Maret

²Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Sebelas Maret

³Usaha Perjalanan Wisata, Universitas Sebelas Maret

*Korespondensi: tomi.agfianto@staff.uns.ac.id

ABSTRACT

This community development activity aims to increase the competency of tour guides by upskilling their knowledge, especially in Goa Gong, Pacitan District. The program was held by conducting workshops in the form of guidance training. Furthermore, the activities focused on maintaining and improving the quality of services provided by tour guides to visitors. This program is in accordance with the projects of the Pacitan Tourism, Youth and Sports Regional Office, especially in terms of developing tourism resources. The methods used in this program are observation, discussion, implementation and direct mentoring. Through this activity, it is hoped that it can formulate and implement guidance activities in the Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB)/new normal era, namely after the reopening of the tourist attraction of Goa Gong during the Covid-19 pandemic. The conclusion obtained is that there are several aspects that require further assistance, both from the internal and external aspects of the tour guide in the Goa Gong.

Keywords: *tour guide, cave tour guide, geo tourism, Goa Gong, pacitan regency*

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kompetensi pramuwisata/pemandu wisata melalui pemutakhiran wawasan dan keterampilan para pemandu wisata khususnya di Goa Gong Kabupaten Pacitan. Program tersebut dilaksanakan dengan cara melakukan workshop berupa pelatihan kepemanduan. Lebih lanjut, pengabdian ini berfokus pada upaya menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata kepada wisatawan yang berkunjung. Hal ini sesuai dengan program kerja Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pacitan khususnya dalam hal pendampingan sumberdaya pariwisata. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini adalah observasi, diskusi, implementasi serta pendampingan langsung. Melalui kegiatan ini diharapkan dapat memformulasikan dan mengimplementasikan kegiatan kepemanduan pada era Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) yaitu setelah pembukaan kembali daya tarik wisata Goa Gong di masa pandemi covid-19. Kesimpulan yang diperoleh terdapat beberapa aspek yang membutuhkan pendampingan lebih lanjut baik dari aspek internal maupun aspek eksternal pramuwisata di Goa Gong.

Kata Kunci: pemandu wisata, pramuwisata goa, wisata goa, Goa Gong, kabupaten pacitan

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor pariwisata di Indonesia selama lima tahun terakhir menunjukkan tren positif. Tren positif tersebut semestinya juga didukung oleh industri-industri pariwisata yang saling berkaitan dan terintegrasi. Berdasarkan Undang Undang

Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Lebih lanjut dalam undang-undang yang sama dijelaskan lebih jauh

terkait macam-macam usaha pariwisata. Terdapat 13 macam usaha pariwisata salah satu diantaranya pada Pasal 14 Ayat (1) poin (e) yaitu jasa pramuwisata. Jasa pramuwisata berguna bagi wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi pariwisata untuk mengetahui cerita lebih lengkap daya tarik wisata tersebut. Mukti (2005) menjelaskan bahwa peran pramuwisata adalah sebagai teman dalam perjalanan wisata dan memahami yang ada di destinasi pariwisata. Dalam kegiatan berwisata, SAPTA PESONA menjadi sebuah hal yang penting dihadirkan kepada wisatawan. SAPTA PESONA memiliki tujuh unsur di mana kenangan menjadi unsur ketujuh dan terakhir yang harus diciptakan. Dalam hal menghadirkan kenangan yang indah bagi wisatawan yang berkunjung, berbagai faktor bisa dilakukan. Menciptakan suasana ramah dan pelayanan yang memuaskan di daya tarik wisata membuat wisatawan merasa baik selama berada di daerah tersebut. Pramuwisata merupakan representasi konkret pelayanan jasa saat kegiatan kependudukan berlangsung antara wisatawan dengan pemandu wisata tersebut (Wira, Pujaastawa, & Suryawardani, 2019).

Sejak munculnya virus Covid-19 pada akhir Desember 2019 lalu, ekonomi global telah mengalami kondisi yang tidak baik. Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan Burhanuddin & Abdi (2020) yaitu selain mengganggu kesehatan manusia, pandemi ini juga dapat menimbulkan ketidakstabilan ekonomi pada suatu negara bahkan dalam skala global. Melihat kondisi adanya saat ini, industri pariwisata menjadi salah satu industri yang paling rentan menerima dampak krisis. Salah satu krisis yang terjadi adalah adanya wabah penyakit corona / Covid-19. Setelah ditetapkan Covid-19 sebagai pandemi oleh World Health Organization (WHO) maka berdampak terhadap pergerakan wisatawan di dunia. Sebagai salah satu negara yang menetapkan pariwisata sebagai *leading sector*, Indonesia mengalami penurunan aktivitas pariwisata baik secara kualitas maupun kuantitas.

Sejalan dengan WHO, Pemerintah Indonesia melalui Keputusan Presiden (Kepres) Nomor 12 tahun 2020 telah menetapkan Pandemi Covid-19 menjadi Bencana Nasional dengan salah satu upaya menanggulangnya adalah masyarakat diminta untuk melakukan aksi *physical distancing* atau menghindari kontak langsung dengan hal-hal yang dikhawatirkan dapat menyebarkan penularan termasuk kontak antar manusia.

Pembatasan berskala besar akibat yang ditimbulkan oleh pandemi ini berdampak terhadap menurunnya jumlah kunjungan wisatawan di setiap destinasi pariwisata. Hal ini terlihat dari sepihnya destinasi-destinasi pariwisata serta menurunnya jumlah pengguna bandara yang mana bandara menjadi salah satu fasilitas penghubung antar kota melalui jalur udara. Selain itu, beberapa destinasi terpaksa ditutup guna menghindari penyebaran yang semakin meluas. Imbas dari semua itu, *stakeholders*/pelaku industri pariwisata kehilangan mata pencaharian.

Goa Gong menjadi salah satu daya tarik wisata di Kabupaten Pacitan yang secara langsung menerima dampak krisis ini yaitu berupa penutupan sampai dengan batas waktu yang belum ditentukan. Penutupan tersebut berujung terhadap tertutupnya mata pencaharian pramuwisata/pemandu wisata di Goa Gong karena tidak ada wisatawan yang berkunjung. Penurunan kualitas pelayanan dan keterampilan teknik memandu menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan ketika pramuwisata ini tidak aktif dalam jangka waktu yang lama. Pembinaan dan pelatihan menjadi suatu hal yang penting guna menjaga dan meningkatkan keterampilan memandu seorang pramuwisata. Perlu adanya stimulus khusus dalam menghadapi virus corona dengan mempertimbangkan aspek sosial masyarakat yang terdampak oleh virus tersebut (Burhanuddin & Abdi, 2020).

Pengabdian ini berfokus pada upaya menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata minat khusus "*Geo-tourism* Goa Gong" kepada wisatawan yang berkunjung. Menurut

Nugrahaningsih *et al* (2021) dijelaskan bahwa kelompok-kelompok produktif yang berada di desa seharusnya diberikan pelatihan dan pendampingan secara berkala. Hal ini diharapkan dapat mendorong kelompok tersebut dapat lebih produktif dan inovatif lagi serta mampu mengikuti perkembangan yang ada melalui sosialisasi dan pendampingan. Selain itu, kegiatan ini juga sesuai dengan program kerja Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga di mana memiliki tujuan untuk peningkatan SDM Pariwisata di Kabupaten Pacitan. Luaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah meningkatkan keahlian para pemandu wisata yang berada di Goa Gong Kabupaten Pacitan dengan cara melakukan workshop berupa pelatihan kepemanduan.

Kelompok Sadar Wisata (POKDARWIS) Suryo Panguripan merupakan perkumpulan/asosiasi yang diikuti oleh pemandu wisata di Goa Gong yang telah berdiri sejak lama. Kelompok ini merupakan kelompok yang beranggotakan pemanfaat Goa Gong yang juga merupakan masyarakat sekitar di Daya Tarik Wisata Goa Gong. Harapan awal adanya Pokdarwis/kelompok pemandu wisata Suryo Panguripan ini adalah agar kegiatan kepemanduan di Goa Gong ini bisa terkelola dengan baik sehingga tidak ada kecemburuan antar pemandu wisata ataupun berebut wisatawan yang berkunjung ke Goa Gong.

Kelompok pemanduan ini berlokasi di kawasan Goa Gong sendiri yaitu berada di Desa Bomo, Kecamatan Punung. Kegiatan keseharian yang dilakukan adalah menunggu wisatawan yang berkunjung ke Daya Tarik Wisata Goa Gong dan menawarkan jasa pemandu untuk menyusuri dalam goa. Keterampilan yang dimiliki oleh setiap anggota adalah keterampilan kepemanduan dari kebiasaan mereka sehari-hari. Teknik kepemanduan yang dimiliki saat ini hanya sebatas yang mereka dapatkan dari kebiasaan yang mereka lakukan. Selain menemani saat berada di dalam goa, para pemandu tersebut akan bercerita tentang kondisi goa dan keindahan yang berada di daya tarik tersebut. Kapan dan oleh siapa sebelumnya goa tersebut ditemukan menjadi cerita yang

menarik yang disampaikan oleh pemandu kepada wisatawan.

Jasa kepemanduan yang ditawarkan kepada wisatawan ini bersifat suka rela dan tidak ada paksaan untuk menggunakannya. Jika wisatawan tidak berkenan untuk menggunakan jasa kepemanduan, pemandu wisata akan menawarkan fasilitas lain berupa sewa lampu senter untuk mempermudah wisatawan masuk dan menyusuri dalam goa. Penerangan cahaya di dalam goa yang dibuat kurang terang, selain memperindah tampilan dalam goa juga menjadi peluang bagi pemandu wisata menyediakan jasa persewaan bagi wisatawan yang membutuhkan.

Biaya yang ditetapkan untuk sewa peralatan penerangan berupa lampu senter adalah sebesar Rp 5.000,- dengan durasi pemakaian selama penyusuran dalam goa. Sedangkan biaya penggunaan jasa pemandu wisata bersifat suka rela tidak ada besaran tarif yang disampaikan. Hal tersebut diharapkan agar wisatawan tidak merasa terbebani dengan besaran biaya sewa pemandu.

Pada akhir perjalanan, pemandu biasanya menawarkan makanan dan oleh-oleh khas di sekitaran daya tarik wisata yang dapat dicoba. Selanjutnya mereka juga merekomendasikan daya tarik wisata lainnya di sekitaran Goa Gong yang dapat dikunjungi oleh wisatawan.

METODE

Peningkatan kapasitas kepemanduan di kawasan wisata Goa Gong ini perlu diwujudkan mengingat aktivitas susur goa menjadi salah satu kekuatan dalam mengumpulkan pendapatan warga sekitar yang menjadi pemandu wisata. Salah satu bentuk upaya dalam pembangunan manusia dapat dilakukan melalui pemberdayaan masyarakat (Sagita, 2021). Kegiatan pemberdayaan tersebut diharapkan mampu memberikan peningkatan kapasitas setiap pemandu wisata yang ada di Goa Gong. Adapun teknis kegiatan program ini dilaksanakan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Akademisi berkoordinasi dengan pelaku industri sebagai pemikir dan pengembangan konsep perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

2. Pemerintah aktif dalam memberikan kebijakan program.
3. Pelaku dalam hal ini pemandu wisata diharapkan berpartisipasi aktif, selain pelaku juga menerima manfaat dari aktivitas pariwisata.
4. Media konvensional, elektronik, media sosial dijalin secara sinergi. Adapun kegiatan yang dapat ditawarkan adalah sebagai berikut:
 - a) Menjaga dan meningkatkan keterampilan *hospitality* bagi pemandu wisata di Goa Gong melalui *workshop* pelatihan kepemanduan.
 - b) Menyusun *Guiding Manual Book* pelayanan kepemanduan di Goa Gong dengan cara observasi langsung oleh tim pengabdian yang berkompeten terhadap kepemanduan.
 - c) Pemutakhiran pengetahuan perkembangan industri pariwisata saat ini kepada pelaku pemandu wisata di Goa Gong sehingga akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Metode pemecahan permasalahan pada pengabdian ini dilakukan dengan pendekatan berbasis permasalahan dilapangan yang ada dan dianalisis sesuai dengan peluang dan harapan pasar. Selanjutnya metode tersebut diimplementasikan dalam empat tahapan yaitu (1) sosialisasi; (2) observasi; (3) pelatihan / workshop; (4) *monitoring* dan evaluasi. Dengan adanya metode tersebut diharapkan permasalahan yang ada dapat terurai dan mendapatkan solusi yang tepat sesuai harapan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Demografi Pemandu Wisata Goa Gong

Kabupaten Pacitan berada di ujung Selatan Jawa Timur, akses menuju kabupaten ini lebih banyak di tempuh melalui provinsi Jawa Tengah. Letak Kabupaten Pacitan yang lebih dekat dengan Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta berpengaruh pada sosial budaya dan kehidupan sehari-hari masyarakat yang ada disana. Kondisi alam di Kabupaten Pacitan yang dikelilingi pegunungan

seribu dan berbatasan langsung dengan pesisir pantai selatan menjadikan sebagian besar masyarakatnya berprofesi sebagai petani dan nelayan.

Meskipun didominasi profesi tersebut seiring dengan berkembangnya industri pariwisata di Kabupaten Pacitan yang semakin meningkat setiap tahunnya memunculkan pekerjaan baru sebagai pemandu wisata baik dalam skala lokal di satu daya tarik wisata maupun skala regional dalam satu kawasan pariwisata kabupaten. Berikut merupakan sebaran demografi pemandu wisata Goa Gong di Kabupaten Pacitan yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Sebaran Demografi Pemandu Wisata Goa Gong

Deskripsi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	2	9,09
Perempuan	20	90,91
Rentang Usia		
>= 20	0	0,00
21-30	1	4,55
31-40	4	18,18
41-50	13	59,09
51-60	4	18,18
Status Pernikahan		
Belum Menikah	1	4,55
Menikah	21	95,45
Cerai/Mati	0	0,00
Pendidikan		
SD	14	63,64
SMP	5	22,73
SMA	3	13,64
PT	0	0,00
Status Pekerjaan		
Utama	13	59,09
Sampingan	9	40,91
Sertifikat Kepemanduan		
Ada	11	50,00
Tidak	11	50,00
TOTAL	22	100,00

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan data yang diterima pemandu wisata di Goa Gong didominasi oleh perempuan hal ini tercermin dari data yg didapat bahwa 90% perempuan dan 10% pemandu wisata berjenis kelamin laki-laki. Usia pemandu wisata didominasi pada rentang usia 41-50 tahun sedangkan usia terendah pada

rentang 21-30 tahun. Sebagian besar pemandu wisata di Goa Gong telah menikah, hal ini dapat dilihat dari persentase data pemandu wisata yang berstatus menikah sebesar 95%. Pemandu wisata di Goa Gong rata-rata berpendidikan sekolah dasar sebesar 63% dengan pendidikan tertinggi sekolah menengah atas sebesar 13%. Pekerjaan memandu wisatawan selama di Goa Gong merupakan pekerjaan utama oleh sebagian pemandu wisata (59%), sedangkan jumlah pemandu wisata di Goa Gong yang memiliki sertifikat sebesar 50%.

Profesi pemandu wisata yang terpotret pada Tabel 1 merupakan kelompok masyarakat sekitar yang awalnya berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT) untuk mendapatkan penghasilan tambahan. Hal ini menjadikan profesi tersebut didominasi oleh perempuan. Seiring dengan banyaknya permintaan jasa memandu di kawasan Goa Gong oleh pengunjung untuk menceritakan keadaan di dalam goa, maka banyak yang menggantungkan pekerjaan ini sebagai sumber pendapatan utama. Saat ini, latar belakang pendidikan pemandu wisata di Goa Gong rata-rata adalah lulusan Sekolah Dasar, sehingga perlu adanya pelatihan non formal untuk mendapatkan pengakuan kompetensi di bidang kepemandu-wisataan.

Pentingnya Sapta Pesona Bagi Pelaku Pramuwisata

Pariwisata saat ini sedang mengalami masa sulit, dimana dampak dari mewabahnya virus Covid-19 mengakibatkan banyak destinasi dan objek wisata yang tutup. Masyarakat sekitar destinasi pariwisata yang menggantungkan hidupnya dari geliat aktivitas wisata ikut merasakan dampaknya, beberapa diantaranya ada di Pacitan seperti Sungai Maron, Goa Gong, Goa Tabuhan, dan Pantai Klayar. Enam bulan lebih sejak ditetapkannya Bencana Nasional Non-Alam maka aktivitas pariwisata di Goa Gong dihentikan, pedagang yang biasanya riuh menjajakan barang dagangannya kini tidak ada lagi begitu pula pemandu wisata yang biasanya lalu lalang menawarkan jasanya kini mereka hanya bisa berdiam diri atau alih profesi untuk bergantung hidup. Hal ini tentu menjadi pukulan berat tidak hanya bagi kehidupan keluarga mereka namun

juga aktivitas ekonomi di Pacitan pada umumnya.

Kondisi wabah yang belum mereda ini tentu harus dijadikan momentum tidak hanya belajar bertahan di masa pandemi namun juga menjadi waktu yang tepat untuk meningkatkan kompetensi bagi pelaku wisata. Pemandu wisata merupakan salah satu komponen penting dalam kegiatan pariwisata di Daya Tarik Wisata Goa Gong. Sebagian besar pemandu wisata yang merupakan ibu-ibu sekitar Goa Gong perlu dilakukan pendampingan baik mengenai teknik pemanduan maupun wawasan Sapta Pesona. Hal ini penting agar ketika Goa Gong dibuka kembali aktivitas wisatanya, mereka sudah memiliki pengetahuan yang cukup dengan menyesuaikan protokol kesehatan dan SOP yang sudah diatur oleh pemerintah. Prosedur yang diatur tersebut tentu perlu menyesuaikan dengan kondisi kawasan masing-masing daya tarik wisata, karakteristik atraksi dan aktivitas yang dilakukan mulai dari pengecekan suhu tubuh saat wisatawan masuk, wajib menggunakan masker, hingga pada protokol jaga jarak yang ketat perlu diberlakukan. Aktivitas pariwisata harus dimulai dengan kebiasaan baru (*New Normal*) agar pencegahan penyebaran virus dapat dihentikan, kondisi kesehatan tubuh terjaga dan geliat ekonomi masyarakat tetap berjalan.

Sapta Pesona merupakan komponen penting yang harus dipahami dan dijalankan dalam rangka menarik wisatawan untuk berkunjung maupun datang kembali ke Goa Gong. Sapta Pesona tersebut terdiri dari tujuh komponen yaitu aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, kenangan. Berikut adalah data pengetahuan Sapta Pesona yang dimiliki oleh pemandu wisata di Goa Gong sebelum dan sesudah adanya pelatihan terkait implementasi Sapta Pesona dan *hospitality*, dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Sapta Pesona Dan Hospitality

Indikator	Pre-Test	Post-Test	Progress
Aman	4,32	4,50	0,18
Tertib	4,14	4,40	0,26
Bersih	4,23	4,41	0,18
Sejuk	3,73	4,27	0,55
Indah	3,36	3,91	0,55
Ramah	4,27	4,27	0,00

Indikator	Pre-Test	Post-Test	Progress
Kenangan	4,14	4,42	0,28
Sehat Pemandu	4,14	4,59	0,45
Sehat Wisatawan	4,32	4,32	0,00
Persepsi Kesiapan	4,05	4,27	0,23

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil evaluasi yang telah dilakukan dan tersaji pada Tabel 2, pemandu wisata Goa Gong telah memiliki kompetensi dan keterampilan dalam menerapkan nilai-nilai Sapta Pesona dalam Pariwisata. Hal ini terlihat dari nilai rerata masing-masing indikator sebelum dilakukan pelatihan sebesar 3,36-4,32 dari 5,00. Kemudian, nilai rerata masing-masing indikator setelah dilakukan pelatihan yaitu di angka 3,91-4,59 dari 5,00. Secara umum, terjadi peningkatan pemahaman dan kompetensi yang dimiliki oleh pemandu wisata Goa Gong terhadap penerapan nilai-nilai Sapta Pesona. Lebih lanjut, secara rinci hanya dua komponen dari Sapta Pesona yang nilainya tidak berubah yaitu pada komponen ramah dan sehat wisatawan. Namun demikian nilai tersebut sebenarnya sudah dalam kondisi baik yaitu diatas 4,00.

Faktor pertama yang harus tersedia pada sebuah daya tarik wisata adalah aman. Faktor aman atau keamanan ini harus tersedia di daya tarik wisata Goa Gong. Guna memberikan kepastian terkait rasa aman kepada wisatawan dapat dilakukan antara lain: memberi rasa tenang pada wisatawan yang berkunjung ditandai dengan tidak adanya ancaman baik dari internal maupun eksternal. Ancaman internal diantaranya adalah tidak adanya pengelola yang bertindak kurang baik seperti halnya pemalakan, pencurian barang yang dibawa serta hal-hal lainnya yang membuat wisatawan tidak tenang selama melakukan kegiatan wisata. Selain itu, ancaman juga berasal dari faktor eksternal yaitu berupa bencana alam, kecelakaan selama susur goa, tanah longsor, serta ancaman lainnya. Upaya yang dapat dilakukan adalah peran pemandu wisata untuk memberikan himbauan dan arahan kepada wisatawan untuk menjaga barang bawaannya, lebih berhati-hati dengan situasi dan kondisi dilapangan serta memberikan edukasi mandiri.

Pemahaman dan kompetensi pemandu wisata dalam Sapta Pesona berkaitan dengan indikator aman cukup baik (4,32/5,00). Terjadi peningkatan sebesar 0,18 setelah dilakukan pelatihan dan pemahaman sehingga memiliki nilai 4,50. Artinya pemandu wisata Goa Gong berkomitmen untuk memberikan rasa aman kepada wisatawan dan tidak membiarkan ancaman datang. Indikator aman menjadi salah satu komponen paling dasar yang harus tercipta untuk keberlangsungan aktivitas pariwisata di suatu daya tarik wisata. Maka dari itu pemandu wisata Goa Gong berusaha untuk memastikan keamanan tersebut bagi setiap wisatawan yang datang.

Tertib menjadi elemen kedua dalam Sapta Pesona yang harus dimiliki oleh pelaku industri pariwisata. Yang dimaksud dengan hal ini adalah seorang pelaku wisata harus mampu membangun ketertiban dalam kegiatan berwisata. Pada prinsipnya tidak hanya pemandu wisata Goa Gong saja yang memiliki tanggung jawab untuk menjaga ketertiban namun seluruh pelaku industri di Kawasan Goa Gong juga memiliki kewajiban yang sama. Ketertiban tersebut harus mampu tercermin dalam bentuk penerapan sikap disiplin dan profesional berupa tindakan nyata, pemandu dapat mengarahkan wisatawan untuk berbaris satu persatu serta menjaga jarak ketika memasuki Goa Gong. Kaitannya dalam membangun ketertiban pada aktivitas pariwisata yang dilakukan oleh pemandu wisata mengalami peningkatan lumayan tinggi yaitu 0,26. Seorang pemandu wisata di Goa Gong mampu mengaplikasikan secara baik nilai ketertiban dalam Sapta Pesona yang ada.

Sementara itu, guna menciptakan lingkungan yang baik dan diminati oleh wisatawan, seorang pemandu wisata di suatu daya tarik wisata harus mampu menjaga kebersihan, kesejukan, dan keindahan. Nilai Sapta Pesona ini harus tercermin dalam aktivitas pariwisata. Sama halnya dengan pariwisata di Goa Gong seorang pemandu wisata dituntut untuk mampu mengaplikasikan nilai tersebut dalam aktivitas pariwisatanya. Setelah dilakukan sosialisasi kepada Pemandu

Wisata terjadi peningkatan yang cukup signifikan terhadap elemen tersebut. Terjadi peningkatan sebesar 0,18 pada nilai bersih dengan nilai akhir 4,41/5,00 diikuti dengan elemen sejuk dan indah masing-masing mengalami peningkatan yang sama yaitu 0,55. Sebelum dilakukannya pelatihan nilai indah ini memiliki angka elemen paling rendah yaitu sebesar 3,36. Melalui kegiatan ini elemen Indah mampu meningkat dengan hasil setelah pelatihan adalah 3,91.

Implikasi dari kompetensi tiga elemen tersebut dapat menjadikan lingkungan yang sejuk di sekitar Goa Gong sehingga mampu menahan wisatawan untuk berlama-lama di kawasan Goa Gong. Hal ini berdampak terhadap pengeluaran wisatawan selama masih di Kawasan Goa Gong yang mana mampu memberikan dampak nyata pada pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Sementara itu, wisatawan juga dapat merasa nyaman saat mengelilingi komplek Goa Gong Ketika nilai Sapta Pesona dapat diterapkan. Kawasan yang indah memberikan kesan yang mendalam bagi wisatawan sehingga wisatawan akan menceritakan keindahan Goa Gong tersebut kepada orang lain. Secara tidak langsung aktivitas ini mampu menjadi salah satu media promosi yang tidak berbayar bagi daya tarik wisata Goa Gong.

Sementara itu, nilai ramah menjadi salah satu nilai yang tidak mengalami peningkatan dalam elemen Sapta Pesona baik sebelum diberikan sosialisasi dan pelatihan maupun sesudah kegiatan dilaksanakan. Namun nilai elemen tersebut sudah cukup baik dimana pemahaman pemandu wisata Goa Gong di atas 4,00. Nilai yang ada saat ini adalah sebesar 4,27 baik sebelum maupun sesudah. Berdasarkan nilai elemen ramah yang sudah di atas 4,00 (4,27/5,00) mencerminkan bahwa setiap pemandu wisata di Goa Gong telah mengimplementasikan nilai-nilai Sapta Pesona khususnya ramah.

Ramah tamah yang disuguhkan oleh *stakeholder* di kawasan Goa Gong menjadi kekuatan dalam menarik wisatawan untuk berkunjung kembali ke Goa Gong, hal ini dapat

terwujud apabila masyarakat sudah menerima kegiatan pariwisata tersebut sebagai tumpuan ekonomi sehari-hari, peran pemandu menjadi vital karena dari merekalah gambaran sikap masyarakat sekitar diperlihatkan.

Pemahaman Pemandu Wisata Goa Gong terhadap elemen kenangan mengalami peningkatan cukup baik setelah diadakan kegiatan pelatihan yaitu sebesar 0,28. Artinya Pemandu Wisata Goa Gong memiliki kesadaran untuk dapat menciptakan kenangan yang bagus kepada wisatawan yang berkunjung ke daya tarik wisata. Secara umum, kesadaran Pemandu Wisata Goa Gong terhadap pentingnya membangun kenangan yang indah kepada wisatawan telah baik di mana terlihat dari nilai sebelum diadakan kegiatan pelatihan telah mampu di atas 4,00.

Kenangan yang dibawa pulang wisatawan setelah berkunjung dari Goa Gong akan menjadi pengalaman hidupnya yang akan diingat sehingga perlu adanya kesan yang baik, agar kerinduan untuk kembali lagi ke Goa Gong muncul dalam dirinya bahkan mengajak orang lain untuk ikut berkunjung.

Dalam Era Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) dalam industri pariwisata, implementasi Sapta Pesona dalam aktivitas pariwisata dirasa kurang cukup. Hal ini dikarenakan perlu adanya kesiapan dan kehati-hatian baik penyelenggara pariwisata maupun wisatawan itu sendiri. Kewaspadaan perlu dibangun mengingat pariwisata menjadi salah satu sektor yang rawan akan penyebaran dan mutasi virus covid-19. Tiga hal yang perlu diperhatikan dalam memulai aktivitas di masa AKB yaitu sehat pelaku industri wisata, sehat wisatawan serta kesiapan daya tarik wisata dalam menyambut wisatawan.

Sehat pemandu menjadi faktor penting sebelum memulai aktivitas wisata di daya tarik wisata. Pemahaman faktor sehat pelaku industri wisata oleh pemandu Goa Gong cukup baik di mana nilai sebelum diadakan pelatihan adalah 4,14. Nilai tersebut mengalami peningkatan 0,45 setelah dilakukan pelatihan oleh tim sehingga menjadi 4,59/5,00. Melalui nilai tersebut artinya pemandu wisata Goa Gong

sepakat bahwa kesehatan pribadi masing-masing menjadi salah satu syarat utama sebelum mereka melakukan kependuan. Tim juga memberikan arahan serta anjuran untuk melakukan penundaan aktivitas kependuan jika dirasa mengalami kurang sehat dan dapat melakukan aktivitas kembali. Kesehatan pribadi menjadi suatu prioritas karena pemandu wisata akan bertemu dengan berbagai wisatawan yang datang ke daya tarik wisata Goa Gong.

Selain itu, kesehatan wisatawan juga perlu menjadi perhatian pemandu wisata Goa Gong ketika melakukan aktivitas pariwisata. Berdasarkan Tabel 2 yang telah disajikan, belum adanya peningkatan nilai pemandu wisata Goa Gong akan pemahaman kesehatan wisatawan. Artinya menurut pemandu wisata, kesehatan wisatawan bukan mejadi tanggung jawabnya. Padahal kesehatan wisatawan tetap berdampak terhadap keberlangsungan aktivitas wisata. Jika ada salah satu wisatawan yang terpapar Covid-19 dan memunculkan klaster baru di Kawasan Wisata Goa Gong maka tempat tersebut akan ditutup kembali. Meskipun tidak mengalami peningkatan, nilai pemahaman sehat wisatawan telah mendapatkan nilai yang baik yaitu sebesar 4,32/5,00. Dengan demikian, meskipun sehat wisatawan menjadi tanggung jawab masing-masing pengunjung tetapi pemandu wisata tetap memiliki kesadaran tinggi akan pentingnya kesehatan salah satunya tetap memberikan rekomendasi untuk melakukan protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah saat melakukan aktivitas pariwisata.

Kesiapan menjadi salah satu poin penting dalam terlaksananya kegiatan wisata dan kependuan di Goa Gong. Berdasarkan persepsi pemandu wisata terhadap kesiapan daya tarik wisata Goa Gong untuk dibuka kembali sudah tinggi. Menurut para pemandu wisata Goa Gong telah siap dibuka kembali karena fasilitas protokol kesehatan telah tersedia dan prosedur *Cleanliness, Health, Safety, Environment* (CHSE) telah ditetapkan. Setelah dilakukan sosialisasi terkait pemahaman kompetensi pemandu wisata dan pemenuhan protokol kesehatan yang perlu

dilakukan maka semakin yakin dan siap untuk menerima wisatawan kembali. Peningkatan yang terbentuk dalam persepsi pemandu wisata untuk dibuka kembali pariwisata di Goa Gong adalah sebesar 0,23 dengan nilai *pre-test* dan *post-test* yaitu sebesar 4,05 dan 4,27 dari 5,00.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2020

Gambar 1. Sosialisasi Awal Kegiatan

Gambaran tersebut mencerminkan pelatihan yang diselenggarakan dapat efektif dan mampu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para pemandu wisata di Goa Gong. Saat ini, peningkatan yang terlihat masih dirasa kurang, dikarenakan oleh waktu pelatihan yang diberikannya masih terbatas. Perlu adanya kegiatan lanjutan terkait implementasi *Sapta Pesona* untuk dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan lebih signifikan.



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2020

Gambar 2. Simulasi Pemandu Wisata

Alur Pemandu Wisata Goa Gong Dalam Memandu Wisatawan

Seorang pemandu wisata harus memahami alur memandu wisata goa khususnya goa horisontal karena setiap alur memiliki tahapan, tempat, waktu dan muatan nilai yang ingin disampaikan dengan cukup jelas. Tahapan

seorang pemandu wisata goa dalam memberikan pelayanan atas kepemanduannya dimulai dari pengkondisian peserta dengan baik dan efektif, informasi tentang unsur-unsur goa yang ingin disampaikan juga harus menjadi sumber dalam materi seorang pemandu. Informasi dan materi harus banyak dikuasai oleh seorang pemandu untuk membangun suasana yang menarik antara pemandu wisata dengan wisatawan.

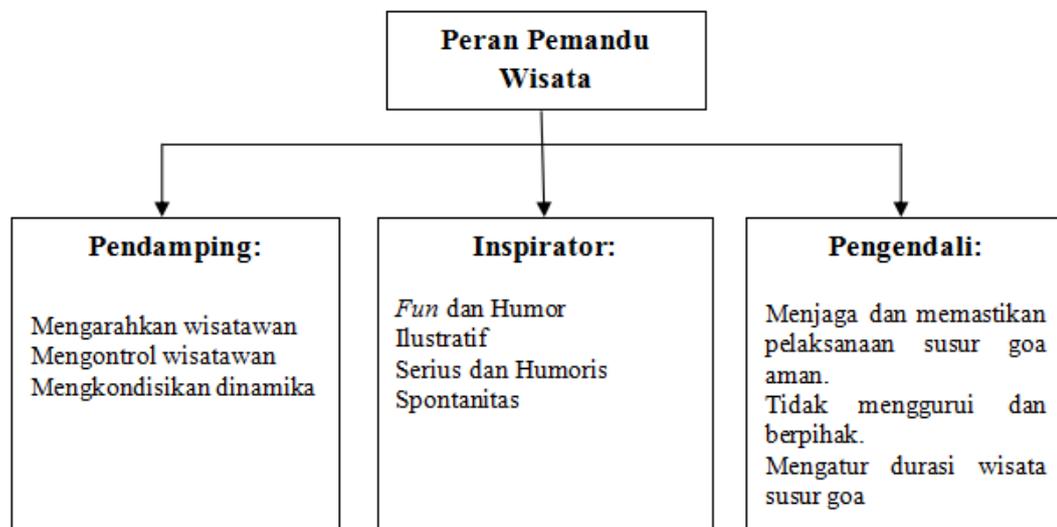
Agar pelaksanaan berwisata di Goa Gong dapat berjalan menarik, peran dari pemandu wisata sangat diperlukan untuk menjadikan kegiatan berwisata lebih menyenangkan.

keberlangsungan kegiatan. Adapun hasil penilaian tersebut dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3 Pengetahuan Kepemanduan Geowisata

Indikator	Pre-Test	Post-Test	Progress
Peran Pemandu	3,55	4,18	0,64
Wawasan Pemandu	4,23	4,68	0,45
Profil Pariwisata Nasional	3,82	4,00	0,18
Saran DTW Lain	4,36	4,36	0,00
Asosiasi	3,73	4,14	0,41
Pelatihan	4,18	4,23	0,05
Uji Kompetensi	3,00	3,73	0,73
Sikap Pemandu	3,41	4,14	0,73
Evaluasi kegiatan	3,82	4,05	0,23
Mencintai Profesi	4,05	4,27	0,23

Sumber: Data diolah, 2020



Sumber: Dokumen Pribadi, 2020

Gambar 3. Peran Pemandu Wisata dalam Melakukan Aktivitas Wisata

Sehingga bukan hanya daya tarik wisata Goa yang indah dan menakjubkan tetapi juga pelayanan pemandu wisata yang baik.

Pemandu wisata harus menerapkan alur memandu yang baik untuk membangun hubungan dengan wisatawan. Sebelum menuju aktivitas lebih lanjut pemandu wisata perlu memberikan salam untuk menyambut dan menyemangati wisatawan yang telah melakukan perjalanan jauh menuju Goa Gong, terlebih adalah wisatawan yang berasal dari luar Pacitan, dilanjutkan dengan perkenalan pemandu, memberikan gambaran umum kegiatan berwisata di Goa Gong sebelum masuk menyusuri goa secara langsung.

Kompetensi Peran Pemandu Wisata Goa

Berdasarkan kegiatan sosialisasi dan pelatihan yang telah dilaksanakan tim mendapatkan hasil penilaian indikator

Berdasarkan Tabel 3 tersebut dapat dilihat adanya peningkatan pada sembilan dari sepuluh aspek indikator pengetahuan kepemanduan geowisata. Peningkatan paling signifikan terjadi pada indikator kesadaran mengikuti uji kompetensi dan sikap pemandu yaitu sebesar 0,73. Kemudian, terdapat satu komponen yang nilainya setelah diberikan pelatihan belum mengalami perubahan yaitu pada indikator memberikan saran kepada wisatawan untuk berkunjung pada daya tarik wisata lainnya. Meskipun tidak mengalami peningkatan setelah dilakukan pelatihan nilai pada aspek dalam indikator tersebut sudah relatif baik yaitu sebesar 4,36/5,00.

Seorang pemandu wisata susur goa harus memiliki kemampuan mengarahkan namun tidak membatasi sehingga kegiatan berwisata susur goa tidak terkesan kaku, maka sebagai

pemandu harus memberi kesempatan agar wisatawan dapat aktif dan muncul interaksi antara pemandu dengan wisatawan. Terdapat peningkatan pemahaman pemandu wisata Goa Gong terkait peran yang di miliki. Sebelum dilakukan pelatihan indikator penilaian peran masing-masing pemandu pada angka 3,55 sedangkan setelah mengikuti pelatihan terdapat 4,18/5,00. Artinya dalam aktivitas tersebut terdapat peningkatan sebesar 0,64. Peningkatan tersebut disebabkan oleh pemahaman yang meningkat pemandu wisata di Goa Gong.

Pemahaman pemandu wisata terhadap wawasan dan profil pariwisata nasional mengalami peningkatan 0,45 dan 0,18 setelah dilakukan pelatihan pengetahuan kepemanduan. Hal ini diperlukan karena pemandu wisata dituntut untuk dapat menciptakan suasana yang penuh pengalaman yang menarik bagi wisatawan, sehingga penguatan unsur *story telling* juga harus dikuasai oleh seorang pemandu wisata, tidak terkesan menceramahi lebih mengedepan interaksi antara wisatawan dengan pemandu. Melalui peningkatan tersebut wisatawan akan mendapatkan pengalaman berwisata yang menarik di Kawasan Wisata Goa Gong.

Memberikan saran untuk berkunjung ke daya tarik wisata lainnya selain di Goa Gong pada dasarnya bukan menjadi salah satu tanggung jawab utama seorang pemandu wisata lokal. Namun untuk meningkatkan jumlah kunjungan dalam skala regional hal ini sangat dibutuhkan. Saat dilakukan pelatihan, pemandu wisata di Goa Gong sangat antusias dalam memberikan pelayanan dan merekomendasikan wisatawan untuk berkunjung ke daya tarik wisata lainnya. Hal ini terlihat dari nilai indikator tersebut telah diatas 4,00 yaitu 4,36/5,00. Namun demikian, setelah diberikan pelatihan dan sosialisasi kepemanduan nilai tersebut belum meningkat atau tidak ada peningkatan yang terlihat. Hal ini dirasa telah cukup untuk dapat memberikan rekomendasi berkunjung ke daya tarik wisata lainnya.

Pemahaman awal dan ketertarikan terhadap keikutsertaan asosiasi industri oleh pemandu wisata awalnya dalam kategori rendah. Hal ini terlihat dari nilai awal indikator asosiasi pada angka 3,73. Artinya pemandu wisata menganggap keikutsertaan asosiasi kurang memiliki manfaat dan tidak berdampak. Namun setelah tim memberikan pelatihan kepada pemandu wisata akhirnya disadari bahwa suatu organisasi yang legal menjadi salah satu

kebutuhan dan penting untuk diikuti. Hal ini terlihat dari peningkatan yang ada pada indikator ini adalah sebesar 0,41 sehingga menjadi 4,14. Setelah dilakukan pelatihan ini diharapkan pemandu wisata dapat segera untuk mengikuti keorganisasian pemandu wisata/Himpunan Pramuwisata Indonesia terdekat agar mendapatkan informasi-informasi profesi yang dibutuhkan.

Pelatihan dan Uji Kompetensi menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Setelah dilakukan pelatihan dan dirasa mampu diujikan maka pemandu wisata dapat mengambil Uji Kompetensi untuk memperoleh sertifikasi kompetensi. Melalui sertifikat itulah seorang pemandu wisata mendapatkan pengakuan keterampilan yang dimiliki. Pemahaman peserta terhadap kebutuhan pelatihan sudah baik dimana sebelum diadakan kegiatan pelatihan sudah di angka 4,18 dan terdapat peningkatan meskipun tidak signifikan yaitu 0,05 atau senilai 4,23. Namun kebutuhan uji kompetensi belum dirasa penting oleh pemandu wisata karena setelah diadakan pelatihan masih belum meningkat secara signifikan yaitu masih pada angka di bawah 4,00 (3,73). Hal ini disebabkan oleh tidak adanya regulasi kewajiban pemandu untuk memiliki sertifikat pemandu wisata serta belum mendapatkannya benefit yang cukup jika memiliki sertifikat kompetensi. Untuk dapat meningkatkan nilai tersebut perlu adanya sebuah benefit yang dirasakan oleh anggota sehingga pemandu akan mengambil Uji Kompetensi.

Dalam kegiatan pelatihan ini juga dilakukan simulasi penerimaan tamu. Terjadi perbedaan sikap pemandu sebelum dan sesudah dilaksanakan pelatihan kepemanduan dimana terdapat peningkatan 0,73 sikap yang dimiliki. Pelatihan ini mampu memberikan dampak positif terhadap sikap pemandu dimana telah mampu berada pada nilai 4,14/5,00 setelah dilakukan pelatihan. Diharapkan sikap tersebut dapat dijaga dan lebih ditingkatkan kembali agar mampu lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang datang.

Sementara itu, evaluasi kegiatan memandu wisata sudah menjadi pemahaman seorang pemandu. Evaluasi ini adalah untuk memberikan penilaian kepada pemandu wisata yang dilakukan oleh wisatawan. Biasanya seorang pemandu akan menanyakan hal tersebut pada sesi akhir dalam aktivitas memandu wisata. Kebutuhan akan perlunya hal

tersebut sebelum dilakukan pelatihan berada di bawah 4,00 (3,82) namun setelah dilakukan pelatihan maka terjadi peningkatan sebesar 0,23 atau sebesar (4,05). Harapannya setiap pemandu wisata dapat melakukan evaluasi dengan meminta kesan dan pesan dari wisatawan atas jasa kepemanduan yang mereka berikan. Hal ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan jika mendapatkan tamu kembali.

Indikator terakhir dalam kegiatan pelatihan ini adalah tim melakukan penilaian apakah peserta pelatihan/pemandu wisata menyukai profesi dirinya. Penilaian yang ada baik sebelum maupun sesudah pelatihan telah masuk kategori baik dimana sudah diatas 4,00 dimana nilai sebelum pelatihan adalah 4,05 dan penilaian setelah pelatihan berada pada angka 4,27 atau mengalami peningkatan sebesar 0,23. Dengan mencintai profesi yang dilakukan maka akan memberikan kesan yang baik kepada wisatawan karena pelayanan yang diberikan bersifat ikhlas dan tidak ada beban profesi. Hal ini akan berbeda jika dalam pelayanan yang diberikan tidak ikhlas atau terbebani maka kepuasan pelanggan akan menjadi buruk dan citra pariwisata Goa Gong akan menjadi tidak baik.

SIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan pemanduan ini mampu meningkatkan kemampuan memandu bagi masyarakat sekitar Goa Gong, baik berupa teknik, pengetahuan materi/sejarah Goa Gong, kepuasan pelayanan berdasar pada Sapta Pesona serta bagai mana dalam *grooming* dan *greeting* kepada wisatawan. Peningkatan kemampuan tersebut menjadi indikator telah tercapainya tujuan dari kegiatan ini. Kondisi sosial masyarakat yang memiliki keterbatasan pengetahuan pariwisata menjadi kendala dalam implementasi kegiatan ini sehingga perlu adanya wawasan pariwisata khususnya untuk Goa. Kegiatan pelatihan ini diawali dengan sosialisasi terhadap masyarakat, *stakeholder*, dan pemangku kepentingan, setelah itu dilakukan observasi guna menentukan metode pelatihan yang tepat. Saat pelaksanaan workshop masyarakat diberi pengarahan agar mampu menerapkan hasil pelatihan, kemudian dilakukan *monitoring* dan evaluasi terhadap kegiatan agar terjaga keberlanjutannya.

Pemandu wisata Goa Gong mampu menciptakan nuansa yang menyenangkan

dalam kegiatan berwisata dengan penguasaan materi memandu yang baik, mulai dari pemahaman tentang goa hingga cerita rakyat yang terkandung dari salah objek wisata dengan daya tarik stalakmit dan stalaktit di Pacitan ini. Dalam memberikan pelayanan pemandu wisata bukan sekedar mengantarkan wisatawan untuk beraktivitas dalam Goa Gong, tetapi juga mampu menjadikan kunjungan wisatawan yang berkunjung mendapat kesan dan pengalaman menarik sehingga mendorong untuk berkunjung kembali.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih penulis ucapkan kepada Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan pendanaan terkait kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada tahun 2020 ini sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar. Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kabupaten Pacitan, Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga, UPT Wisata Goa Gong, Kelompok Sadar Wisata Surya Panguripan dan segenap masyarakat di kawasan wisata Goa Gong yang memberikan dukungan sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Burhanuddin, C. I., & Abdi, M. N. (2020). Ancaman Krisis Ekonomi Global Dari Dampak Penyebaran Virus Corona (Covid-19). *AkMen Jurnal Ilmiah*. 17 (1), 710–718.
- BPS Kabupaten Pacitan. 2019. *Kabupaten Pacitan Dalam Angka 2019*. Pacitan: BPS Kabupaten Pacitan
- BPS Kabupaten Pacitan. 2019. *Kecamatan Punung Dalam Angka 2019*. Pacitan: BPS Kabupaten Pacitan
- Keputusan Presiden. 2020. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Nonalam Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Sebagai Bencana Nasional. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia, (01), 18=30.
- Mukti, A. B. (2005). PERANAN _____

- PRAMUWISATA DALAM PERJALANAN WISATA Oleh : Artin Bayu Mukti Staf Pengajar Program Diploma Kepariwisata Universitas Stikubank Semarang. *Jurnal Pengembangan Ilmu-Ilmu Kepariwisata Dan Perhotelan*, 3 (1), 281–290.
- Nugrahaningsih, P. *et al.* (2021). Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelatihan Kewirausahaan Dan Pemasaran Digital Pada Bumdes Blulukun Gemilang. *Kumawula: jurnal pengabdian kepada masyarakat*, 4(1).
- Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan. 2016. *Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Kabupaten (RIPPARKAB) Pacitan*. Pacitan: Pemerintah Daerah Kabupaten Pacitan
- Peraturan Daerah Kabupaten Pacitan. 2017. *Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga di Kabupaten Pacitan*. Pacitan: Pemerintah Daerah Kabupaten Pacitan.
- Sagita, N. I., Deliarnoor, N. A., & Afifah, D. F. (2021). Penguatan Pemberdayaan Masyarakat Komunitas Lestari Farm Dalam Menjaga Ketahanan Pangan Masa Pandemi Covid-19. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1).
- Undang-Undang 2009. *Undang Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata*. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Wira, S. N. B. S., Pujaastawa, I. B. G., & Suryawardani, I. G. A. O. (2019). PERAN PRAMUWISATA DALAM PROMOSI KEPARIWISATAAN Pendahuluan. *Jurnal Master Pariwisata*, 05 (2), 217–240.