

Improving Governance and English Capabilities of Sangeh Tourism Object Manager, Sangeh Village, Abiansemal Sub-district, Badung

Ni Made Anggriyani¹, I Nyoman Muliana²

Universitas Warmadewa, Bali, Indonesia

Abstract. This research aims to improve the governance and English capabilities of Sangeh Tourism Object Managers, Sangeh Village, Abiansemal Sub-district, Badung Regency. This area attracts tourists due the presence of a large forest inhabited by monkeys. The background of study is the limitations of managers as partners in managing Sangeh Tourism Object. Initial observations of this activity indicate that there are two basic problems found in the management of the tourism object, namely governance and English. Governance is an important aspect because Sangeh Tourism Object is a fairly large institution with diverse work fields, such as ticket sales, monkey handling, and tourist guides. The problem of governance is overcome by conducting lecture and discussion on organizational governance to strengthen the tasks and functions of each section. The English problem of tourism object managers is seen in their inability to use communicate to foreign tourists in the language. The results of PKM activities show that managers now have the ability to carry out tasks in accordance with their functions and communicate with foreign tourists by applying English language properly.

Keywords: PKM, Sangeh Tourism Object, governance, English function

1. Pendahuluan

Pariwisata merupakan sektor utama penunjang perekonomian daerah Bali. Sektor lain yang menunjang perekonomian Bali adalah pertanian, perkebunan, perikanan, dan kerajinan. Perekonomian Bali hanya ditopang oleh lima sektor tersebut dan Bali tidak memiliki sektor lain seperti pertambangan sebagaimana yang dapat dijumpai di pulau-pulau lain di Indonesia. Sebagai sektor utama, pariwisata di Bali secara otomatis mendapat perhatian prioritas baik dari pemerintah maupun masyarakat Bali. Pariwisata sebagai sektor utama penunjang perekonomian di Bali disebabkan oleh beberapa hal yang satu dengan lainnya berkedudukan sama. Ada dua faktor utama yang mendukung sektor pariwisata di Bali, yakni keadaan alam Pulau Bali dan masyarakat Bali. Dua faktor ini tampak saling melengkapi dan tak terpisahkan dalam menunjang berkembangnya sektor pariwisata Bali. Keadaan alam dapat dikatakan sebagai faktor yang paling mendasar karena secara proses alamiah yang ada sebelum manusia atau masyarakat yang menjadi penghuninya. Tanpa alam tidak akan mungkin ada manusianya.

Keadaan ini tentu juga dapat dilihat pada Bali dan masyarakatnya. Dilihat dari keadaannya, alam Bali benar-benar tampak seperti kreasi khusus Maha Pencipta. Kekhususan tersebut tertuang di atas lahan pulau yang tergolong sangat kecil dengan luas sekitar 5.600 meter per segi. Di atas lahan itu Pulau Bali itu Tuhan tampak seperti menuangkan suatu karya maha agung dalam wujud keberagaman keadaan alam. Bali memiliki semua unsur yang menjadi predikat sebagai sebuah pulau yang sangat lengkap dari keadaan alamnya. Tepat di bagian tengah Bali dari ujung timur hingga ke ujung baratnya membentang gunung dan bukit. Dua di antara gunung tersebut adalah Gunung Agung dan Gunung Batur yang hingga kini masih aktif. Gunung Agung terletak di ujung timur Bali, tepatnya di Kabupaten Karangasem. Kemudian, Gunung Batur terletak di tengah-tengah Pulau Bali, yakni di Kabupaten Bangli. Di bagian lain tanah Bali adalah berupa hamparan lahan yang sangat subur yang memiliki pengairan yang cukup dan mengalir sepanjang tahun. Di daerah-daerah itulah tumbuh hutan lebat dan berbagai tanaman budidaya masyarakat, seperti perkebunan dan pertanian sawah. Di bagian lain tanah Bali, yakni di seluruh bagian pinggirnya terbentang pantai dengan pasirnya yang landai dan ada di antaranya pasir tersebut berwarna putih. Faktor kedua yang tidak kalah penting sebagai penunjang sektor pariwisata di Bali adalah masyarakat Bali. Masyarakat Bali seakan-akan menyatu dengan alam Bali yang sangat indah. Dengan alam yang indah itu dalam diri mereka tertanam bakat seni yang sangat tinggi yang terwujud dalam kreatifitas di berbagai bidang kehidupan mereka. Orang Bali tidak hanya menuangkan bakat seni mereka itu ke dalam produk-produk seni seperti patung, lukisan, tari-tarian, dan musik. Akan tetapi, bakat seni tersebut juga mereka tuangkan dalam keharmonisan mereka menjalani hidup, seperti yang dapat dilihat pada sawah lahan pertanian mereka. Di banyak tempat di Bali sawah tampak indah dalam penataannya yang merupakan hasil bakat dan kreatifitas masyarakatnya. Di samping bakat seni, masyarakat Bali juga memiliki karakter yang sangat khas yakni ramah, senang membantu dan menyenangkan orang lain, dan sangat terbuka dengan kehadiran orang lain.

Sektor pariwisata selalu mendapat perhatian utama baik oleh masyarakat maupun pemerintah. Melihat potensi pariwisata yang sangat potensial masyarakat Bali tampak berlomba-lomba terjun di sektor pariwisata. Hampir 95% masyarakat Bali menggantungkan hidup mereka di sektor pariwisata baik di sektor formal maupun informal. Di sektor formal, masyarakat Bali khususnya kalangan usia muda bekerja di fasilitas-fasilitas pariwisata seperti hotel, restaurant, biro perjalanan, dan sejenisnya. Di pihak masyarakat dapat dilihat semangat mereka untuk terjun di dunia pariwisata sangat tinggi. Di samping langsung bekerja di sektor pariwisata, tidak sedikit dari mereka yang juga menyediakan lembaga-lembaga pendidikan pariwisata yang membuktikan bahwa semangat masyarakat untuk menekuni ilmu dan keterampilan bidang pariwisata sangat tinggi. Di samping itu, tidak sedikit dari masyarakat Bali bekerja di sektor informal pariwisata. Mereka ini bekerja sebagai pedagang acung atau pengerajin seni. Orang-orang yang bekerja di bidang informal ini tidak sedikit dan banyak di antara mereka mampu meningkatkan taraf hidup mereka dari sektor informal pariwisata. Pemerintah sebagai pemegang kebijakan mewujudkan perhatian pada sektor pariwisata dalam bentuk pengembangan obyek/kawasan wisata, menyediakan kebijakan/aturan, infrastruktur, dan promosi pariwisata. Kewajiban yang satu dengan yang lainnya pemerintah dalam sektor pariwisata itu sangat penting, salah satunya adalah dalam pengembangan obyek/kawasan wisata. Pengembangan obyek wisata itu sangat dibutuhkan untuk menciptakan suasana agar obyek/kawasan wisata aman dan nyaman untuk dikunjungi oleh para wisatawan. Hal-hal yang dilakukan oleh pemerintah berkenaan dengan pengembangan obyek/kawasan wisata berupa pembangunan fisik seperti infrastruktur, akomodasi, fasilitas informasi, penyediaan tenaga kerja, dan sebagainya.

Obyek Wisata Sangheh merupakan salah satu obyek wisata di Bali. Obyek wisata ini terletak di Desa Sangheh, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung. Obyek Wisata Sangheh berupa hutan homogen dengan luas 10 hektar dengan 54 jenis tanaman di dalamnya seperti pohon amplas, pule, buni, cempaka kuning, pohpoh, dan lain-lain. Obyek Wisata Sangheh mulai dirintis pada tahun 1969 dan mulai dikembangkan secara profesional pada tahun 1971 (www.baligateway.co.id). Di dalam hutan tersebut terdapat 600 ekor kera abu ekor panjang (macaca fascicularis), pohon lanang wadon, dan sebuah pura peninggalan Kerajaan Mengwi pada abad ke 17, yakni Pura Bukit Sari. Selain pura tersebut di dalam hutan tersebut terdapat pula Pura Melanting, Pura Tirta, dan Pura Anyar. Kera di dalam Hutan Sangheh itu hidup dengan membuat kelompok yang layaknya seperti manusia di Bali dengan membuat kelompok-kelompok banjar. Kelompok-kelompok banjar kera itu adalah Banjar Timur, Banjar Tengah, dan Banjar Barat dan setiap banjar itu dipimpin oleh seorang ketua atau pimpinan (www.desa_sangheh.badungkab.co.id). Hutan beserta isinya itulah yang menjadi daya tarik wisatawan mengunjungi Obyek Wisata Sangheh. Di samping hutan itu, Obyek Wisata Sangheh juga didukung oleh pemandangan alam di Desa Sangheh maupun desa-desa sekitarnya dalam bentuk sawah dan pepohonan. Desa Sangheh terletak 21 kilometer ke arah utara dari Kota Denpasar dan dengan demikian perjalanan dari Denpasar itu orang akan dimanjakan oleh pemandangan alam seperti sawah dan pepohonan yang didukung oleh udara yang sejuk. Desa-desa di sepanjang jalan menuju Desa Sangheh memiliki suasana desa yang masih asli dan alami.



Sebagai sebuah obyek wisata, Obyek Wisata Desa Sangheh terus mengalami perkembangan baik secara fisik obyek maupun penunjangnya seperti tenaga operasional dan pengelolanya. Oprasional Obyek Wisata Sangheh berada di bawah manajemen Obyek Wisata Sangheh dan dipimpin oleh seorang Kepala yang saat ini dijabat oleh Bapak I Made Mohon. Bapak I Made Moon menerangkan bahwa Obyek Wisatsa Sangheh mulai ditata dan dikelola secara professional sejak tahun 2000 yang sebelum tahun itu obyek wisata tersebut belum dikelola dengan baik. Setelah dibuatnya pengelolaan itu Obyek Wisata Sangheh secara perlahan mengalami peningkatan baik dalam hal penataan lokasi maupun orang-orang yang terlibat di dalamnya. Pengelolaan tersebut sedikit demi sedikit menunjukkan peningkatan dan memberi dampak ekonomis baik bagi obyek maupun orang-orang yang terlibat di dalamnya, yakni para pemandu wisata lokal di obyek tersebut. Akan tetapi, seperti yang dijelaskan oleh Bapak I Made Mohon, penataan pengelolaan lembaga dan personal Obyek Wisata Sangheh tampak belum optimal. Selanjutya para pemandu wisata lokal pada Obyek Wisata Sangheh itu yang dijadikan mitra kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini mengingat mereka

menjadi ujung tombak dari Obyek Wisata Sangeh dalam hal menerima kunjungan para wisatawan khususnya wisatawan asing. Dari wawancara yang dilakukan terhadap Ketua Pengelola dan para pemandu wisata lokal Obyek Wisata Sangeh menunjukkan bahwa para pemandu wisata lokal di Obyek Wisata Sangeh memiliki kendala dalam struktur organisasi dan komunikasi bahasa Inggris mereka.

2. Metode Pemecahan Masalah

Kegiatan dalam PKM ini dilaksanakan dalam 2 bentuk metode sesuai permasalahan mitra. Metode pertama adalah metode ceramah dan diskusi yang ditujukan untuk memberi pemahaman terhadap mitra tentang pentingnya struktur organisasi. Metode ceramah diwujudkan dalam bentuk ceramah organisasi dan kepemimpinan bagi seluruh mitra. Kemudian, mereka diberikan aspek lain dalam kegiatan PKM ini adalah pelatihan bahasa Inggris pemandu wisata yang diberikan dengan menggunakan metode ceramah, *pair work*, dan *conversation*. Metode tersebut diwujudkan ke dalam beberapa tahapan seperti berikut :

1. Tes pra latihan
2. Pelatihan
3. Praktek
4. Diskusi
5. Tes pasca latihan

Tes pra latihan merupakan suatu langkah penting yang dilakukan pada tahap awal sebelum kegiatan pelatihan. Tes ini dianggap penting karena melalui tes ini diharapkan akan diperoleh kemampuan bahasa Inggris mitra yang sesungguhnya. Dengan demikian, hasil tes tersebut akan dapat memberi gambaran secara tepat tentang materi yang akan disajikan dalam kegiatan pelatihan tanpa tes pra latihan tersebut ada kemungkinan materi yang akan diberikan selama pelatihan akan tidak sesuai dengan kebutuhan mitra. Selanjutnya dilakukan kegiatan pelatihan yang diwujudkan dalam bentuk pemberian materi-materi bahasa Inggris pemandu wisata sesuai dengan tahapan kerja mitra di Obyek Wisata Sangeh. Tahapan kerja mitra tersebut di antaranya menyambut tamu, menyampaiakan ajakan, memberi informasi, menjelaskan sesuatu, menawarkan sesuatu, menyampaikan larangan, dan sejenisnya. Kemudian, masing-masing tahapan kerja tersebut diisi dengan materi-materi bahasa Inggris khusus untuk pemandu wisata. Kegiatan pelatihan ini dilakukan dalam bentuk tutorial atau penjelasan materi-materi yang didukung contoh-contoh dengan tujuan mitra dapat memahami materi dengan lebih mudah. Pelatihan selanjutnya disertai dengan praktek-praktek. Bagian ini diwujudkan dengan praktek per orangan dan berpasangan sesuai dengan kebutuhan materi atau tahapan kerja mitra. Mitra juga disediakan tahap atau sesi diskusi yang diisi dengan tanya-jawab mengenai materi dan praktek-praktek yang telah dilakukan. Diskusi ini diharapkan sangat memberi peluang dan membantu mitra untuk menemukan bentuk-bentuk ungkapan bahasa Inggris yang lebih sesuai dengan keadaan atau kemampuan mereka. Bagian akhir dari latihan adalah tes pasca latihan atau tes akhir. Tes ini dilakukan dalam suasana santai dan tidak menempatkan mitra atau peserta sebagai orang yang sedang diuji, namun tes pasca latihan itu hanya bersifat sebagai evaluasi untuk melihat perkembangan yang telah diperoleh sebelum dan setelah pelatihan. Seluruh kegiatan PKM akan dilakukan di Wantilan Obyek Wisata Sangeh, Desa Sangeh, Kecamatan Abiansema, Kabupaten Badung. Tempat tersebut dipilih karena sangat layak untuk menyelenggarakan kegiatan pelatihan seperti pelatihan PKM ini. Di tempat tersebut dilakukan pelatihan dengan jadwal yang disesuaikan dengan waktu luang

seluruh pengelola Obyek Wisata Sangheh. Berdasarkan keterangan yang diperoleh dari Bapak I Made Mohon, Kepala Pengelola Obyek Wisata Sangheh, kegiatan pelatihan dapat dilakukan pada sore hari dengan durasi waktu selama 90 menit.

3. Hasil Kegiatan

Hasil kegiatan peningkatan tata kelola dan bahasa Inggris menunjukkan hasil yang sangat baik. Dalam aspek tata kelolanya para pengelola Obyek Wisata Sangheh kini mampu memahami fungsi dan tugas sesuai dengan bidang mereka masing-masing. Di samping itu, setelah diberikan ceramah tentang tata kelola tersebut, mereka kini menyadari pentingnya komunikasi dan kerja sama antar bagian dalam pengelola obyek, seperti bagian penjualan karcis masuk dan dan pemandu wisata lokal. Dilihat dari fungsinya, kedua bagian ini memiliki keterkaitan langsung dalam pelayanan informasi kepada para wisatawan. Dalam pelayanan informasi kepada para wisatawan tersebut, baik bagian penjualan tiket masuk maupun pemandu wisata lokal harus memiliki materi informasi yang sama. Sebagai bagian yang paling di depan dalam penerimaan tamu, bagian penjualan tiket masuk melakukan tugas prinsip yakni adanya harga tiket masuk bagi wisatwan domestik dan wisatawan asing. Tidak jarang terdapat pertanyaan atau keluhan dari wisatwan asing terhadap perbedaan harga tiket tersebut yang harus dijelaskan dengan baik oleh petugasnya. Di samping itu, bagian penjualan tiket masuk harus juga menjelaskan kepada para tamu khususnya tamu asing tentang perbedaan harga tiket masuk pada Obyek Wisata Sangheh yang sedikit lebih tinggi daripada obyek-obyek wisata sejenis di daerah sekitarnya. Pada situasi seperti itulah petugas penjualan tiket harus mampu memberi jawaban atau penjelasan yang dapat diterima oleh wisatawan asing yang berkunjung ke Obyek Wisata Sangheh. Kini kedua bagian tersebut kini memahami dan mampu memanfaatkan media musyawarah untuk menyelesaikan masalah-maslah yang muncul ketika mereka melaksanakan tugas. Permasalahan yang biasanya muncul adalah kesinambungan informasi mengani harga tiket masuk pada bagian penjualan tiket dan bagian pemandu wisata, khususnya ketika mereka menerima wisatawan asing. Di samping itu, permasalahan yang juga sering mereka jumpai adalah keinginan para wisata wan memasuki area dalam pura di Obyek Wisata Sangheh yang harus mereka tegaskan bersama sebagai suatu larangan. Ada bagian penting yang dapat dilakukan dalam kegiatan peningkatan tata kelola pengelola Obyek Wisata Sangheh adalah yang berkenaan dengan mekanisme penyelesaian masalah yang dapat muncul di antara mereka. Situasi tersebut juga menjadi fokus dalam pelatihan bagian ini dengan melakukan penekanan pada masing-masing bagian sesuai dengan struktur organisasi. Dalam kaitannya dengan hal ini digunakan beberapa konsep dalam materi pelatihan pada bagian ini, yakni konsep kepemimpinan sebagaimana yang dikemukakan oleh Rivai dkk. (2011:3) yang mengemukakan bahwa kepemimpinan pada hakikatnya adalah kemampuan untuk memengaruhi, memberi inspirasi dan mengarahkan tindakan seseorang atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu.

Kemampuan bahasa Inggris para pengelola setelah pelatihan juga tampak mengalami peningkatan. Sebelum pelatihan, mereka tampak belum bisa menjelaskan beberapa bagian dari pelayanan mereka dalam bahasa Inggris. Situasi ini tentu menjadi kendala bagi mereka, misalnya menyampaikan permintaan dalam bahasa Inggris sopan (*polite English*), menunjukkan arah, dan menjelaskan informasi tentang bagian-bagian pura yang ada di Obyek Wisata Sangheh. Pelatihan bahasa Inggris yang diberikan dengan menggunakan metode *pair work* dan *conversation*. Dalam hal menyampaikan permintaan dalam bahasa Inggris kepada

wisatwan atau tamu asing, para pengelola bias menyampaikan dalam bahasa Inggris yang sopan, seperti dengan pola-pola ungkapan *Could you wait a minute, please?*, *Would you please follow me?*, dan sejenisnya. Ungkapan *Could you wait a minute, please?* Ungkapan-ungkapan seperti ini digunakan oleh petugas obyek dalam berbagai komunikasi dengan para tamu mereka, seperti dalam melayani penjualan tiket masuk. Ungkapan-ungkapan bahasa Inggris yang difungsikan untuk menunjukkan arah (*showing direction*) sudah dapat mereka gunakan dengan baik. Menunjukkan arah dalam bahasa Inggris mereka perlukan ketika mereka harus menunjukkan arah ke suatu bagian atau tempat di Obyek Wisata Sangeh, seperti toilet, bagian-bagian obyek lainnya, dan jalan keluar obyek. Ungkapan-ungkapan untuk fungsi tersebut sesungguhnya sangat sederhana, namun ada di antaranya yang samasekali belum diketahui, seperti mengatakan posisi toilet yang dapat disebutkan dengan *The toilet is on your left side*. Di antara ungkapan-ungkapan tersebut, Bahasa Inggris yang cukup rumit bagi para pengelola Obyek adalah ungkapan untuk menjelaskan bagian-bagian obyek (*describing thing*) khususnya bagian-bagian pura. Untuk itu pelatihan dilakukan dengan suatu pendekatan khusus, baik dari segi materi maupun metodenya. Dalam hal materi, ungkapan-ungkapan untuk menjelaskan sesuatu itu sangat disederhanakan hanya dengan menggunakan verba-verba tertentu seperti *be*, *have*, *looks*, dan sejenisnya yang dapat digunakan untuk menjelaskan bagian-bagian pura.

4. Kesimpulan

Peningkatan tata kelola dan kemampuan bahasa Inggris menjadi kegiatan penting bagi pengelola Obyek Wisata Sangeh, Desa Sangeh, Kecamatan Abiansemal, Kabupaten Badung. Sebagai sebuah organisasi, Obyek Wisata Sangeh dapat dikategorikan sebagai sebuah lembaga yang cukup besar karena obyek wisata tersebut melibatkan sebanyak 21 orang petugas dengan rangkaian bagian-bagian tugas yang beragam. Dengan demikian, sudah sepatutnya lembaga Obyek Wisata Sangeh memiliki struktur organisasi yang baik dengan tugas dan fungsi yang jelas dan dengan tata kelola yang baik pula. Di samping itu, sebagai sebuah obyek wisata, Obyek Wisata Sangeh, kemampuan dalam menggunakan bahasa Inggris yang baik juga harus dimiliki oleh pengelola Obyek Wisata Sangeh sehingga situasi tertentu dan informasi mengenai obyek wisata tersebut dapat dijelaskan dengan baik kepada para wisatawan asing.

References

- [1] Alexander, L.G. 1990. *Practice and Progress*. Singapore : Longman Singapore Publishers Ltd.
- [2] Blundell, J., Higgins, J., Middle, N. 1981. *Functions in English*. Oxford : Oxford University Press.
- [3] Jones, L. 1977. *Functions of Language*. Cambridge : University Press.
- [4] Rivai, V., Mulyadi, D., 2011. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga*. Jakarta : Rajawali Pers.
- [5] Thomson A.J. and Martinet A.V., 1986. *A Practical English Grammar*. London :
- [6] Oxford University Press