

PENGUATAN PERAN DAN PENINGKATAN KOMPETENSI PEMANDU WISATA LOKAL DI KRATON SURAKARTA HADININGRAT

Sugiyarto Budi Waskito, Susilorini, Rara Sugiarti

Pusat Penelitian dan Pengembangan Pariwisata dan Budaya, LPPM Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Abstrak

Kraton Surakarta Hadiningrat merupakan aset budaya bangsa yang perlu dipelihara dan dilestarikan sebagai salah satu identitas nasional. Agar Kraton Surakarta Hadiningrat terjaga kelestariannya diperlukan adanya apresiasi dari masyarakat pada umumnya dan dari wisatawan pada khususnya. Apresiasi akan tumbuh apabila masyarakat dan wisatawan memiliki pemahaman yang baik mengenai Kraton Surakarta Hadiningrat. Oleh karena itu diperlukan upaya untuk meningkatkan pemahaman wisatawan. Salah satu pihak yang dapat melakukan upaya untuk meningkatkan pemahaman dan apresiasi wisatawan adalah pemandu wisata lokal (*local tourist guide*). Permasalahannya adalah pada saat ini kompetensi pemandu wisata lokal di Kraton Surakarta Hadiningrat dalam menggunakan bahasa Inggris yang efektif, baik dan benar untuk memberikan pemanduan kepada wisatawan masih terbatas. Oleh karena itu permasalahan ini perlu segera dicarikan solusi melalui kegiatan pendampingan yang dapat meningkatkan kompetensi bahasa Inggris dari para pemandu wisata lokal tersebut. Tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa program IbM Penguatan Peran dan Peningkatan Kompetensi Pemandu Wisata Lokal di Kraton Surakarta Hadiningrat ini adalah: (1) Meningkatkan kompetensi mitra (kelompok pemandu wisata) untuk menyampaikan penjelasan mengenai daya tarik wisata di Kraton Surakarta Hadiningrat dalam bahasa Inggris praktis yang efektif, baik dan benar; (2) Meningkatkan kompetensi mitra (kelompok pemandu wisata) untuk menyusun materi buku panduan wisata (*tourist guide book*) dalam bahasa Inggris praktis yang efektif, baik dan benar yang dapat digunakan sebagai panduan bagi pemandu itu sendiri dan sekaligus juga dapat digunakan langsung oleh wisatawan yang berkunjung ke Kraton Surakarta Hadiningrat; serta (3) Memberikan bantuan atau fasilitasi untuk menjelaskan seluruh kekayaan budaya sebagai daya tarik wisata kepada pengunjung (wisatawan) dalam bentuk penyusunan buku panduan (*guide book*) dalam bahasa Inggris praktis yang efektif, baik dan benar. Berdasarkan tujuan kegiatan tersebut di atas maka metode yang akan digunakan dalam kegiatan pengabdian ini adalah metode tes (*pre-test* dan *post test*), pelatihan (ceramah), diskusi dan tanya jawab, praktek, dan evaluasi. Kegiatan pengabdian ini diharapkan dapat membantu memberikan pemahaman yang lebih kepada Kraton Surakarta hadiningrat sehingga wisatawan memiliki apresiasi yang lebih baik kepada budaya bangsa Indonesia.

Kata Kunci: bahasa Inggris praktis, kompetensi, pemanduan wisata, wisatawan.

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kraton Surakarta Hadiningrat merupakan aset budaya bangsa yang perlu dilestarikan sebagai salah satu identitas nasional. Sebagai warisan budaya nusantara, Kraton Surakarta Hadiningrat patut menjadi kebanggaan bangsa. Disamping itu Kraton Surakarta Hadiningrat juga pantas disajikan sebagai daya tarik wisata yang sekaligus merepresentasikan karakter budaya adiluhung Indonesia. Dalam konteks pariwisata Solo Kraton Surakarta Hadiningrat merupakan salah satu daya tarik terbesar bagi wisatawan, baik wisatawan mancanegara maupun nusantara, yang berkunjung ke kota tersebut (Oka, 1992). Posisi Kota Solo atau Kota Surakarta sebagai kota wisata dan kota budaya di mana Kraton Surakarta Hadiningrat berada, mendapatkan peluang untuk mendiversifikasi daya tarik wisatanya dengan menyajikan Kraton Surakarta Hadiningrat sebagai atraksi wisata. Banyak wisatawan asing maupun domestik yang berkunjung ke Solo selalu mengunjungi Kraton Surakarta Hadiningrat.

Peningkatan pemahaman dan apresiasi wisatawan terhadap Kraton Surakarta Hadiningrat amat penting dilakukan agar wisatawan yang berkunjung merasa puas. Kepuasan kunjungan secara tidak langsung akan menjadi sarana promosi yang efektif karena wisatawan akan merekomendasikan teman-teman, sanak

keluarga, dan tetangga mereka untuk berkunjung ke Kraton Surakarta Hadiningrat.

Salah satu pihak yang dapat secara langsung melakukan upaya untuk meningkatkan pemahaman dan apresiasi, serta kepuasan wisatawan adalah pemandu wisata (*tourist guide*). Pemandu wisata merupakan representasi masyarakat dan daya tarik wisata yang dikunjungi. Mereka memiliki peran penting dalam membangun citra positif daerah tujuan wisata, membentuk pengalaman wisatawan yang berkualitas, mewujudkan kepuasan kunjungan serta menjaga keberlanjutan sumber daya alam maupun aset budaya yang menjadi daya tarik wisata (PATA, 2004).

Pemanduan wisata adalah proses penjelasan kepada wisatawan tentang arti penting tempat, masyarakat, dan daya tarik wisata mereka kunjungi sehingga mereka memahami, menghargai, mengapresiasi, tertarik untuk mengunjunginya lagi, serta memiliki sikap peduli untuk ikut menjaga dan melestarikan daya tarik wisata tersebut (Kuo, 2002; Dann, 1997, Bromley, 1994). Menurut Pond (2003) menunjukkan bahwa pemandu wisata juga memiliki banyak peran dan tugas, yakni sebagai representasi atau duta masyarakat setempat, perantara antara *host* (tuan rumah atau masyarakat setempat) dengan *guest* (tamu atau wisatawan), menjadi pemimpin, “pendidik”, fasilitator, pusat informasi, dan sekaligus menjadi daya tarik (*drawing power*) untuk mendatangkan wisatawan ke daerah tujuan wisata.

Mancini (2000) menyebutkan bahwa pemandu wisata merupakan ujung tombak (*front-line employees*) yang harus bertanggung jawab atas terwujudnya citra positif suatu daerah tujuan wisata serta terciptanya kepuasan wisatawan. Pemandu wisata juga disebut sebagai "*an information giver and fount of knowledge*", "*mediator*" and "*culture broker*". *The mediator and cultural broker functions refer to the interpretive aspects of the tour guide's work which plays a vital role in enhancing the visitors' experience at a destination and their understanding of the destination and its culture.*" (Welgemoed, 2001).

Pemandu wisata lokal yang profesional akan berfungsi sebagai ujung tombak untuk menarik wisatawan, meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan, meningkatkan lama tinggal wisatawan serta meningkatkan jumlah pembelanjaan wisatawan. Hal ini lebih luas akan dapat menciptakan dampak ganda (*multiplier effects*) berupa peluang pekerjaan, memberikan kontribusi ekonomi, sosial dan budaya kepada masyarakat setempat. Ap & Wong (2002) menyebutkan bahwa pemandu wisata harus dapat menampilkan makna tempat yang dikunjungi sedemikian rupa sehingga wisatawan tertarik untuk mengunjunginya lagi. Dengan demikian, keberadaan pemandu wisata lokal akan meningkatkan pemahaman wisatawan mengenai daya tarik wisata dan masyarakat yang dikunjungi sehingga dapat mendukung upaya pencegahan kerusakan lingkungan alam maupun budaya sebagai daya tarik wisata. Di samping itu, kegiatan usaha jasa

sebagai pemandu wisata lokal juga dapat menciptakan diversifikasi ekonomi masyarakat setempat yang senantiasa memerlukan perhatian dalam hal peningkatan taraf hidup dan kesejahteraan.

Namun demikian fakta menunjukkan bahwa selama ini kemampuan para pemandu wisata lokal di Kraton Surakarta Hadiningrat untuk memberikan pemanduan dalam bahasa Inggris praktis yang efektif, baik dan benar masih terbatas. Selain itu fasilitasi dana untuk pemeliharaan Kraton Surakarta Hadiningrat dari pihak pemerintah maupun swasta juga sangat terbatas sehingga wilayah pemanduan wisata hingga saat ini belum mendapatkan perhatian untuk difasilitasi dalam hal pendanaan, termasuk dalam peningkatan kompetensi pemandu wisata lokal maupun dalam hal pengadaan buku panduan wisata tentang Kraton Surakarta Hadiningrat. Apabila hal ini tidak segera dicarikan solusi maka akan mengurangi pemahaman dan efektifitas komunikasi dengan wisatawan, utamanya wisatawan mancanegara.

2. Permasalahan

Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh mitra (Kelompok Pemandu Wisata "Guide Pariwisata Kraton" dan Kelompok Pemandu Wisata "Guide Keprajuritan Kraton") adalah: (1) keterbatasan kompetensi mitra (kelompok pemandu wisata) untuk menyampaikan penjelasan mengenai daya tarik wisata di Kraton Surakarta Hadiningrat dalam bahasa Inggris praktis yang efektif, baik dan benar, (2) keterbatasan kompetensi

mitra (kelompok pemandu wisata) untuk menyusun buku panduan wisata (*tourist guide book*) dalam bahasa Inggris praktis yang efektif, baik dan benar yang dapat digunakan sebagai panduan bagi pemandu dan sekaligus juga dapat digunakan langsung oleh wisatawan yang berkunjung ke Kraton Surakarta Hadiningrat, dan (3) keterbatasan fasilitasi untuk menjelaskan seluruh kekayaan budaya sebagai daya tarik wisata kepada pengunjung (wisatawan) dalam bentuk buku panduan (*guide book*) dalam bahasa Inggris praktis yang efektif, baik dan benar.

Untuk menyampaikan penjelasan kepada wisatawan, utamanya wisatawan asing, mengenai seluruh daya tarik wisata yang berupa *cultural resources* di Kraton Surakarta Hadiningrat dalam bahasa Inggris praktis yang efektif, baik, dan benar diperlukan keahlian dan pengetahuan yang cukup karena harus melakukan alih pesan atau *message transfer* dari suatu konteks budaya dan bahasa ke dalam konteks budaya dan bahasa lain. Setiap bahasa mencerminkan konteks budaya masyarakat pemiliknya. Dengan demikian di dalam menyampaikan penjelasan mengenai aset budaya Kraton Surakarta Hadiningrat dalam bahasa Inggris yang efektif, baik dan benar diperlukan adanya pemahaman yang baik mengenai bahasa Inggris, utamanya yang secara praktis dapat diimplementasikan untuk berkomunikasi secara efektif dengan wisatawan.

Keterbatasan kemampuan para pemandu wisata lokal dalam menguasai bahasa Inggris bisa menyebabkan kurang efektifnya komunikasi mereka dengan

wisatawan yang berkunjung. Besar kemungkinan hal ini juga menyebabkan kurang optimalnya upaya untuk mewujudkan kepuasan kunjungan, dan bahkan kemungkinan juga dapat menyebabkan kesalahfahaman antara pemandu dan wisatawan. Hal ini lah yang menjadi permasalahan mitra (kelompok pemandu wisata lokal di Kraton Surakarta Hadiningrat) untuk memberikan layanan pemanduan dalam bahasa Inggris kepada wisatawan. Oleh karena itu, kegiatan Ipteks bagi Masyarakat (IbM) “Penguatan Peran dan Peningkatan Kompetensi Pemandu Wisata Lokal di Kraton Surakarta Hadiningrat” yang akan dilakukan ini akan sangat membantu dalam memecahkan persoalan yang dihadapi oleh kelompok pemandu wisata lokal di Kraton Surakarta Hadiningrat. Demikian pula rencana penyusunan buku panduan dalam bahasa Inggris praktis yang efektif, baik dan benar tentang Kraton Surakarta Hadiningrat juga akan membantu kedua belah pihak, baik pemandu wisata maupun wisatawan, agar mereka lebih mudah memahami berbagai hal yang menjadi daya daya tarik wisata di Kraton Surakarta Hadiningrat.

3. Tujuan

IbM Penguatan Peran dan Peningkatan Kompetensi Pemandu Wisata Lokal di Kraton Surakarta Hadiningrat ini bertujuan untuk: (1) meningkatkan kompetensi mitra (kelompok pemandu wisata) untuk menyampaikan penjelasan mengenai daya tarik wisata di Kraton Surakarta Hadiningrat dalam bahasa

Inggris praktis yang efektif, baik dan benar; (2) meningkatkan kompetensi mitra (kelompok pemandu wisata) untuk menyusun materi buku panduan wisata (*tourist guide book*) dalam bahasa Inggris praktis yang efektif, baik dan benar yang dapat digunakan sebagai panduan bagi pemandu itu sendiri dan sekaligus juga dapat digunakan langsung oleh wisatawan yang berkunjung ke Kraton Surakarta Hadiningrat; serta (3) memberikan bantuan atau fasilitasi untuk menjelaskan seluruh kekayaan budaya sebagai daya tarik wisata kepada pengunjung (wisatawan) dalam bentuk penyusunan buku panduan (*guide book*) dalam bahasa Inggris praktis yang efektif, baik dan benar.

KAJIAN PUSTAKA

Archer & Wearing (2001) menyebutkan bahwa pemandu wisata atau pramuwisata adalah orang yang memimpin dan bertugas memberi bimbingan, penjelasan, dan petunjuk tentang objek wisata serta membantu segala sesuatu yang dilakukan wisatawan dari persiapan sampai pada akhir suatu kegiatan wisata. Mancini (2000) menyebutkan bahwa pemandu wisata sebenarnya merupakan ujung tombak (*front-line employees*) yang harus bertanggung jawab atas terciptanya citra positif suatu daerah atau objek wisata serta terciptanya kepuasan wisatawan. Menurut *The European Federation of Tourist Guide Associations* (EFTGA) pemandu wisata adalah "... a person who guide groups or individual visitors from abroad or from

the home country around the monuments, sites and museums of a city or region; to interpret in an inspiring and entertaining manner, in the language of the visitor's choice, the cultural and natural heritage and environment" (dalam Welgemoed, 2001). Definisi lain mengenai pemandu wisata disebutkan oleh The Professional Tour Guide Association of San Antonio bahwa pemandu wisata adalah "*a person with an effective combination of enthusiasm, knowledge, personality qualities and high standards of conduct and ethics who leads groups to the important sites while providing interpretation and commentary*" (Mossberg, 2000).

Tugas seorang pemandu wisata antara lain adalah memberikan interpretasi mengenai daya tarik yang dikunjungi wisatawan sehingga wisatawan mengerti dan memahami daya tarik tersebut, menghargai serta memiliki sikap ikut menjaga kelestariannya. Ap & Wong (2002) menyebutkan bahwa seorang pemandu wisata harus berupaya untuk "... *loving the subject and the people we present it to. In essence, the work of a tour guide not only involves the transmission of information, but also presenting it in an interesting and sincere manner.*" Demikian pula disebutkan oleh Chriestian dalam Rara Sugiarti (2006) seorang *guide* diharapkan memiliki sikap yang menarik serta mampu menyampaikan pesan dengan baik kepada wisatawan. Oleh karena itu pemandu wisata harus memiliki modal dasar untuk menjalankan tugasnya agar wisatawan dapat menghargai penjelasan

dan informasi yang disampaikan mengenai tarik wisata.

Dalam beberapa konteks lainnya pemandu wisata juga disebut sebagai "an information giver and fount of knowledge", "mediator" and "culture broker". The mediator and cultural broker functions refer to the interpretive aspects of the tour guide's work which plays a vital role in enhancing the visitors' experience at a destination and their understanding of the destination and its culture." (Welgemoed, 2001).

Hasil penelitian Pond (2003) menunjukkan bahwa pemandu wisata tidak hanya memiliki peran sebagai mediator antara *host* dan *guest* seperti yang juga disebutkan oleh Ap & Wong (2002), tetapi mereka memiliki lebih banyak peran dan tugas, yakni bahwa pemandu wisata harus: 1) dapat menjadi pemimpin yang bertanggung jawab; 2) dapat menjadi pendidik yang membantu wisatawan memahami makna tempat yang dikunjungi; 3) dapat menjadi duta yang memberikan pelayanan dan keramahan serta dapat menampilkan makna tempat yang dikunjungi sedemikian rupa sehingga wisatawan tertarik untuk mengunjunginya lagi; dapat menjadi tuan rumah yang menghadirkan suasana yang nyaman bagi tamunya; dapat menjadi fasilitator yang mengetahui bagaimana dan kapan harus melakukan fungsi-fungsi yang beraneka ragam tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan sebagai berikut.

1. Memberikan pelatihan bahasa Inggris kepada mitra (kelompok pemandu wisata di Kraton Surakarta Hadiningrat) dalam rangka meningkatkan kompetensi mereka untuk berbahasa Inggris secara efektif, baik dan benar sehingga hal-hal yang mereka jelaskan dapat dimengerti dengan baik dan dipahami dengan mudah oleh wisatawan.
2. Mendampingi mitra dalam menyusun materi buku panduan wisata berbahasa Inggris tentang Kraton Surakarta Hadiningrat sebagai sarana untuk memberikan penjelasan yang baik kepada pengunjung, utamanya wisatawan asing.
3. Memberikan bantuan / fasilitasi pengadaan dan perbanyakan buku panduan wisata berbahasa Inggris tentang Kraton Surakarta Hadiningrat yang dapat digunakan untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata dalam menggunakan bahasa Inggris praktis secara efektif, baik dan benar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada dasarnya meliputi hasil fisik dan non fisik. Hasil fisik berupa terciptanya artikel ilmiah yang merupakan tuntutan luaran dari kegiatan ini, dan tersusunnya buku

panduan wisata Karaton Surakarta Hadiningrat. Sedangkan hasil non fisik berupa peningkatan kompetensi bahasa Inggris para pemandu wisata lokal di Karaton Surakarta Hadiningrat. Kegiatan pengabdian dimulai dengan pertemuan antara tim pengabdian dengan mitra untuk mengidentifikasi ulang kebutuhan mitra agar sesuai dengan perkembangan kondisi mitra (Kelompok pemandu wisata "Guide Pariwisata Kraton" dan kelompok pemandu wisata "Guide Keprajuritan Kraton") dalam satu terakhir. Pada tahap awal pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui program IbM Penguatan Peran dan Peningkatan Kompetensi Pemandu Wisata Lokal di Kraton Surakarta Hadiningrat ini pihak tim IbM dari perguruan tinggi (UNS) melaksanakan pertemuan dengan mitra (UKM) untuk melakukan identifikasi ulang terhadap kebutuhan mitra agar sesuai dengan perkembangan kondisi mitra dalam satu terakhir. Dari identifikasi ulang kebutuhan tersebut diketahui bahwa mitra lebih memerlukan adanya penjelasan dalam bahasa Inggris mengenai objek-objek yang terdapat di dalam lingkungan Karaton Surakarta Hadiningrat. Selain itu mereka juga merasa membutuhkan peningkatan pengetahuan dan keterampilan mengenai English for guiding. Selama ini Kelompok Pemandu Wisata "Guide Pariwisata Kraton" dan Kelompok Pemandu Wisata "Guide Keprajuritan Kraton" belum banyak mendapatkan perhatian khusus dari suatu lembaga yang berkomitmen untuk ikut berpartisipasi dalam meningkatkan layanan pemanduan di Karaton Surakarta.

Kegiatan berikutnya adalah menjadwalkan kegiatan pendampingan untuk mitra. Kegiatan pendampingan untuk mitra diawali dengan observasi dimana tim pengabdian akan bertindak sebagai wisatawan asing yang memerlukan layanan pemanduan dalam bahasa Inggris dari pemandu di lingkungan Karaton Surakarta Hadiningrat. Tim pengabdian bersama dengan pemandu wisata lokal (Kelompok pemandu wisata "Guide Pariwisata Kraton" dan kelompok pemandu wisata "Guide Keprajuritan Kraton") menemui pihak pengelola Karaton Surakarta Hadiningrat untuk melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan pendampingan dalam rangka meningkatkan kompetensi bahasa Inggris para pemandu wisata lokal di Karaton Surakarta Hadiningrat.

Kegiatan berikutnya adalah kegiatan pendampingan dengan metode *participatory observation* dalam paket wisata Karaton Surakarta Hadiningrat. Dalam memulai kegiatan pendampingan bagi para pemandu wisata lokal di Karaton Surakarta Hadiningrat tim pengabdian melakukan kunjungan ke Karaton Surakarta Hadiningrat dan dipandu oleh seorang *guide* lokal. Kegiatan *participatory observation* ini dimaksudkan untuk mengetahui kompetensi pemandu lokal dalam memberikan layanan pemanduan. Hasil dari kegiatan ini menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata lokal di Kraton Surakarta Hadiningrat.

Kegiatan lainnya adalah memberikan pelatihan bahasa Inggris kepada mitra. Setelah mengamati dan

mengevaluasi kompetensi bahasa Inggris yang dimiliki oleh para pemandu wisata lokal di Karaton Surakarta Hadiningrat, tim pengabdian menyusun rencana dan silabus yang memuat tujuan dan materi pelatihan bahasa Inggris kepada mitra (kelompok pemandu wisata di Kraton Surakarta Hadiningrat) dalam rangka meningkatkan kompetensi mereka untuk berbahasa Inggris secara efektif, baik dan benar sehingga hal-hal yang mereka jelaskan mengenai Karaton Surakarta Hadiningrat dapat dimengerti dengan baik dan dipahami dengan mudah oleh wisatawan.

Kegiatan selanjutnya adalah mendampingi mitra untuk menyusun materi buku panduan wisata berbahasa Inggris tentang Kraton Surakarta Hadiningrat. Tim pengabdian mendampingi mitra dalam menyusun materi buku panduan wisata berbahasa Inggris tentang Karaton Surakarta Hadiningrat sebagai sarana untuk memberikan penjelasan yang baik kepada pengunjung, utamanya wisatawan asing. Buku panduan wisata Karaton Surakarta Hadiningrat disusun dengan menggunakan dua bahasa, yakni bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pemahaman yang lebih baik bagi pemandu wisata lokal sendiri maupun bagi wisatawan yang berkunjung. Buku panduan ini juga dapat digunakan oleh wisatawan. Bagi wisatawan lokal yang tidak memahami bahasa Inggris maka buku tersebut masih tetap bermanfaat karena buku tersebut juga menggunakan bahasa Indonesia. Demikian pula bagi wisatawan asing yang tidak memahami

bahasa Indonesia, buku tersebut juga bermanfaat karena juga ditulis dalam bahasa Inggris. Dengan demikian buku panduan wisata Karaton Surakarta Hadiningrat dapat bermanfaat baik bagi wisatawan domestik/lokal maupun wisatawan asing/mancanegara.

Kegiatan berikutnya adalah memberikan bantuan/fasilitasi pengadaan dan perbanyakkan buku panduan wisata berbahasa Inggris tentang Karaton Surakarta Hadiningrat yang dapat digunakan untuk meningkatkan kompetensi pemandu wisata dalam menggunakan bahasa Inggris praktis secara efektif, baik dan benar. Buku panduan tersebut dapat juga digunakan oleh wisatawan yang berkunjung ke Karaton Surakarta Hadiningrat tersebut.

PENUTUP

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa IBM Penguatan Peran dan Peningkatan Kompetensi Pemandu Wisata Lokal di Karaton Surakarta Hadiningrat telah selesai dilaksanakan dengan baik. Kegiatan ini melibatkan tim pengabdian, Kelompok Pemandu Wisata "Guide Pariwisata Kraton" dan Kelompok Pemandu Wisata "Guide Keprajuritan Kraton", tim ahli, dan mahasiswa. Tim pengabdian telah memberikan pendampingan dalam bentuk peningkatan kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) bahasa Inggris dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pemanduan wisata. Tim pengabdian juga memfasilitasi Kelompok Pemandu Wisata "Guide Pariwisata Kraton" dan Kelompok Pemandu Wisata "Guide Keprajuritan Kraton" dengan

menyusun buku panduan untuk melakukan peningkatan kualitas layanan pemanduan wisata. Dengan meningkatnya kualitas layanan pemanduan yang diberikan oleh kelompok pemandu wisata "Guide Pariwisata Kraton" dan kelompok pemandu wisata "Guide Keprajuritan Kraton", diharapkan kelompok pemandu wisata tersebut dapat meningkatkan daya saingnya serta dapat mendukung pembangunan citra positif Karaton Surakarta di mata wisatawan.

Berdasarkan kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilakukan dalam rangka penguatan peran dan peningkatan kompetensi pemandu wisata lokal di Karaton Surakarta Hadiningrat utamanya bagi kelompok pemandu wisata "Guide Pariwisata Kraton" dan kelompok pemandu wisata "Guide Keprajuritan Kraton" dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut. Upaya peningkatan kompetensi kelompok pemandu wisata "Guide Pariwisata Kraton" dan kelompok pemandu wisata "Guide Keprajuritan Kraton", utamanya dalam berbahasa Inggris yang baik dan benar sangat diperlukan. Untuk melakukan hal ini perlu dilakukan pendampingan secara intensif kepada para pemandu wisata lokal di Karaton Surakarta Hadiningrat. Dalam rangka membantu para pemandu wisata lokal menyampaikan penjelasan mengenai Karaton Surakarta Hadiningrat kepada wisatawan, tim pengabdian memberikan pendampingan melalui penyusunan buku panduan wisata karaton Surakarta Hadiningrat yang berisi penjelasan-penjelasan mengenai objek yang menjadi daya tarik wisata di Karaton Surakarta

Hadiningrat. Buku panduan ini sekaligus juga dapat dimanfaatkan oleh wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan asing karena buku tersebut disusun dengan menggunakan dua bahasa, yakni bahasa Inggris dan bahasa Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Bromley, P., 1994, *Interpretation in Countryside Recreation : A Handbook for Managers*. London: E & FN Spon.
- Dann, G. M, 1997, *The Language of Tourism: A Sociolinguistic Perspectives*. Wallingford: Cab International.
- Kuo, I-Ling, 2002, *The Effectiveness of environmental interpretation at resource-sensitive tourism destinations*. *International Journal of Tourism Research*, 4, 87-101.
- Mancini, M., 2000, *Conducting tours: A practical guide.*, South-Western Publishing Co., Cincinnati.
- Oka, Ida Bagus, 1992, *A subsystem cultural tourism in Bali*, Dalam Nuryanti, Wiendu (ed), *Universal tourism: enriching or degrading culture*, Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- PATA, 2004, *PATA Task Force Central Java in cooperation with Dinas Pariwisata provinsi Jawa Tengah and Departemen Kebudayaan dan Pariwisata RI*.
- Pond, K., 2003, *The professional guide: Dynamics of tour guiding.*, Van Nostrand Reinhold, New York.

Welgemoed, M., 2001, The Tourist guide as culture broker: A South African scenario. Dalam Robinson, M, dkk. Tourism and culture: Image, identity and marketing. New castle: University of Northumbria.