

## PENGUATAN KAPABILITAS SUMBER DAYA MANUSIA LOKAL MELALUI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN BAHASA MANDARIN BAGI PENGELOLA DTW TANAH LOT KABUPATEN TABANAN

I.M. Sendra<sup>1</sup>, I.G.N. Widyatmaja<sup>2</sup>, I.B.K. Astina<sup>3</sup>, I.K. Suwena<sup>4</sup>

### ABSTRAK

Perkembangan wisatawan dari Tiongkok sebelum pandemi covid-19 sangat begitu pesat terkhusus di Daerah Tujuan Wisata Tanah Lot Kabupaten Tabanan Provinsi Bali, tetapi dalam hal kemampuan berbahasa Mandarin bagi pengelola sangat rendah. Penguatan kapabilitas SDM lokal melalui Pendidikan dan pelatihan Bahasa Mandarin yang dimaksudkan di sini merupakan kemampuan dasar yang patut dipahami dan dipraktikkan oleh masing-masing individu di dalam sebuah usaha pariwisata agar mampu menjalankan bisnisnya secara berkelanjutan. Kegiatan ini bertujuan untuk peningkatan kemampuan Bahasa Mandarin bagi penerjemah lisan dan pembekalan kemampuan Bahasa Mandarin dasar bagi karyawan lokal. Tujuan lainnya adalah memberikan pengenalan terhadap nilai-nilai budaya Tiongkok yang dianggap perlu untuk diketahui oleh pengelola sehingga diharapkan dapat membantu dalam usaha peningkatan kualitas kinerja pengelola DTW Tanah Lot.

**Kata Kunci** : Manajemen, Bahasa Mandarin, Pelatihan, Penguatan, Partisipasi, Pariwisata

### ABSTRACT

The development of tourists from China before the Covid-19 pandemic was very fast, especially in the Tanah Lot Tourist Destination, Tabanan Regency, Bali Province, but in terms of the ability to speak Mandarin for managers it was very low. Strengthening local human resource capabilities through Mandarin education and training referred to here is a basic skill that should be understood and practiced by each individual in a tourism business in order to be able to run their business in a sustainable manner. This activity aims to improve Chinese language skills for oral translators and provide basic Chinese language skills for local employees. Another goal is to provide an introduction to Chinese cultural values that are considered necessary for managers to know so that they are expected to assist in efforts to improve the quality of performance of Tanah Lot destination managers.

**Keywords** : Management, Mandarin, Training, Strengthening, Participation, Tourism

## 1. PENDAHULUAN

---

<sup>1</sup> Program Studi Sarjana Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Desa Pemogan, Denpasar-Indonesia, dan [sendramade65@gmail.com](mailto:sendramade65@gmail.com)

<sup>2</sup> Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Desa Sedang, Badung-Indonesia, dan [widyatmaja@unud.ac.id](mailto:widyatmaja@unud.ac.id)

<sup>3</sup> Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Desa Tegal Harum, Denpasar-Indonesia, dan [ida.bgsastina@yahoo.com](mailto:ida.bgsastina@yahoo.com)

<sup>4</sup> Program Studi Sarjana Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Desa Tibubeneng, Badung-Indonesia, dan [suwenaketut3@yahoo.com](mailto:suwenaketut3@yahoo.com)

## ***Penguatan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Lokal Melalui Pendidikan Dan Pelatihan Bahasa Mandarin Bagi Pengelola DTW Tanah Lot Kabupaten Tabanan***

Kegiatan pariwisata merupakan sebuah kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah (UU No.10 Tahun 2009). Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang saat ini sedang digalakkan oleh pemerintah (Soeroso & Susilo, 2017). Tanah Lot merupakan salah satu daya tarik wisata (DTW) di Bali yang sepenuhnya dikelola oleh masyarakat atas persetujuan pemerintah. Bagi Kabupaten Tabanan sendiri, Tanah Lot dapat menjadi estalase pariwisata Kabupaten Tabanan pada khususnya dan Bali pada umumnya (Arisanjaya & Arimbawa, 2021).

Hak masyarakat untuk mengelola DTW Tanah Lot bukan dihadiahkan begitu saja oleh pemerintah daerah, tetapi melalui proses negosiasi yang panjang dan bertahan. Sebelum dikelola penuh oleh masyarakat dan pemerintah daerah, pengelolaan DTW Tanah Lot dikelola oleh tiga pihak, yaitu pemerintah daerah, masyarakat, dan pihak swasta (Laksmi, 2020). Daya tarik pendukung bahwa di kawasan suci Pura Tanah Lot juga digunakan sebagai tempat melaksanakan kegiatan-kegiatan kebudayaan dalam skala besar, seperti lomba layang-layang, bahkan di sebelah barat tak jauh dari Pura Tanah Lot tiap tahun diadakan lomba balap motorcross (BisnisWisata, 2018). Di samping itu, juga digunakan sebagai tempat melaksanakan kegiatan-kegiatan kebudayaan dalam skala besar, seperti pegelaran Tari Cak Lima Ribu yang dipentaskan oleh Bupati Tabanan pada 29 September 2006 (Disparda, 2017), (Girinata, 2006:133).

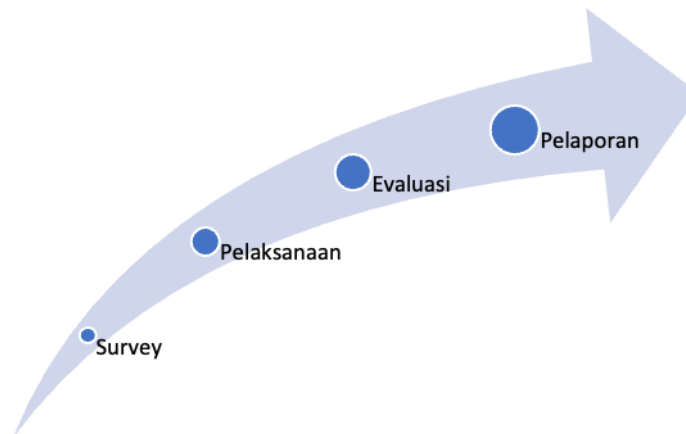
Tingginya kunjungan wisatawan tentu harus diimbangi dengan kualitas pelayanan mengingat kawasan DTW Tanah Lot yang memiliki letak geografis yang curam dengan tebing dan ombak yang kadang-kadang sangat besar. Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan seharusnya berbanding lurus dengan peningkatan pelayanan dan pendapatan untuk semua pihak yang terlibat dalam pengelolaan DTW Tanah Lot (Kabarnusa.com., 2019). Sebelum pengelolaan oleh masyarakat, semua pendapatan dari hasil pengelolaan DTW Tanah Lot dimiliki oleh pihak swasta selaku pengelola. Masyarakat hanya sebatas sebagai pedagang yang menjual makanan dan minuman saja, pekerja foto keliling serta berjualan souvenir. Namun, di sisi lain masyarakat diwajibkan berpartisipasi dalam kelestarian pura-pura yang ada di DTW Tanah Lot. Biasanya masyarakat membayar iuran untuk upacara-upacara yang diadakan di setiap pura, termasuk Pura Tanah Lot yang menjadi ikon di DTW ini. Jadi, masyarakat tidak dilibatkan secara langsung dalam pengelolaan (Tours, 2018). Hal inilah yang mendorong masyarakat untuk ikut berpartisipasi aktif dalam pengelolaan DTW Tanah Lot. Hasil dari pengelolaan DTW Tanah Lot terbukti telah dan tetap diharapkan mampu mengurangi beban masyarakat (Sudiarta & Karini, 2020). Aktivitas wisatawan selama berkunjung ke DTW Tanah Lot tentu perlu diawasi serta diberikan informasi terhadap situasi yang mana boleh dilakukan maupun aktivitas yang tidak boleh dilakukan. Kurangnya kemampuan berkomunikasi khususnya Bahasa Mandarin tentu merupakan permasalahan dan kendala besar yang dihadapi oleh pengelola dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan China. Kelemahan tersebut telah diakui oleh pengelola DTW Tanah Lot sehingga untuk memberikan informasi kepada wisatawan China sehingga harus menggunakan papan pengumuman sebagai media untuk memberikan informasi kepada wisatawan. Hal ini diperkuat dari hasil informasi yang dimuat harian Nusa Bali.com yang dimuat pada 13 Juni 2019 yang menggambarkan situasi di DTW Tanah Lot.

Berdasarkan data statistik serta informasi pengelola DTW Tanah Lot mengatakan sebelum pandemi covid-19 bahwa kunjungan wisatawan China ke DTW Tanah Lot sangat tinggi biasanya per harinya mencapai 5000 kunjungan wisatawan asing yang didominasi oleh wisatawan China berjumlah 2000 orang per hari (Paramita & Putra, 2020). Tingginya volume kunjungan wisatawan China justru menjadi tantangan bahkan munculnya permasalahan dalam berkomunikasi. Hal ini telah disadari hampir semua petugas lapangan baik penjaga tiket, petugas keamanan, petugas lapangan, manajemen pengelola DTW Tanah Lot belum mampu secara maksimal dalam memberikan informasi kepada wisatawan China, sehingga sering terjadinya mis komunikasi dan kurang terkomunikasinya informasi antara petugas lapangan di DTW Tanah Lot dengan wisatawan dari China. Permasalahan tersebut di atas, tentu perlu dibenahi dalam pemberian pendidikan dan pelatihan Bahasa Mandarin untuk pengelola DTW Tanah Lot agar layanan yang diberikan kepada wisatawan China mampu memberikan kepuasan kepada wisatawan China disamping juga menjaga keamanan dan kenyamanan wisatawan China ketika berkunjung ke DTW Tanah Lot. Pendidikan dan pelatihan Bahasa Mandarin bagi pengelola DTW Tanah Lot sangat penting dilakukan.

## **2. METODE DAN PROSEDUR**

Memperhatikan luaran/hasil kegiatan, maka metode yang akan digunakan untuk mengatasi permasalahan dilakukan dengan metode melalui penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan yaitu pertemuan secara berkala antara pendamping dengan kelompok sasaran. Model pendekatan yang dilakukan meliputi: (1) model

participatory rural appraisal (PRA), (2) model entrepreneurship capacity building (ECB), dan (3) model teknologi transfer (TT). Adapun langkah – langkah operasional yang dilakukan dalam kegiatan pengabdian ini diantaranya : 1) Pelatihan Bahasa Mandarin, harapannya pengelola DTW Tanah Lot bisa berkomunikasi dengan wisatawan China; 2) Menyiapkan diri menjadi pemandu wisata lokal dengan harapan memahami betul tentang informasi yang disampaikan kepada wisatawan China dan bertanggung jawab ketika menghandel wisatawan China yang berkunjung ke DTW Tanah Lot. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini terdiri dari beberapa tahapan kegiatan yang dapat dilihat pada gambar 2.1 berikut.



Gambar 2.1 Tahapan Kegiatan

Tahapan kegiatan pengabdian ini diawali dengan mengadakan survey serta peninjauan awal ke lokasi pengabdian yaitu di Destinasi Wisata Tanah Lot, Kabupaten Tabanan. Kegiatan survey ini bertujuan untuk mendapatkan informasi serta petunjuk terkait pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat yang akan dilakukan. Pada tahap selanjutnya yaitu pelaksanaan kegiatan pelatihan Bahasa Mandarin kepada pelaku pariwisata yang dilaksanakan selama 1 bulan dengan agenda yang diawali acara pembukaan yang dihadiri pihak pimpinan serta peserta yang menjadi target sasaran pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat. Dalam rangka mengukur keberhasilan pelaksanaan pelatihan Bahasa Mandarin dilaksanakan proses evaluasi dengan cara praktek langsung kepada setiap peserta sesuai penempatan/posisi jabatan dalam manajemen DTW Tanah Lot. Pelaksanaan kegiatan pengabdian ini diakhiri dengan pembuatan pelaporan kegiatan sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan dan pertanggungjawaban penggunaan anggaran dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pelatihan Bahasa Mandarin diawali dengan mendata terlebih dahulu terhadap peserta pelatihan Bahasa Mandarin dengan muatan materi pelatihan yang lebih bersifat aplikatif. Artinya Bahasa Mandarin yang akan diajarkan lebih bersifat pada bahasa-bahasa yang sering digunakan pelaku usaha dari masyarakat lokal yang ikut terlibat atau bersentuhan kepada wisatawan China pada khususnya, misalkan pedagang souvenir, petugas tiket, penjaga pantai, photographer Polaroid, maupun petugas pelayanan informasi. Karena situasi pandemi Covid -19 di Bali masih berstatus level 4 sehingga proses pelaksanaan kegiatan pengabdian yang dilakukan menyesuaikan kesepakatan antara tim pengabdian dengan Badan Pengelola Daya Tarik Wisata Tanah Lot. Setelah melalui proses komunikasi dan koordinasi dengan pihak pengelola DTW Tanah Lot sehingga pelaksanaan dilakukan secara offline dengan jumlah 30 orang dari berbagai departemen dalam pengelolaan DTW Tanah Lot Tabanan Bali. Acara pembukaan pelatihan Bahasa Mandarin ini dilaksanakan pada hari Jumat (8/10/2021). Pelaksanaan kegiatan pelatihan ini dilaksanakan secara tatap muka selama 1 bulan penuh dengan pembagian jadwal pelatihan selama 2 kali dalam seminggu dengan waktu pelatihan selama satu setengah jam yang dipusatkan di Wantilan Pura Tanah Lot.

### ***Penguatan Kapabilitas Sumber Daya Manusia Lokal Melalui Pendidikan Dan Pelatihan Bahasa Mandarin Bagi Pengelola DTW Tanah Lot Kabupaten Tabanan***

Kegiatan pelatihan ini telah berdampak pada meningkatnya pengetahuan dan pemahaman pelaku pariwisata di DTW Tanah Lot tentang tata cara belajar Bahasa Mandarin, di samping juga meningkatnya keterampilan pelaku pariwisata di DTW Tanah Lot dalam berbahasa Mandarin. Persentase terjadinya error understanding budaya antara pelaku pariwisata di DTW Tanah Lot dengan wisatawan bisa menurun. Meningkatkan produktifitas pekerjaan. pelaku pariwisata di DTW Tanah Lot yang belajar Bahasa Mandarin. Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian ini dilaksanakan dengan tatap muka langsung mulai dari tanggal 8 Oktober sampai dengan 8 November 2021 dengan paparan materi yaitu: 认识汉语拼音 Rènshí hànyǔ pīnyīn、声母 Shēngmǔ 韵母 Yùnmǔ 声调 Shēngdiào. Pemaparan materi kepada peserta berlangsung selama 1,5 jam.



**Gambar 3.1** Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian

Kegiatan pengabdian ini memiliki relevansi dengan kebutuhan pelaku pariwisata di DTW Tanah Lot. Kegiatan pembelajaran Bahasa Mandarin telah mampu memberikan manfaat: 1) peningkatan kemampuan berbahasa Mandarin. 2). Membantu meningkatkan rasa kepedulian Universitas Udayana terhadap kondisi pendidikan di lingkungan masyarakat sekitarnya. Peserta yang mengikuti kegiatan ini menyambut baik kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat yang digelar oleh para dosen dari Universitas Udayana. Mereka sangat mengapresiasi kegiatan ini, mengingat kegiatan ini merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kemampuan berbahasa mandarin bagi para pelaku pariwisata di DTW Tanah Lot agar bisa lebih menguasai komunikasi praktis menggunakan praktek Bahasa Mandarin

#### **4. KESIMPULAN**

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan oleh tim dosen selama sebulan di pelaku pariwisata di DTW Tanah Lot. Kegiatan ini mendapatkan dukungan dari manajemen DTW Tanah Lot. Hal ini dilihat dari kesediaan pihak manajemen untuk menyediakan tempat dan fasilitas pelaksanaan kegiatan, antusias peserta dalam mengikuti kegiatan, kerjasama yang baik terjalin dengan pihak pelaku pariwisata di DTW Tanah Lot. Dari kegiatan pengabdian pada masyarakat ini diketahui bahwa: 1) Pengetahuan dan minat untuk belajar bahasa Mandarin menjadi meningkat, 2) Kemampuan berbahasa mandarin peserta meningkat. Adapun saran yang perlu diperhatikan adalah 1) Mengadakan kegiatan yang serupa pada khalayak sasaran yang berbeda seperti beberapa pelaku pariwisata di DTW Tanah Lot, 2) Adanya kesinambungan dan monitoring program setelah kegiatan pengabdian ini, sehingga hasil yang diperoleh sekarang bisa ditingkatkan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini tentu tidak terlepas dari dukungan semua pihak, oleh karena itu terima kasih diucapkan kepada Rektor Universitas Udayana, Ketua LPPM Unud dan Dekan Fakultas Pariwisata Unud yang telah memberikan kesempatan kepada tim untuk ikut mendesiminasi hasil sebagai bentuk implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi. Ucapan terima kasih kepada manajemen di DTW Tanah Lot, kesediaannya memfasilitasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2020). Profil Daerah Tujuan Wisata Tanah Lot.
- Arisanjaya, I M.W. & Arimbawa W. (2021). Konflik Pemanfaatan Ruang Pariwisata di Wilayah Pesisir Tanah Lot Bali. *Jurnal Riset Planologi Pranatacara Bhumandala Volume 2, Nomor 1, Juni 2021.* [https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/Pranatacara\\_Bhumandala](https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/Pranatacara_Bhumandala)
- BisnisWisata. (2018). Tanah Lot, Best Choice for a Vacation. Retrieved March 18, 2018, from <http://bisniswisata.co.id/tanah-lot-primadona-pilihan-berlibur/>
- Disparda. (2017). *Tourism Attractions List in Tabanan Regency*. Denpasar: Disparda Bali.
- Grinata, I. M. (2016). *Komodifikasi Kawasan Suci Pura Tanah Lot dan Implikasinya terhadap Masyarakat Desa Pakraman Beraban Kecamatan Kediri Kabupaten Tabanan*. Denpasar: Pascasarjana Universitas Hindu Indonesia
- Kabarnusa.com. (2019). *Libur Natal, DTW Tanah Lot Dikunjungi Ribuan Wisatawan*. Available at: <https://www.kabarnusa.com/2019/12/libur-natal-dtw-tanah-lot-dikunjungi.html> (Accessed: 6 Agustus 2020)
- Laksmi, A.A.R.S. (2020). *Kontestasi Kuasa Pada Warisan Budaya : Genealogi Pengelolaan Daya Tarik Wisata Tanah Lot*. Denpasar : Udayana University Press dan Warmadewa University Press
- 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 Agama Dan Budaya*, 5(2), 57-65.
- Soeroso, A., & Susilo, Y. S. (2017). *Revitalisasi Potensi Saujana Budaya Kawasan Perdesaan Krebet Yogyakarta Berbasis Pada Aktivitas Eko-Ekonomi*. *Kinerja*, 12(1), 1-16.
- Sudiarta, I N., & Karini, O. (2020). *Analisis Dampak Dan Daya Dukung Pariwisata Daya Tarik Wisata Tanah Lot Di Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan*. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*. Vol.10 No. 2 Juni 2020
- Tours, B. C. (2018). *The Legent of Tanah Lot Temple*. Retrieved March 18, 2018, from <http://www.balicheapesttours.com/tanah-lot-temple.html>
- Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan