

PENINGKATAN PERAN KEPEMANDUAN WISATA (RANGER) DI OBJEK WISATA SANGEH

L.K. Herindiyah Kartika Yuni ¹
herin_76@yahoo.com

I Wayan Arta Artana ²

Ni Nyoman Rusmiati ³

STIPAR Triatma Jaya

Abstract

This research was undertaken in Sangeh Tourism Village precisely at Sangeh Monkey Forest. The increase tourist visits to Sangeh Tourism Object corresponds to the increase of management commitment to offer better service to tourists. The research is aimed at understanding the intensification of tour guides' (rangers') roles at Sangeh tourism object. The data were collected through observation and interviews with informants. It uses quantitative and qualitative data which further analysed using descriptive qualitative analysis.

The finding shows that the increase of tour guides' roles was conducted through accompaniment program by higher educations which implemented through the following methods: (a) Socialization/tutorial on principles of tour guide, accompaniment of language structures and expressions for tour guides, creation standard operating procedure for tourist service and information for the tourists. Based on the findings, there are some suggestions to take upon: (1) Supports from regional government of Badung to facilitate the programs, (2) Enforce the implementation of Sapta Pesona (the Seven Beauties) especially the comfort of tourists visiting the site, cleanliness of the tourism object by providing more rubbish bin, (3) improving the tour guides' competencies on foreign languages in addition to English to offer better service especially for non-English speaking tourists.

Keywords: *role, tour guide, service, tourist*

PENDAHULUAN

Desa Sangeh merupakan salah satu Desa di Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung, Propinsi Bali. Desa Sangeh terdiri dari 8

Banjar yakni (1) Banjar Dinas Pemijian, (2) Banjar Dinas Sibang, (3) Banjar Dinas Brahmana (4) Banjar Dinas Muluk Babi, (5) Banjar Dinas Batusari, (6) Banjar

Dinas Pacung, (7) Banjar Dinas Tegal Grana (8) Banjar Dinas Batulumbang

Keadaan Fisik/ Geografis

Wilayah sebelah utara Desa Sangeh dibatasi oleh Desa Carangsari Kec. Petang, sebelah Timur: Desa Selat Kec. Abiansemal, sebelah Selatan: Desa Blahkiuh Kec. Abiansemal, sebelah Barat: Desa Cau Belayu Kec. Marga Kab. Tabanan. Luas wilayah desa Sangeh 540,0 Ha dengan rincian tanah sawah: 220,5 Ha, tanah tegalan/kebun: 310,2 Ha dan tanah hutan Pala: 9,3 Ha.

Desa ini berpotensi sebagai destinasi pariwisata Bali. Obyek wisata yang ada di Desa Sangeh antara lain *Holly Monkey Forest*, *Taman Arum*, *Tanah Uwuk* dan *Kolam Pancing Mumbul*.

Untuk mendukung sektor kepariwisataan tersebut di atas Desa Sangeh saat ini juga menggalakkan wisata kuliner berupa restoran, rumah makan daging kebo, warung makan daging sapi/ babi dan puluhan warung sate yang berjajar di sepanjang jalan Sangeh. Desa Sangeh terletak di Kecamatan Abiansemal Kabupaten Badung

Provinsi Bali. Luas wilayah Desa Sangeh 450 hektar.

Kondisi geografis dari Desa Sangeh memberi peluang yang besar bagi pengembangan potensi wisata di Desa Sangeh salah satunya adalah objek wisata Sangeh dengan potensi hutan yang luas serta habitat keranya dan telah ada sejak tahun 1970an Objek Wisata Sangeh (*Sangeh Monkey Forest*) telah dikenal oleh masyarakat sejak tahun 1970an dan pernah menjadi objek wisata yang diminati dengan jumlah kunjungan yang sangat tinggi, namun perkembangan selanjutnya tidak menunjukkan angka yang menggembirakan ditandai dengan naik turunnya jumlah kunjungan dari tahun 2014 sampai tahun 2018 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1.
Jumlah kunjungan wisatawan domestic dan mancanegara di objek wisata Sangeh (*Sangeh Monkey Forest*) Tahun 2014- 2018

Tahun	Total kunjungan
2014	84,068
2015	82,403
2016	103,991
2017	145,422
2018	139,767

Sumber: Dinas Pariwisata Badung, 2019

Kunjungan wisatawan ke objek wisata Sangeh mengalami fluktuasi dari tahun 2014 sampai 2018 dan angka itu masih jauh dibawah objek wisata sejenis yakni *Monkey Forest Ubud* yang bisa mencapai 4000 orang per hari (www.republika.co.id) Hal ini tidak terlepas dari faktor internal dan eksternal. Jalur kawasan wisata yang dilewati wisatawan untuk menuju ke *Monkey Forest Ubud* menjadi faktor pendukung tingginya kunjungan. Fasilitas pendukung yang ada antara lain *view rice terrace* di area Ubud. Di samping faktor eksternal, faktor internal yang mempengaruhi meliputi pelayanan dimana pelayanan adalah salah satu atribut produk yang menjadi pertimbangan wisatawan dalam berkunjung (Tjiptono, 2013).

Komitmen dan kebijakan pengelola yang ikut terlibat dalam pengembangan objek wisata Sangeh. Komponen-komponen yang berperan dalam pengelolaan objek wisata terdiri dari pengurus desa adat, *fotografer*, pemandu lokal, pedagang makanan dan minuman serta pedagang *souvenir*. Ulasan pengunjung melalui *trip advisor*

sepanjang tahun 2018 mayoritas menyatakan objek Wisata Sangeh ini baik dari segi penataan, fasilitas, dan keasrian lingkungannya. Wisatawan cenderung merasa aman namun tidak sedikit yang masih merasakan takut dengan perilaku kera yang kerap mengganggu dan mengambil barang bawaan pengunjung.

Hal inilah yang menjadikan fungsi dan keberadaan pemandu (*ranger*) menjadi sangat penting dalam menemani tamu khususnya yang baru pertama kali berkunjung, merupakan tugas yang penting untuk memberi informasi tentang keberadaan objek wisata Sangeh secara detail, disamping itu juga memiliki peran penting dalam menemani dan menjaga keselamatan pengunjung dari kemungkinan serangan kera yang tidak jarang mengambil barang bawaan tamu. Peningkatan peran pemandu (*ranger*) dengan tujuan untuk memaksimalkan jumlah kunjungan menjadi tujuan utama dalam penelitian ini. Yayuk (2014) menyatakan kepuasan wisatawan mancanegara maupun nusantara pada daya tarik wisata Sangeh sebagai berikut: 1) lingkungan yang sangat bersih, 2)

fasilitas parkir yang luas, sedangkan penyebab ketidakpuasan adalah: 1) kemampuan pemandu wisata lokal dalam memberikan informasi yang kurang akurat terutama dalam Bahasa Inggris dan bahasa asing lainnya 2) kurang ramahnya pemandu lokal terhadap wisatawan, yang disebabkan kurangnya pelatihan pelayanan prima dan pelatihan cara memandu wisatawan.

Berdasarkan hal tersebut maka perlu menganalisis Dari latar belakang di atas dapat diangkat permasalahan untuk dianalisis tentang bagaimana peranan pemandu (*ranger*) dan upaya peningkatan pelayanan pemandu lokal di objek wisata Sangreh, Bagaimana peningkatan peran kepemanduan bagi wisatawan di objek wisata Sangreh?

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi pemandu wisata menurut Purwanggono, 2002 menyatakan bahwa pemandu wisata adalah orang yang melakukan pemanduan wisata. Pemandu berfungsi sebagai pengantar, pengawal (pelindung) dan dapat mempermudah untuk kelancaran–

kelancaran pelaksanaan perjalanan wisata. Pemandu wisata adalah pihak yang berdiri paling depan di antara wisatawan dan seluruh aspek komponen pariwisata. Pramuwisata adalah Warga Negara Indonesia yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan, dan petunjuk mengenai daya tarik wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan (Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2016 tentang Pramuwisata) Jadi lebih jauh diinginkan bahwa pramuwisata adalah seseorang yang menyediakan jasa komersial pemanduan wisatawan, mencakup pemberian bimbingan, arahan-arahan, penjelasan-penjelasan dan petunjuk-petunjuk tentang suatu obyek dan daya tarik wisata serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan.

A guide is a person who leads travelers or tourists through unknown or unfamiliar locations. The term can also be applied to a person who leads others to more abstract goals such as knowledge or wisdom.<https://en.wikipedia.org/wiki/Guide>

Beberapa peraturan yang berkaitan dengan keberadaan pramuwisata baik nasional maupun regional di Daerah Bali antara lain,

Undang-Undang Nomor 10 tahun 2009 Tentang kepariwisataan, yaitu

- a) Pasal 14 mengatur tentang Usaha Pariwisata;
- b) Pasal 50 tentang GIPI (Gabungan Industri Pariwisata Indonesia);
- c) Pasal 52 tentang Pelatihan SDM Pariwisata;
- d) Pasal 53 tentang Standarisasi dan Sertifikasi;
- e) Pasal 54 tentang Standar Usaha Pariwisata;
- f) Pasal 56 tentang Tenaga Kerja Asing di bidang pariwisata.
- g) Peraturan Presiden Nomor 52 Tahun 2012 tentang Sertifikasi Kompetensi dan Standardisasi Usaha di Bidang Kepariwisata;
- h) Peraturan Menparpostel Nomor: KM. 82/102- MPPT/88 Tentang Pramuwisata dan Pengatur Wisata.
- i) Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor 92/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Pramuwisata;
- j) Peraturan Menteri Tenaga Kerja Nomor 57/MEN/III/2009 tentang SKKNI Kepemanduan Wisata.
- k) Perda Provinsi Bali Nomor 5 Tahun 2008 selanjutnya direvisi

menjadi Perda Nomor 5 Tahun 2016 juga mengatur tentang Pramuwisata.

Kualitas diri pramuwisata

Kualitas diri pramuwisata adalah kemampuan diri sebagai orang yang memberikan pelayanan pemanduan wisata dan kemampuan diri dalam berperilaku sebagai pihak *unofficial Ambassador of The Country* (mewakili bangsa dan negaranya terhadap wisatawan yang dipandu)

Tolak ukur kualitas diri pramuwisata ditentukan oleh kemampuan diri pramuwisata yakni sampai sejauh mana ia mewakili:

Kualitas moral

Kualitas diri pramuwisata yang berhubungan dengan baik buruknya perbuatan dan kelakuan. Kualitas moral bagi pramuwisata meliputi: Tulus, sopan, santun, jujur, setia pada tugas, selalu berpikiran sehat

Kualitas Intelektual

Kualitas diri pramuwisata berkenaan dengan daya tarik wisata, akal budi, kepandaian. Kualitas intelektual bagi pramuwisata meliputi: Kesiagaan mental, tanggap akan informasi, senang belajar, berpengetahuan umum yang luas

Kualitas Profesional.

Kualitas diri pramuwisata yang berhubungan dengan pekerjaan. Berwawasan luas, bertindak sungguh–sungguh dan berdedikasi tinggi, meliputi: Kecakapan berkomunikasi dan kecakapan memberikann apa yang dibutuhkan wisatawan, menguasai tehnik pemanduan wisata, tanggap rasa yang tinggi, bertindak apresiatif, fasih akan bahasa atau bahasa asing yang digunakan.

Kualitas Penampilan dan Karakter Diri

Penampilan diri meliputi: berbadan sehat, berpakaian bersih dan rapi, pakaian yang dikenakan menyesuaikan

Karakter diri meliputi: Periang, dapat menciptakan suasana gembira dan cerah, antusias terhadap subjek, berkepribadian ramah dan selalu dapat gembira, sopan dan hormat mempunyai *sense of humor* yang bermutu.

Seorang pramuwisata pada dasarnya adalah seseorang yang dipercaya memimpin suatu perjalanan wisata (*tour*) dengan tugas khusus untuk menjelaskan kepada wisatawan semua objek

wisata dan atraksi wisata yang dilihat dan dikunjungi.

Sikap pramuwisata memberi pelayanan

Kualitas pelayanan itu sangat *relative* tetapi dalam memberi pelayanan kepada wisatawan atau berhubungan dengan orang–orang yang sifatnya silih berganti, kualitas yang diharapkan sebenarnya tidak lain adalah sikap, kemampuan, dan tingkah laku anda sendiri dalam memberi pelayanan. Hal–hal tersebut mencakup unsur–unsur:

- a. Mempunyai perhatian terhadap orang lain (*have interest to other people*)
- b. Mempunyai kepribadian yang menyenangkan
- c. Penampilan yang meyakinkan (*smart appearance*)
- d. Berakal budi (*common sense*)
- e. Mempunyai rasa humor (*sense of humor*)
- f. Suka membantu dan berlaku sopan santun (*helpful and polite manner*)
- g. Bertindak efisien dan cermat dalam melakukan pekerjaan
- h. Mempunyai keterampilan yang professional

- i. Mengerti masalah yang dihadapi orang yang dilayani
- j. Bersikap bersahabat
- k. Bersikap sabar dan dapat dipercaya (*confident*)
- l. Tulus hati (*integrity*)

Objek wisata

Obyek wisata adalah salah satu komponen penting dalam industri pariwisata dan salah satu alasan pengunjung melakukan perjalanan (*something to see*). Di luar negeri obyek wisata disebut *tourist attraction* (atraksi wisata), sedangkan di Indonesia lebih dikenal dengan objek wisata. Mengenai pengertian objek wisata, kita dapat melihat dari beberapa sumber antara lain:

- 1. Peraturan Pemerintah No.24/1979. Objek wisata adalah perwujudan dari ciptaan manusia, tata hidup, seni budaya serta sejarah bangsa dan tempat keadaan alam yang mempunyai daya tarik untuk dikunjungi.
- 2. Surat Keputusan Departemen Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No.KM 98/PW:102/MPPT-87.

Obyek wisata adalah tempat atau keadaan alam yang memiliki sumber daya wisata yang dibangun dan dikembangkan sehingga mempunyai daya tarik dan diusahakan sebagai tempat yang dikunjungi wisatawan. Menurut Yoeti (1996), suatu daerah untuk menjadi daerah tujuan wisata (DTW) yang baik, harus mengembangkan tiga hal agar daerah tersebut menarik untuk dikunjungi, yakni:

- a. **Adanya sesuatu yang dapat dilihat**

(*something to see*), maksudnya adanya sesuatu yang menarik untuk dilihat, dalam hal ini obyek wisata yang berbeda dengan tempat-tempat lain (mempunyai keunikan tersendiri). Disamping itu perlu juga mendapat perhatian terhadap atraksi wisata yang dapat dijadikan sebagai *entertainment* bila orang berkunjung nantinya.

- b. **Adanya sesuatu yang dapat dibeli**

(*something to buy*), yaitu terdapat sesuatu yang menarik yang khas untuk dibeli sebagai cinderamata untuk dibawa pulang ke tempat masing-masing, sehingga di

daerah tersebut harus ada fasilitas bagi wisatawan dapat berbelanja dengan menyediakan *souvenir* maupun kerajinan tangan lainnya dan didukung fasilitas lainnya seperti *money changer* dan *bank*.

c. **Adanya sesuatu yang dapat dilakukan**

(*something to do*), yaitu suatu aktivitas yang dapat dilakukan di tempat itu yang membuat wisatawan yang berkunjung merasa betah di tempat tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan teknik observasi ke objek penelitian yang terkait dengan fasilitas pendukung pelayanan dan wawancara kepada informan yang sekaligus juga sebagai pemandu lokal dan beberapa wisatawan dengan metode *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kuantitatif berupa jumlah kunjungan wisatawan ke objek wisata Sangeh dalam kurun waktu lima tahun terakhir, jumlah pengelola yang terlibat di objek tersebut. Data kualitatif berupa penjelasan mendalam dari informan kunci

mengenai peran dan upaya peningkatan peran pemandu (*ranger*) di objek wisata Sangeh yang tergolong minim yakni hanya 12 orang. Data dianalisis dengan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan memaparkan secara lengkap dan mendalam untuk memperoleh simpulan terhadap rumusan masalah yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Wisata Sangeh

Sejarah Desa Sangeh

Nama Sangeh diyakini masyarakat sekitar terkait erat dengan Hutan Pala, berasal dari kata “*Sang*” yang berarti orang dan “*Ngeh*” yang berarti melihat, atau orang yang melihat. Konon kayu-kayu pala dalam perjalanan dari Gunung Agung di Bali Timur menuju perjalanan ke Bali Barat, tapi karena ada orang yang melihat, pohon-pohon tersebut berhenti di tempat yang sekarang dikenal sebagai Sangeh. Selain terkenal dengan 600 ekor kera abu ekor panjang (*Macaca fascicularis*) yang jinak, Sangeh juga dikenal karena adanya kawasan hutan homogen

seluas 10 hektar berisikan hutan Pala (*Dipterocarpus trinervis*) yang berumur ratusan tahun, serta adanya Pura Bukit Sari peninggalan Kerajaan Mengwi pada abad ke 17 serta adanya Pohon Lanang Wadon. Masyarakat sekitar menganggap kera di Sangeh sebagai kera suci jelmaan Prajurit Putri, sehingga keberadaan mereka tak boleh diganggu karena dianggap membawa berkah bagi masyarakat Sangeh. Seperti layaknya kehidupan manusia Bali, mereka mempunyai 3 kelompok atau Banjar, masing-masing Banjar Timur, Banjar Tengah dan Banjar Barat dimana setiap banjar memiliki pemimpin kelompok. Sangeh yang terletak sekitar 21 kilometer sebelah utara kota Denpasar, dikenal dengan hutannya yang berpenghuni ratusan monyet yang cukup jinak. Dalam hutan ini terdapat beberapa pura seperti Pura Melanting, Pura Tirta, Pura Anyar dan yang terbesar adalah Pura Bukit Sari. Berdasar catatan sejarah, Pura Bukit Sari terkait erat dengan Kerajaan Mengwi, dan dibangun oleh Anak Agung Anglurah Made Karang Asem Sakti, yang merupakan anak angkat dari Raja Mengwi Cokorda Sakti

Blambangan. Anak Agung Anglurah Made Karang Asem Sakti melakukan tapa Rare, yaitu bertapa seperti bayi/anak-anak, dan mendapat ilham untuk membuat Pelinggih atau Pura di hutan Pala Sangeh, yang saat ini dikenal sebagai Pura Bukit Sari yang berada di tengah Hutan Pala.

Fasilitas

Dalam pengembangan suatu destinasi wisata, fasilitas adalah syarat mutlak selain daya tarik objek wisata itu sendiri, berikut ini fasilitas yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan wisatawan berkunjung meliputi:

Gambar 4.1
Peta Objek Wisata Sangeh



Sumber: data observasi, 2019

Gambar 4.2
Area parkir Objek Wisata Sangeh



Sumber: data observasi, 2019

Gambar 4.3
Pusat informasi



Sumber: data observasi 2019

Gambar 4.4
Tempat menjual makanan
dan minuman



Sumber: data observasi , 2019

Gambar 4.5
Ruang tunggu dilengkapi wifi
dan tempat charger HP



Sumber: data observasi, 2019

Program peningkatan peran kependamuan (ranger) di objek wisata Sangeh

Semua Pengunjung layak untuk memperoleh layanan yang sama dan maksimal saat berkunjung

ke objek wisata. Terlebih lagi ke Objek Wisata Sangeh yang memerlukan pengamanan khusus untuk menjamin keselamatan dan keamanan pengunjung dari gangguan kera. Seiring dengan peningkatan pengelolaan dari unsur-unsur terkait maka perhatian terhadap pemeliharaan kera termasuk pemberian makan mempengaruhi perilaku kera yang lebih baik dan tidak lagi liar serta mengganggu pengunjung dengan merampas barang bawaan yang dibawa.

Hal ini berdampak pada kenyamanan pengunjung sehingga kasus perampasan barang tamu oleh kera hampir tidak terdengar lagi sekarang yang kemudian mempengaruhi jumlah kunjungan tamu terlihat menunjukkan angka yang mengembirakan setiap bulannya, namun demikian kawasan hutan dengan habitat kera berjumlah 700 ekor yang terbagi dalam tiga kelompok kera memiliki berbagai karakter tetap membutuhkan standar pengamanan dan pengetahuan-pengetahuan umum yang harus dipatuhi demi menjaga keselamatan dan kenyamanan selama berkunjung di objek tersebut.

Karakteristik pemandu (ranger) di objek wisata Sangeh

Tabel 4.1
Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin

Laki - laki	Perempuan	Jumlah
10	5	15

Sumber: data diolah 2019

Tabel 4.2.
Karakteristik berdasarkan Tingkat Pendidikan

SMP	SMK/SMA	Diploma	Jumlah
2	11	3	15

Sumber: data diolah 2019

Tabel 4.3
Karakteristik berdasarkan umur

20-30	31- 40	41-50	> 50	Jumlah
1	5	7	2	15

Sumber: data diolah 2019

Dalam upaya mendukung program Kementerian Pariwisata yakni pengembangan desa wisata berbasis pendampingan perguruan tinggi maka telah dilaksanakan program pelatihan di Desa Wisata Sangeh pada bidang *homestay*, kuliner, dan kepemanduan wisata di objek wisata Sangeh. Perguruan tinggi pelaksana adalah Sekolah Tinggi Pariwisata Triatma Jaya Badung.

Khusus Program pendampingan terhadap kependuan wisata di objek wisata Sangeh ini dilaksanakan selama dua hari oleh para dosen yang juga memiliki keahlian dan kompetensi di bidang tour guide. Adapun program pendampingan dilakukan dengan metode :

Sosialisasi/tutorial tentang prinsip-prinsip dasar kepemanduan.

Materi diberikan mengikuti SKKNI (Standar kompetensi Kerja Nasional Indonesia) khusus Kepemanduan Wisata yang meliputi:

1. Bekerja sebagai pemandu wisata; meliputi pengetahuan dan keterampilan serta attitude sebagai orang yang melakukan tugas kepemanduan.
2. Menginterpretasikan aspek budaya lokal; diberikan dengan metode yang tidak formal dengan bertukar pikiran dan suasana yang *relax*
3. Memahami pariwisata budaya dan pariwisata alam mencakup :
 - Bahasa
 - Sistem pengetahuan
 - Organisasi sosial
 - Sistem sosial

- Sistem keagamaan
- Seni

Pendampingan Tata Bahasa dan Gaya Bahasa Kepanduann Wisatawan.

Dilakukan oleh dosen yang kompeten di bidang bahasa Inggris dengan mengamati tehnik pemanduan serta memberikan masukan tentang pemakaian bahasa yang tepat disesuaikan dengan situasi dan karakteristik wisatawan yang ditangani.

Latar belakang pendidikan rata-rata dan kemampuan bahasa Inggris dari petugas yang masih perlu ditingkatkan meskipun masa kerja bisa dikatakan cukup lama namun kunjungan wisatawan yang berasal dari negara yang beragam menuntut kemampuan bahasa asing yang lebih baik.

Pembuatan SOP (Sandart Operational Procedures) Pelayanan Tamu dan Informasi Kepada Tamu.

Membuat panduan tertulis tentang informasi yang harus diberikan kepada tamu mulai dari memasuki areal parkir, pintu gerbang, menuju areal hutan, sampai di pintu keluar mengingat banyak

tempat-tempat suci yang memiliki larangan dan aturan untuk diatuhi. Aturan-aturan penting yang harus disampaikan kepada wisatawan antara lain: dilarang memegang monyet, dilarang masuk bagi wanita yang sedang datang bulan, dan dilarang buang air sembarangan di area hutan.

Hal ini penting untuk disampaikan demi menjaga keselamatan wisatawan dan menjaga kesakralan tempat-tempat suci di hutan Sangeh.

Panduan disosialisasikan dan diterapkan oleh semua petugas untuk mewujudkan pelayanan yang memiliki standar yang sama.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Sering dengan pelaksanaan program pemerintah dalam peningkatan jumlah dan status desa wisata di Indonesia, Desa Sangeh yang telah ditetapkan menjadi salah satu desa wisata layak untuk mendapat pendampingan untuk peningkatan pengelolaan sumber daya yang ada di Desa Wisata

Sangeh sehinga diharapkan menjadi desa wisata maju.

Di kawasan desa wisata Sangeh tersebut terdapat beberapa objek wisata yang telah dikenal dan diminati wisatawan. Salah satunya adalah objek wisata sangeh dengan hutan pala dan komunitas kera yang cukup banyak. Didukung oleh fasilitas parkir yang luas, area yang sejuk dan nyaman menjadikan objek wisata ini tetap diminati dan bahkan mengalami peningkatan kunjungan dalam lima tahun terakhir. meningkatnya kunjungan ini tentu tidak terlepas dari pelayanan para pengelola dalam kependuan wisatawan Hal inilah yang melatarbelakangi pelaksanaan pendampingan terhadap kependuan wisata (*ranger*) di objek wisata Sangeh, dengan beberapa program yang telah dilakukan antara lain:

Sosialisasi/Tutorial tentang Prinsip-Prinsip Dasar Kependuan.

Materi diberikan mengikuti SKKNI (Standar kompetensi Kerja Nasional Indonesia) khusus kependuan wisata

Pendampingan Tata Bahasa dan Gaya Bahasa Kependuan Wisatawan.

Dilakukan oleh dosen yang kompeten di bidang bahasa Inggris dengan mengamati teknik pemanduan serta memberikan masukan tentang pemakaian bahasa yang tepat disesuaikan dengan situasi dan karakteristik wisatawan yang ditangani.

Pembuatan SOP (Standart Operational Procedures) Pelayanan Tamu dan Informasi Kepada Tamu.

Bertujuan untuk membuat panduan tertulis tentang informasi yang harus diberikan kepada tamu mulai dari memasuki areal parkir, pintu gerbang, menuju areal hutan, sampai di pintu keluar mengingat banyak tempat – tempat suci yang memiliki larangan dan aturan untuk dipatuhi.

Saran

Dari hasil pembahasan diatas dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Mengingat banyaknya potensi wisata di Desa Sangeh, Perlu dukungan pemerintah daerah kabupaten Badung dalam

memfasilitasi program-program pelatihan bekerjasama dengan lembaga – lembaga pendidikan di bidang pariwisata dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya pemandu wisata Sangeh

2. Untuk meningkatkan implementasi sapta pesona khususnya kenyamanan wisatawan berkunjung, kebersihan di areal objek wisata perlu ditingkatkan dengan menyediakan lebih banyak tempat sampah yang aman dari gangguan kera.
3. Meningkatkan kemampuan bahasa asing lain selain bahasa Inggris kepada pemandu wisata untuk memberi pelayanan yang lebih maksimal khususnya bagi wisatawan yang tidak berbahasa Inggris.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsawan, Edi., Kariati Ni Made., Wirga I Wayan, Suryantini, NI Putu Santi, 2016 *Strategi revitalisasi kawasan wisata sangeh (studi kasus dengan pendekatan analisis SWOT)*, Jurnal social dan humaniora, vol 6 nomor 1 maret 2016.
- Beoang , Dean Dionisius,. Suryasih Ida Ayu *Identifikasi Potensi*

Desa Wisata Sangeh, Sangeh, Kabupaten Badung, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Indrawati Yayuk , Kusuma Dewi Luh Gede, 2014 *studi kepuasan dan ketidakpuasan wisatawan yang berkunjung ke sangehdan alas kedaton*, Jurnal Analisis Pariwisata Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Denpasar Bali

Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, 2019, *Buku Panduan Pengembangan Desa Wisata Berbasis Pendampingan Melalui Perguruan Tinggi*.

Ngamelubun, Maria Magdalena., Hukubun, Wiwin Gaby., Politeknik Perikanan Negeri Tual, 2018, *Persepsi dan Partisipasi Masyarakat terhadap Local guide di Desa Ohoidertawun dan Desa Ohoililir*, Tourism and hospitality essential journal.

Riani, Ni Ketut , *Peranan Seorang Guide dalam Dunia Pariwisata*

Subadra, I Nengah,. Kartika Yuni, Herindiyah, 2019 *Bahan sosialisasi Program pengembangan Desa Wisata melalui Pendampingan Desa Wisata Sangeh*. STIPAR Triatma Jaya.

Satya Satya Wira, Sang Nyoman Bagus, Pujaastawa Ida Bagus Gede, Suryawardani, 2019 *Peran pramuwisata dalam promosi kepariwisataan di Bali*, Jurnal Destinasi wisata, Universitas Udayana.



Yoeti, Oka A.2013 *Pramuwisata
professional, fungsi tugas dan
tanggungjawab* Angkasa,
2013