

**PELATIHAN BUDAYA LOKAL DAN WISATAWAN
PADA PRAMUWISATA DI OBJEK WISATA SANGEH, KABUPATEN BADUNG**

**SUDANA, I P., M.SUKANA, I N.ARIANA,
I M.ADIKAMPANA, I G.B. SASRAWAN MANANDA, I M.SENDRA**
Program Studi Pariwisata Universitas Udayana

ABSTRACT

The holy monkey forest Sangeh is well-known of *Macaca Fascicularis* in the 10 ha of *pala* (*Dipterocarpus Trinervis*) forest. Beside the forest which is hundred years old, these attraction also have Bukit Sari temple since 17th century when the Mengwi kingdom exist. Others attraction are Melanting, Tirta, Anyar temple, and *lanang wadon* (male-female) tree. These tourist attraction is managed by local traditional village (*desa adat*) Sangeh.

The guide has a big role in tourism development. In order to do their duty, they have to make the tourist understand and pay attention to them, so it can give good image for the tourist attraction. The cross cultural understanding is the key success to improve the interaction quality between host and guest in the service context. The guide needs to pay attention of the different culture in communication as they interact with the tourist intensively.

The local guides understand well the background of Sangeh tourist attraction, history, tradition, local genius, international politic, geography, and gastronomy. However, the skill of the local guide in speaking English language are varieted, some people can speak fluently but some of them not. Most of the local guide was not joining the foreign language course; however, some of them had worked in the big hotel. They also have some difficulties to communicate foreign languages and that make little conversation with the tourist that visit Sangeh. From the tourist culture aspect shows that the local guides have lack understanding of history, site background, and customs of the tourist. The local guides also have some difficulties after escorting the tourist guides as they don't want the tourist think that they expect the tipping aggressively.

Keywords: Local Culture, Tourist Culture, Local Guide, Training

PENDAHULUAN

Pramuwisata merupakan kebutuhan mutlak yang harus ada dalam pengembangan kepariwisataan. Yoeti (2000) mengatakan bahwa pramuwisata adalah duta bangsa, yaitu seseorang yang diharapkan dapat memberikan informasi dan penjelasan tentang apa dan bagaimana Indonesia sebagai suatu negara, terutama mengenai filsafat yang dianutnya, politik dalam dan luar negerinya, penduduknya, adat istiadatnya serta potensi ekonomi yang dimilikinya, disamping obyek dan atraksi wisata yang dimilikinya.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa pramuwisata memiliki peranan yang cukup besar dalam memajukan pariwisata. Dalam menjalankan tugasnya seorang pramuwisata harus selalu berusaha agar wisatawan dapat mengerti dan selalu memperhatikan apa yang

disampaikannya, sehingga dapat memberi kesan (*image*) yang baik tentang daerah wisata yang dijelaskannya. Seorang pramuwisata juga dituntut harus memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup terutama daerah wisata, pengetahuan budaya lokal dan wisatawan, serta kemampuan bahasa yang dapat dimengerti oleh wisatawan.

Pemahaman lintas budaya merupakan kunci sukses dalam meningkatkan kualitas interaksi dengan memperhatikan kepuasan antara kedua aktor (Burn and Holden, 1995:117). Pramuwisata yang berinteraksi secara intensif dengan wisatawan perlu memperhatikan perbedaan budaya dalam komunikasi tersebut. Salah satu rekomendasi yang diberikan oleh Reisinger (1997:129) dalam mengembangkan “*cross cultural*” yang baik antara masyarakat tuan rumah dengan wisatawan adalah memberikan pendidikan masyarakat di daerah tujuan wisata mengenai politik internasional, geografi, sejarah, gastronomi dan bahasa asing.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa angkatan III Program Magister Kajian Pariwisata Universitas Udayana tahun 2004 melaporkan bahwa pemahaman masyarakat Bali terhadap budaya lokal dan wisatawan masih sangat kurang. Masyarakat kurang begitu memahami latar belakang budaya sendiri maupun wisatawan yang berkunjung ke daerahnya.

Kondisi ini sangat mengkhawatirkan terutama bagi mereka yang melakukan kontak langsung dengan wisatawan termasuk pramuwisata lokal yang terdapat di objek-objek wisata seperti objek wisata Sangeh. Oleh karena itu diperlukan suatu kegiatan penyuluhan mengenai budaya lokal dan wisatawan bagi pramuwisata, sehingga dapat terjadi keharmonisan hubungan antara pramuwisata dengan wisatawan. Pramuwisata mendapatkan manfaat ekonomi dan wisatawan memperoleh kepuasan estetis dari jasa yang mereka dapatkan. Oleh karena itu diperlukan suatu kegiatan pelatihan budaya lokal dan wisatawan pada pramuwisata di objek wisata Sangeh, Kabupaten Badung.

METODE PEMECAHAN MASALAH

Kegiatan ini dilakukan dengan cara ceramah, diskusi, sehingga pramuwisata di objek wisata Sangeh, Kabupaten Badung mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai budaya lokal dan wisatawan. Sebelum diberikan pemahaman lebih mendalam mengenai budaya, dilakukan diskusi untuk mengidentifikasi berbagai kendala teknis dalam melakukan kegiatan memandu wisatawan. Diskusi tersebut sekaligus merupakan *cross check* hasil wawancara sebelumnya dengan pramuwisata dan informan lainnya yang berkompeten.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam hasil kegiatan akan diuraikan mengenai gambaran umum objek wisata alam Sangeh dan pemahaman budaya lokal dan wisatawan.

Gambaran Umum Objek Wisata Sangeh

Berdasarkan mitologi yang diyakini oleh masyarakat Sangeh dan sekitarnya, nama Sangeh erat kaitannya dengan keberadaan hutan pala (*Dipterocarpus Trinervis*). Nama Sangeh berasal dari dua suku kata, yaitu *sang* yang berarti orang dan *ngeh* yang berarti melihat, sehingga Sangeh berarti orang yang melihat. Konon, kayu-kayu (pala) dalam perjalanan dari Gunung Agung (Bali Timur) menuju Bali Barat terhenti di suatu tempat karena ada orang yang melihat, yang sampai sekarang disebut Sangeh.

Objek wisata Sangeh mulai dirintis pada 1 Januari 1969 dan mulai mengalami kemapanan pada tahun 1971 dengan sumber pembiayaan pembangunan dari sumbangan (*dana punia*) yang dikenakan kepada setiap pengunjung yang masuk. Sejak 1 Januari 1996 retribusi yang dikenakan berdasarkan Perda Tk. II Badung No. 20 tahun 1995.

Objek wisata Sangeh terkenal karena keberadaan kera dalam hutan pala dalam areal seluas 10 ha. Selain hutan pala yang sudah berumur ratusan tahun, di objek ini juga terdapat Pura Bukit Sari yang merupakan pura peninggalan abad XVII yaitu pada masa kejayaan kerajaan Mengwi. Daya tarik lainnya berupa Pura Melanting, Tirta, Anyar dan pohon *lanang wadon* (laki-perempuan). Objek ini pengelolannya sepenuhnya dilakukan oleh desa adat Sangeh.

Hutan pala Sangeh dihuni oleh kera abu ekor panjang (*Macaca Fascicularis*) yang berjumlah kurang lebih 600 ekor. Kera ini oleh masyarakat sekitar diyakini sebagai jelmaan Prajurit Putri yang suci dan sakral, sehingga masyarakat sekitar tidak berani mengganggu keberadaannya. Kera ini hidup layaknya masyarakat Bali yang membagi dirinya menjadi kelompok (*banjar*). Kelompok kera dibagi dalam 3 (tiga) banjar yaitu banjar Timur, Tengah dan Barat dengan pemimpinnya masing-masing.

Kera dalam kehidupannya melakukan persaingan-persaingan di antara pejuantan-pejuantan dalam memperebutkan raja atau ketua, dan dengan kelompok lain untuk memperebutkan daerah kekuasaan. Kelompok yang paling kuat akan menguasai banjar Tengah yang memiliki sumber makanan paling banyak.

Setiap pengunjung akan ditemani oleh seorang pramuwisata lokal guna memberikan informasi sekaligus menjaga keamanan dan kenyamanan. Setiap pengunjung yang menstruasi

atau *cuntaka* diharapkan tidak memasuki kawasan suci (pura), mengingat objek wisata Sangheh disakralkan oleh masyarakat setempat.

Pemahaman Budaya Lokal dan Wisatawan

Budaya dapat diartikan sebagai daya dari budi yang berupa cipta, rasa, dan karsa. Manusia membentuk dan dibentuk oleh budaya itu sendiri. Dalam konteks pariwisata, budaya dapat menjadi daya tarik wisatawan untuk melakukan kunjungan dan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan dalam proses pemberian pelayanan. Pemahaman budaya yang baik akan meningkatkan pemahaman seseorang terhadap orang lain terlebih bagi seorang pramuwisata.

Pramuwisata lokal dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Sangheh menjelaskan berbagai potensi budaya dan fisik yang menarik bagi wisatawan. Mereka juga mencoba mengenal lebih jauh kebudayaan wisatawan yang dipandu berkeliling ke dalam objek tersebut. Pramuwisata juga menggunakan bahasa asing terutama bahasa Inggris sebagai salah satu bagian dari budaya.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa pramuwisata memahami dengan baik asal-usul objek wisata Sangheh, sejarah, tradisi, kearifan lokal, politik internasional, geografi, sejarah, astronomi. Namun, keterampilan pramuwisata dalam berbahasa Inggris sangat bervariasi, ada yang mampu berbahasa asing dengan baik dan ada yang masih sangat kurang. Hampir semua pramuwisata tidak pernah mengikuti kursus bahasa asing, hanya beberapa dari mereka yang sempat bekerja di sebuah hotel besar.

Pramuwisata objek wisata Sangheh umumnya mengalami kesulitan dalam berkomunikasi bahasa Inggris. Kesulitan itu membuat minimnya komunikasi mereka dengan wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Sangheh. Pramuwisata kurang memahami budaya wisatawan baik dari sejarah, asal-usul, dan kebiasaan-kebiasaan mereka. Pramuwisata terkadang mengalami kesulitan dalam bersikap pada saat selesai memandu wisatawan asing agar tidak dianggap terlalu mengharapkan imbalan (*tipping*).

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa “Pemahaman Pramuwisata di Objek Wisata Sangheh, Kabupaten Badung terhadap Budaya Lokal dan Wisatawan” telah berhasil membekali pengetahuan dan keterampilan budaya maupun bahasa Inggris. Setelah kegiatan, seluruh peserta memperlihatkan rasa percaya diri mereka saat menjelaskan kepada wisatawan. Peserta sangat antusias mengikuti diskusi tentang potensi sumber daya budaya objek wisata Sangheh dan kebiasaan wisatawan yang sering dijumpai.

Dalam diskusi tentang bahasa Inggris, peserta diperkenalkan cara-cara pengucapan salam (*greeting*) yang sopan (*polite*). Penggunaan bahasa praktis yang paling sering digunakan juga dijelaskan untuk menciptakan suasana keakraban kepada wisatawan. Selama kegiatan, disampaikan cara menjelaskan pura, pohon *lanang wadon*, hutan pala dan bagaimana mengucapkan terima kasih atas kunjungan wisatawan. Seluruh peserta juga diajak berdiskusi beberapa kendala yang mereka hadapi saat melakukan komunikasi dengan wisatawan asing.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari pembahasan di atas, beberapa simpulan dapat disampaikan sebagai berikut. Secara umum, kegiatan pelatihan budaya lokal dan wisatawan berjalan dengan lancar, motivasi peserta dalam pemahaman budaya lokal dan wisatawan dapat ditingkatkan, peserta mendapat pengetahuan dan keterampilan budaya lokal dan wisatawan yang sangat bermanfaat saat memandu wisatawan dan mereka sadar bahwa pemahaman budaya lokal dan wisatawan sangat penting dan diharapkan pengetahuan mereka dapat tertular kepada masyarakat lainnya.

Saran

Pramuwisata objek wisata Sangeh hendaknya secara intensif memperbaiki pemahaman budaya lokal dan wisatawan dengan melakukan tukar-menukar pengetahuan sesama pramuwisata, serta perlu disiapkan keterampilan lainnya seperti *physical contact*, *gesture*, *posture*, dan *eye contact*.

UCAPAN TERIMAKASIH

Atas bantuan dan kerjasama yang baik, diucapkan terima kasih kepada :Rektor Universitas Udayana melalui Ketua Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat yang telah memberi dukungan dana sehingga kegiatan ini dapat berjalan, Ketua Program Studi Pariwisata Universitas Udayana, Ketua Pramuwisata Objek Wisata Sangeh, Pramuwisata Objek Wisata Sangeh serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu atas segala bantuannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Burns, P M and Holden,A.1995. *Tourism: a New Perspective*, Prestice Hall International (UK) Limited, Hemel Hempstead.
- Karya Siswa Angkatan III. 2004. *Pemahaman Masyarakat Daerah Tujuan Wisata (DTW) di Bali Terhadap Budaya Lokal dan Budaya Wisatawan*, Program Magister (S2) Kajian Pariwisata, Pascasarjana Universitas Udayana, Denpasar.
- Reisinger, Y. 1997. Social Contact Between Tourist and Host of Different Cultural Backgrounds, dalam *The Earthscan Reader in Sustainable Tourism*, Lesley France (ed), Earthscan Publication Ltd., United Kingdom (UK).
- Yoeti, Oka A. 2000. *Guiding System: Suatu Pengantar*, Jakarta; PT. Pradnya Paramita.