

PEMBERDAYAAN KELOMPOK PEMANDU WISATA SEBAGAI KADER TANGGAP COVID-19 DAN PELATIHAN PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM MENDUKUNG USAHA TRAVEL

M.D. Wijaya¹, A.A.G. Indraningrat², dan I.A.A. Idawati³

ABSTRAK

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat terdampak pandemi COVID-19 akibat pembatasan sosial dan *travel ban* dari banyak negara. Berdasarkan hasil diskusi dengan mitra kami yaitu Kelompok Pemandu Wisata Bali Gaido, pendapatan mitra turun drastis karena penerbangan internasional dihentikan serta ketakutan masyarakat dunia untuk melakukan *unnecessary travel*. Namun, mereka tetap bersemangat untuk kembali ke bidang jasa pariwisata ketika pandemi usai. Kegiatan pemberdayaan ini bertujuan untuk memberikan penyuluhan mengenai bahaya dan cara penularan COVID-19, pelatihan penerapan protokol kesehatan yang baik dalam menjalankan usaha pemandu wisata pascapandemi, serta pelatihan mengenai pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan pemasaran jasa pemandu wisata maupun komoditas lain. Metode yang digunakan adalah *focus group discussion*, penyuluhan terkait COVID-19 dan protokol kesehatan, serta pelatihan pemanfaatan media sosial sebagai peluang usaha mandiri di masa pandemi. Hasil *pretest* dan *posttest* menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pengetahuan mitra terkait bahaya dan cara penularan COVID-19 serta pemanfaatan media sosial untuk promosi. Penerapan protokol kesehatan dalam wisata seperti menyediakan masker dan *hand sanitizer* serta pemasangan partisi plastik di dalam mobil juga sudah dilakukan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini telah memberikan tambahan wawasan bagi pemandu wisata dalam mempersiapkan diri untuk bergerak kembali di bidang pariwisata pascapandemi nanti, serta lebih kreatif dalam mempromosikan jasanya.

Kata kunci : pemberdayaan, pemandu wisata, COVID-19, protokol kesehatan, promosi *online*

ABSTRACT

Tourism sector is heavily affected by the COVID-19 pandemic and there is no exception for our partners, a tour guide group that providing services for East Asia's tourists. Their income fell drastically because international flights are closed and unnecessary travel is avoided. However, they are still eager to return to the tourism field when the pandemic is over. Therefore, counseling about the threats and modes of transmission of COVID-19 was provided, as well as training on the health protocols in running a post-pandemic tour guide service business and the use of social media for promotion. The methods used were focus group discussions, counseling and training related to COVID-19 and the application of health protocols, as well as training on the use of social media. The pretest and posttest results show that there is an increase in the partners' knowledge regarding COVID-19 risks and its transmission, as well as the use of social media for promotion. The implementation of health protocols in tour guide services has also been

¹ Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Warmadewa, Jl. Terompong No.24, 80235, Denpasar-Indonesia, dharmestiwijaya@gmail.com

² Program Studi Pendidikan Dokter, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Warmadewa, Jl. Terompong No.24, 80235, Denpasar-Indonesia, anak.indraningrat@gmail.com

³ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Warmadewa, Jl. Terompong No.24, 80235, Denpasar-Indonesia, dayuagung84@gmail.com

Submitted: 12 Oktober 2021

Revised: 29 April 2022

Accepted: 3 Mei 2022

carried out. It is concluded that this program has provided additional insight for tour guides in preparing themselves in facing the post-pandemic tourism, as well as being more creative in promoting their services.

Keywords: empowerment, tour guide, COVID-19, health protocols, online promotion

1. PENDAHULUAN

Pariwisata Bali sudah sangat terkenal sejak zaman dahulu di kalangan wisatawan mancanegara. Bali bahkan dinobatkan menjadi destinasi wisata terbaik di dunia berdasarkan *Tripadvisor's Travelers' Choice Award for the World's Best Destination* mengalahkan London, Inggris (Sofia & Cindara, 2020). Hal ini tentunya membuat sektor pariwisata menjadi primadona bagi masyarakat Bali. Sebelum pandemi COVID-19, sektor pariwisata berkontribusi hingga 53% terhadap perekonomian Bali (Pemerintah Provinsi Bali, 2020). Sektor ini juga menyerap sedikitnya satu juta tenaga kerja (Pemerintah Provinsi Bali, 2020). Sayangnya, setelah pandemi COVID-19 melanda Indonesia sejak awal Maret 2020, sektor pariwisata Bali menjadi terpuruk. Berdasarkan data Dinas Pariwisata Provinsi Bali, kunjungan wisatawan melalui penerbangan langsung ke Bali pada tahun 2020 anjlok hingga -83,26% dibandingkan tahun sebelumnya (Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2021). Dampak penurunan jumlah wisatawan asing ini sangat dirasakan oleh seluruh pelaku pariwisata Bali, termasuk mitra kami yaitu kelompok pemandu wisata Bali Gaido.

Kelompok pemandu wisata Bali Gaido dibentuk sekitar tahun 2014 dengan anggota sebanyak 10 orang, yang semuanya pernah bekerja di Jepang selama beberapa tahun di peternakan babi maupun perkebunan sayur. Gaido sendiri merupakan Bahasa Jepang dari *guide* atau pemandu wisata. Mereka menyediakan jasa pemandu wisata sekaligus *driver* menggunakan mobil milik masing-masing anggota. Kelompok ini kebanyakan menyasar wisatawan Asia Timur, terutama Jepang, Cina, dan Korea Selatan. Sebelum pandemi COVID-19, Bali Gaido biasanya mendapat tawaran pemandu wisata dari beberapa hotel dan villa yang diajak bekerja sama, serta dari wisatawan yang sebelumnya pernah dipandu oleh tim mereka dan kembali mengunjungi Bali. Selain itu, kelompok ini juga melakukan promosi melalui media sosial seperti Instagram. Sayangnya, pandemi COVID-19 membuat kelompok pemandu wisata ini kehilangan konsumen akibat penerbangan internasional yang ditutup dan kebijakan *travel restrictions* dari banyak negara.

Berdasarkan diskusi awal dengan mitra, pendapatan mereka menurun drastis akibat pandemi. Sebelumnya, mereka bisa mendapatkan Rp 500.000,00/trip/hari dengan rata-rata 3-4 trip seminggu, sehingga mereka bisa mendapatkan penghasilan 6-8 juta per bulan. Pendapatan tersebut belum termasuk tips dari wisatawan maupun *fee* dari outlet-outlet yang dikunjungi wisatawan. Sedangkan setelah pandemi, pendapatan dari pemandu wisata untuk wisatawan asing hampir nol karena penerbangan internasional ditutup. Saat ini kelompok pemandu wisata Bali Gaido masih bertahan dengan menyasar wisatawan domestik walaupun jumlahnya juga tidak banyak. Dengan sistem kerja yang bergilir, tentunya pemasukan mereka semakin jauh menurun. Oleh karena itu, banyak anggota yang memilih bekerja sambil menjadi *driver* atau ojek *online* maupun berdagang kecil-kecilan. Sebagian anggota juga memilih pulang kampung dan hanya ke kota jika ada panggilan pekerjaan untuk menghemat biaya. Walaupun terhimpit masalah ekonomi akibat pandemi, keinginan mereka untuk tetap berkecimpung di dunia pariwisata masih sangat tinggi. Dengan program vaksin yang sudah berjalan dan angka kasus COVID-19 yang mulai melandai di Bulan Maret 2021 (Satuan Tugas Penanganan COVID-19, 2021), mitra berharap pariwisata dapat berangsur-angsur pulih. Namun, mitra masih kebingungan untuk menerapkan protokol kesehatan yang benar untuk beradaptasi dengan pengelolaan pariwisata pasca pandemi. Selama ini mereka hanya mengandalkan masker ketika bekerja memandu wisata. Bahkan tidak semua anggota menyiapkan *hand sanitizer* di dalam mobilnya.

Dari diskusi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat dua masalah prioritas terkait dengan kondisi terkini yang dialami oleh mitra. Masalah prioritas pertama adalah di bidang kesehatan yaitu cara penerapan protokol kesehatan yang baik dan benar dalam rangka persiapan menuju dibukanya pariwisata Bali pasca COVID-19. Wisatawan di era “*new normal*” tentunya akan tetap mengutamakan kesehatan dan keselamatan, terutama dari infeksi COVID-19 (Paramita & Putra, 2020). Oleh karena itu, kelompok pemandu wisata harus dapat beradaptasi dengan menyiapkan diri sebaik-baiknya dalam menerapkan protokol kesehatan yang benar sehingga wisatawan nantinya akan merasa lebih nyaman dan aman. Masalah prioritas mitra yang kedua adalah di bidang ekonomi yaitu berkurangnya pendapatan akibat menurunnya angka kunjungan wisatawan. Dalam masa yang sulit dan tidak pasti ini, mitra harus dapat meningkatkan kreativitas dalam menambah pendapatan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah memanfaatkan media sosial, baik untuk mempromosikan jasa pemandu wisata kepada wisatawan domestik, maupun mempromosikan barang dagangan lain sesuai minat dan kemampuan mitra. Media sosial merupakan salah satu alternatif yang dapat mendukung peluang usaha mandiri mitra di tengah pandemi COVID-19 (Khasanah et al., 2020).

2. METODE

Metode pelaksanaan kegiatan ini adalah dengan melakukan *focus group discussion* untuk menggali permasalahan mitra, dilanjutkan dengan perumusan permasalahan utama dan solusi yang dapat diberikan. Terkait permasalahan di bidang kesehatan, dilakukan penyuluhan mengenai bahaya COVID-19 dan cara penularannya, pentingnya menyediakan masker dan *hand sanitizer*, partisi antara *driver*/pemandu wisata dengan wisatawan di dalam mobil, pembatasan jumlah penumpang, serta pentingnya vaksin maupun uji lab yang menyatakan pemandu wisata bebas COVID-19. Selain itu, dilakukan pula pelatihan mencuci tangan dengan sabun maupun *hand sanitizer* dan penggunaan masker yang benar. Sedangkan untuk permasalahan di bidang ekonomi, dilakukan pemaparan materi terkait *tips and trick* promosi online serta pelatihan pemanfaatan media sosial untuk mempromosikan jasa maupun komoditas barang lainnya. Evaluasi dilakukan dengan memberikan *pretest* dan *posttest* sebelum dan setelah pelaksanaan kegiatan untuk mengetahui peningkatan pengetahuan mitra terkait materi yang diberikan. Tahapan pelaksanaan PKM dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Tahapan Pelaksanaan PKM

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan PKM ini berlangsung sekitar empat bulan, dimulai dari tahap persiapan di bulan Maret hingga tahap monitoring dan evaluasi pada bulan Juni 2021. Tahapan persiapan dimulai dari

perkenalan dan sosialisasi kegiatan kepada mitra, serta melakukan identifikasi masalah awal. Kegiatan ini dilaksanakan oleh tim pengusul di salah satu rumah mitra di kawasan Dalung. Dalam kegiatan ini, seorang perwakilan dari Kelompok Pemandu Wisata Bali Gaido ditunjuk menjadi ketua mitra. Kegiatan dilanjutkan pada awal April dengan melaksanakan *focus group discussion* (FGD) antara tim PKM dengan mitra untuk menggali permasalahan-permasalahan yang dirasakan oleh mitra. Permasalahan prioritas kemudian dirumuskan dan dicarikan solusi bersama melalui program PKM yang akan dilakukan. Pada kegiatan ini dirumuskan 2 masalah prioritas yaitu di bidang kesehatan dan ekonomi. Permasalahan di bidang kesehatan adalah masih kurangnya pengetahuan mengenai penerapan protokol kesehatan, terutama dalam kegiatan pariwisata pasca pandemi. Selain itu, alat pelindung diri (APD) yang dimiliki seperti masker, hand sanitizer, dan sekat mobil juga masih minim. Sedangkan permasalahan di bidang ekonomi adalah menurunnya pendapatan di masa pandemi. Berdasarkan hasil FGD ini kemudian dilakukan penyusunan proposal PKM, pengurusan administrasi, serta persiapan alat dan bahan yang diperlukan saat pelaksanaan kegiatan.

Pelaksanaan program kemitraan dilaksanakan pada hari Senin, tanggal 31 Mei 2021 pukul 16.00 WITA bertempat di salah satu rumah anggota mitra di kawasan Kuta Selatan. Kegiatan ini dilaksanakan di area terbuka di depan rumah mitra dan dihadiri oleh lima orang mitra kader, tiga orang tim dosen pengusul, serta dua orang mahasiswa. Setelah penjelasan singkat mengenai kegiatan yang akan dilakukan, acara dilanjutkan dengan *pretest* yang berupa 10 soal pilihan ganda selama 10 menit untuk mendapatkan gambaran mengenai pengetahuan awal yang dimiliki mitra. Selanjutnya, dilakukan penyuluhan dan pelatihan dari narasumber menggunakan *power point* dan video edukasi terkait bahaya dan cara pencegahan penularan COVID-19, panduan protokol kesehatan dalam memandu wisata pasca pandemi, cara menggunakan masker dan mencuci tangan yang benar, serta pelatihan pemanfaatan media sosial. Setelah diberikan pemaparan, mitra diminta untuk melaksanakan *posttest* selama 10 menit dengan soal yang sama dengan sebelumnya untuk mengetahui peningkatan pengetahuan mitra. Berdasarkan hasil *pretest* dan *posttest*, terdapat peningkatan rata-rata nilai mitra yaitu dari 66 menjadi 88. Kegiatan diakhiri dengan pemberian bantuan berupa APD pendukung dalam kegiatan memandu wisata seperti masker, *hand sanitizer*, sarung tangan, *face shield*, dan partisi mobil, serta paket vitamin dan sembako (Gambar 3.1).



Gambar 3.1. Pembagian Bantuan dan Foto Bersama

Pasca pelaksanaan PKM, dilaksanakan proses monitoring dan evaluasi untuk melihat dampak kegiatan pada mitra. Kegiatan ini dilakukan pada hari Sabtu, tanggal 27 Juni 2021 di salah satu rumah mitra di kawasan Dalung, dengan melibatkan tim dosen pengusul dan juga mitra kegiatan. Proses ini dilaksanakan dengan melakukan observasi terkait aplikasi penyuluhan dan pelatihan yang diberikan, serta diskusi dengan mitra. Berdasarkan hasil observasi dan diskusi, diketahui

bahwa mitra telah menyiapkan masker cadangan dan hand sanitizer di dalam mobil. Partisi mobil yang diberikan oleh tim juga sudah dipasang di dalam mobil yang digunakan untuk memandu wisata (Gambar 3.2). Kesiapan pemandu wisata untuk mengedepankan keamanan dan kesehatan bersama dalam menghadapi pariwisata pascapandemi COVID-19 seperti ini akan dapat membuat wisatawan merasa lebih aman dan yakin selama melakukan perjalanan wisata (Brito & Carvalho, 2021). Hal ini terutama karena persepsi wisatawan terhadap risiko perjalanan telah berubah sejak pandemi COVID-19 melanda (Villacé-Molinero, Fernández-Muñoz, Orea-Giner, & Fuentes-Moraleda, 2021). Kelompok pemandu wisata juga dapat melakukan pelatihan-pelatihan untuk mendapatkan sertifikasi terkait kesehatan dan keselamatan perjalanan wisata sehingga dapat menjadi keunggulan di masa depan (Sigala, 2020).



Gambar 3.2. Partisi Mobil yang Telah Dipasang di Mobil Mitra

Pada kegiatan monitoring juga diketahui bahwa mitra yang sebelumnya hanya memiliki akun Instagram kini juga sudah mulai membuat *web page* di Facebook untuk menambah jangkauan target pasar. Promosi jasa wisata sebaiknya tetap gencar dilakukan dengan tujuan untuk menciptakan “*brand awareness*” di benak konsumen (Fithriya, 2020) sehingga ketika pariwisata telah dibuka dan wisatawan ingin berwisata, kelompok pemandu wisata Bali Gaido akan menjadi yang pertama diingat.

4. KESIMPULAN

Dilihat dari hasil *pretest* dan *posttest*, kegiatan PKM dengan kelompok pemandu wisata Bali Gaido melalui penyuluhan dan pelatihan telah meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mitra terkait COVID-19 dan pencegahan penularannya. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan saat evaluasi kegiatan, mitra telah memasang partisi mobil yang diberikan serta menyiapkan hand sanitizer serta masker cadangan di dalam mobil. Mitra juga telah mencoba untuk membuat webpage di media sosial Facebook untuk memperluas jangkauan target pasarnya. Upaya ini diharapkan dapat membantu pelaksanaan protokol kesehatan yang ketat bagi para pemandu wisata untuk mendukung pariwisata yang aman pasca pandemi COVID-19, serta membantu meningkatkan promosi usaha dan memperluas target pasar. Mitra kader diharapkan dapat menerapkan informasi yang diperoleh tidak hanya dalam melaksanakan kegiatan memandu wisata, namun juga di lingkungan keluarga dan masyarakat sekitar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Dekan dan Kepala Unit Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Warmadewa atas dukungan finansial yang diberikan sehingga program PKM ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Brito, L. M., & Carvalho, C. (2021). Reflections on How the COVID-19 Pandemic can Change Tour Guiding. *International Journal of Tour Guiding Research*, 2(1). Retrieved from <https://arrow.tudublin.ie/ijtgr/vol2/iss1/2>
- Dinas Pariwisata Provinsi Bali. (2021). Rilis Data Statistik Resmi Bulan Desember 2020. Retrieved from <https://disparda.baliprov.go.id/rilis-data-statistik-resmi-bulan-desember-2020/2021/02/>. Retrieved 19 March 2021, from Dinas Pariwisata Provinsi Bali <https://disparda.baliprov.go.id/rilis-data-statistik-resmi-bulan-desember-2020/2021/02/>
- Fithriya, D. N. L. (2020). Capaian Unggahan Konten Akun Instagram Gembira Loka Zoo (GLZoo) Yogyakarta Terhadap Online Engagement pada Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Sosiologi Reflektif*, 5(1). doi:<https://doi.org/10.14421/jsr.v15i1.1980>
- Khasanah, F. N., Herlawati, Samsiana, S., Handayanto, R. T., Gunarti, A. S. S., Raharja, I., . . . Benrahman. (2020). Pemanfaatan Media Sosial dan Ecommerce Sebagai Media Pemasaran Dalam Mendukung Peluang Usaha Mandiri Pada Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Sains Teknologi dalam Pemberdayaan Masyarakat*, 1(1). doi:<https://doi.org/10.31599/jstpm.v1i1.255>
- Paramita, I. B. G., & Putra, I. G. G. P. A. (2020). New Normal bagi Pariwisata Bali di Masa Pandemi COVID-19. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama dan Budaya*, 5(2), 57-65. Retrieved from <http://ejournal.ihdn.ac.id/index.php/PB/article/view/1723/1455>
- Pemerintah Provinsi Bali. (2020). Wakil Gubernur Bali Cok Ace Gandeng Stakeholder Bangkitkan Pariwisata Bali Ditengah Pandemi COVID-19. . Retrieved from <https://www.baliprov.go.id/web/wakil-gubernur-bali-cok-ace-gandeng-stakeholder-bangkitkan-pariwisata-bali-ditengah-pandemi-covid-19>
- Satuan Tugas Penanganan COVID-19. (2021). Peta Sebaran COVID-19. Retrieved from <https://covid19.go.id/peta-sebaran>. Retrieved 19 March 2021, from Satuan Tugas Penanganan COVID-19, <https://covid19.go.id/peta-sebaran>
- Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *J Bus Res*, 117, 312-321. doi:10.1016/j.jbusres.2020.06.015
- Sofia, H., & Cindiyara, A. (2020). Tripadvisor lists Bali among world's top tourist destinations. *Antara News*. Retrieved from <https://en.antaranews.com/news/153390/tripadvisor-lists-bali-among-worlds-top-tourist-destinations>
- Villacé-Molinero, T., Fernández-Muñoz, J. J., Orea-Giner, A., & Fuentes-Moraleda, L. (2021). Understanding the new post-COVID-19 risk scenario: Outlooks and challenges for a new era of tourism. *Tourism Management*, 86, 104324. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104324>