



**PENGUNAAN BAHASA INGGRIS BAGI PRAMUWISATA SEBAGAI MEDIA
KOMUNIKASI DALAM MENJELASKAN RELIEF KEPADA WISATA ASING
DI CANDI PRAMBANAN**

Beta Rifki Yanuar¹, Indah Puspitasari^{1*}

1 Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Jenderal Soedirman
email: indah.puspitasari@unsoed.ac.id

Abstract

The purposes of this study were to find out how to guide foreign tourist in Prambanan Temple, the technique that must be used to guide, the obstacles faced by guides when guiding foreign tourists and to find out the solutions to deal with that obstacle. The author used several methods such as observation, interview, documentation and literature. Giving information in English were divided into two categories, those are direct and indirect method. There are several steps in practice of providing information in English such as giving a smile and greeting, offering assistance, giving information about Prambanan relief, saying goodbye and asking tourists to give some critics and suggestions. There were obstacles when the guides gave information to tourists such as, experiencing nervousness when guiding, lack of information boards in each temple and relief, and lack of mastery of the material. However, there are solutions to overcome these obstacles, such as conducting a briefing before guiding activities, making information boards, conducting routine evaluations and determining the standardization of knowledge for visitors.

Keywords: *Guiding, Tour guide, Prambanan Temple, Obstacles in Guiding*

Alamat Koresponden : Fakultas Ilmu Budaya Universitas Jenderal
Soedirman

E-mail : indah.puspitasari@unsoed.ac.id

e-ISSN : xxxx-xxxx
p-ISSN : xxxx-xxxx

Pendahuluan

Obyek wisata sejarah dan budaya adalah poin utama bagi Indonesia untuk menarik wisatawan. Menurut Suyatmin dalam (Myrna, 2018), pariwisata berbasis sejarah merupakan salah satu potensi yang pada umumnya dimiliki oleh setiap daerah, yang menjadikan daerah tersebut berbeda dengan daerah lainnya bahkan memiliki ciri khas atau karakteristik tersendiri dari daerah tersebut. Dalam kegiatan berwisata para pengunjung menginginkan suatu manfaat yang tidak hanya sebentar tetapi dalam jangka waktu yang lama. Peran penting dari obyek wisata sejarah dan budaya adalah memberi edukasi, wawasan serta pengalaman bagi wisatawan itu sendiri.

Di Yogyakarta banyak sekali tempat-tempat bersejarah, dan *icon* obyek wisata yang tidak boleh dilewatkan saat berkunjung ke kota pendidikan ini, salah satunya adalah Candi Prambanan. Tempat bersejarah ini merupakan candi Hindu termegah dan terbesar yang pernah dibangun di masa Jawa Kuno. Candi ini juga merupakan situs warisan dunia UNESCO. Banyak wisatawan asing yang berkunjung ke Indonesia membuat pengelola candi mengharuskan untuk menyediakan fasilitas *tour guide* atau disebut juga dengan pramuwisata. Pramuwisata pun diharuskan untuk menguasai Bahasa Inggris sebagai media berkomunikasi dalam menjelaskan sejarah candi dan relief – relief yang ada kepada wisatawan asing.

Bahasa merupakan media komunikasi antar manusia yang sudah dilakukan sejak lahir melalui lisan. Seiring dengan perkembangan jasmani dan rohani, kemampuan untuk berbahasa pun semakin meningkat dan meluas. Bahasa adalah segala bentuk komunikasi dan pikiran dimana seseorang menyampaikan perasaan dan pikirannya kepada orang lain melalui lisan, tulisan ataupun gerakan (bahasa isyarat).

Menurut Busro (2015), Bahasa adalah alat yang sistematis untuk menyampaikan gagasan atau perasaan dengan memakai tanda-tanda, bunyi-bunyi atau tanda-tanda yang disepakati yang mengandung makna yang dapat dipahami. Menurut definisi tersebut, bahasa mencakup semua hal yang digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi, baik berupa tanda verbal maupun non-verbal.. Salah satu bahasa yang digunakan secara universal sebagai alat komunikasi adalah Bahasa Inggris. Bahasa Inggris sangat berperan penting dalam memberikan informasi di dunia karena bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional dan banyak dimengerti oleh wisatawan mancanegara. Dalam dunia kepariwisataan, bahasa Inggris berperan sebagai media promosi obyek wisata hingga pemberian informasi pemandu wisata. Oleh sebab itu, Bahasa Inggris wajib dikuasai oleh seorang pemandu wisata yang berguna untuk memperlancar pemberian informasi kepada wisatawan mancanegara.

Komunikasi adalah salah satu syarat bagi berlangsungnya hubungan antar manusia atau interaksi sosial di antara sesama manusia, karena pada dasarnya manusia tidak bisa hidup sendirian, manusia adalah makhluk sosial yang harus selalu berkomunikasi dengan manusia lain.

Menurut Handayani (2011), istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communis* yang berarti “berbagi” atau “menjadi milik bersama” yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. Cara yang baik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut *who says what in which channel to whom with what effect?* atau siapa, mengatakan apa, dengan saluran apa, kepada siapa, dan dengan pengaruh bagaimana.

Dalam dunia kepariwisataan pun komunikasi menjadi hal penting yang diperlukan sebagai media untuk menyampaikan suatu informasi yang berkaitan dengan obyek wisata.

Menurut Paramita (2016) komunikasi pariwisata merupakan salah satu ilmu pengetahuan komunikasi yang berfokus kepada seseorang dalam suatu grup atau komunitas yang berurusan dengan masalah berkaitan dengan pariwisata. Komunikasi tersebut memiliki tujuan tertentu yang di dalam proses pelaksanaannya dapat melalui *verbal* maupun *non – verbal*. Dapat disimpulkan bahwa terjalannya suatu komunikasi di dalam dunia kepariwisataan bisa melalui 2 cara, yaitu verbal atau berkomunikasi secara langsung (*spoken*) dan *non – verbal* atau dapat melalui tulisan maupun foto. Dengan demikian komunikasi berperan penting dalam berlangsungnya pemberian informasi atau pesan untuk mencapai suatu keserasian dan kesamaan ide antara komunikator (sumber) dengan komunikan (penerima).

Kurangnya kemampuan berbahasa Inggris dalam menjelaskan relief menjadikan itu sebuah kendala bagi pramuwisata untuk berkomunikasi dengan wisatawan asing dan menimbulkan kesalahpahaman dalam menerima informasi antara pramuwisata dengan wisatawan. Dalam pelaksanaannya, tidak seluruh pramuwisata mengetahui keseluruhan sejarah dan makna dari relief Candi Prambanan padahal para wisatawan yang berkunjung sangat ingin mengetahui sejarah dan relief tersebut secara lengkap. Pramuwisata dituntut untuk menguasai informasi yang ada di obyek pariwisata sebagai bentuk pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung ke Candi Prambanan. Oleh karena itu, tulisan ini bertujuan untuk menjelaskan teknik penggunaan bahasa Inggris dalam menjelaskan relief di Candi Prambanan serta mengetahui kendala-kendala pramuwisata dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing di Candi Prambanan.

METODE

Penulis menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data, yaitu:

Metode observasi

Pengertian observasi menurut Mania (2008) adalah cara atau metode menghimpun keterangan atau data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencacatan secara sistematis terhadap fenomena yang sedang dijadikan sasaran pengamatan.

Secara garis besar pengertian observasi merupakan suatu aktivitas atau kegiatan pengumpulan data yang dilakukan secara teliti dan langsung di lokasi yang sedang diteliti serta mencatat semua informasi secara sistematis. Penulis menggunakan metode observasi dengan menghimpun data yang diperoleh di Candi Prambanan di antaranya adalah bagaimana kondisi Prambanan pada saat praktik kerja dan pengenalan terhadap lingkungan Candi Prambanan serta dengan anggota-anggota pramuwisata HPI Prambanan.

Metode Wawancara

Menurut Rozaliza (2015) wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan fakta, kepercayaan, perasaan, keinginan dan sebagainya yang diperlukan untuk memenuhi tujuan penelitian. Wawancara merupakan teknik penelitian dengan cara peneliti melakukan penelitian dengan cara tanya jawab dan melibatkan responden dalam jumlah yang kecil. Wawancara selalu memiliki dua pihak yang masing – masing mempunyai kedudukan yang berlainan. Pihak yang satu sebagai pencari informasi lalu pihak yang lain sebagai pemberi informasi (responden). Penulis melakukan pengumpulan data dan informasi dengan cara bertatap muka dan bertanya jawab secara langsung dengan para pramuwisata dan wisatawan asing di Candi Prambanan.

Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data melalui gambar, tulisan atau buku untuk memperoleh informasi yang bertujuan untuk memperkuat hasil penelitian Menurut Akhmad (2015) metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal – hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalan, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya. Akhmad menuturkan kembali bahwa metode dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mendapatkan data berupa bahantulis. Penulis menggunakan metode dokumentasi dengan melakukan pemotretan pada bagian-bagian Candi Prambanan serta melakukan pencatatan tentang sejarah Candi Prambanan.

Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka merupakan metode yang dilakukan dengan cara mempelajari dan mengetahui teori – teori yang diperlukan sebagai pendukung laporan di bagian tinjauan pustaka. Menurut Khatibah (2011), metode studi pustaka adalah sebagai kegiatan yang dilakukan secara sistematis untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyimpulkan data dengan menggunakan metode/teknik tertentu guna mencari jawaban atas permasalahan yang dihadapi dalam penelitian kepustakaan. Penggunaan metode studi pustaka digunakan oleh penulis untuk memperkuat kevalidan teori pada bagian tinjauan pustaka yang bertujuan sebagai data pendukung.

Hasil dan Pembahasan

Dalam informasi secara umum, Candi Prambanan telah memiliki total 240 candi. Mulai dari candi kecil hingga candi besar tersusun rapi pada masa kejayaan Hindu. Namun, di masa yang sekarang yang tersisa hanya 18 candi, 8 merupakan candi utama, 8 lainnya adalah candi kecil yang berada di zona inti dan 2 terakhir adalah candi perwara. Dari 224 candi perwara, yang baru dipulihkan hanya 2 saja, sisanya hanya tumpukan batu yang tidak tersusun rapih. Pahatan – pahatan di setiap dinding candi memiliki arti dan filosofi sendiri menurut kepercayaan Hindu. Pahatan pada Candi Prambanan hanya dapat dijumpai di Candi Prambanan karena memiliki ciri khas khusus yaitu seperti pahatan bunga teratai. Candi Prambanan memiliki 3 zona candi ; yang pertama adalah zona luar, yang kedua adalah zona tengah dimana terdapat ratusan candi yang belum dipulihkan kembali, dan yang ketiga adalah zona inti dimana merupakan zona tersuci dari Candi Prambanan dengan 8 candi inti yang berdiri kokoh disertai dengan relief - relief dan kuil kecil sebagai tempat untuk menaruh sesaji. Berikut macam – macam candi beserta relief, antara lain:

1. Candi Trimutri, terdiri dari tiga candi yaitu Candi Siwa, merupakan candi yang paling besar di antara candi lainnya, Candi Brahma dan Candi Wisnu.
2. Candi Kecil, terdiri dari enam candi yaitu Candi Nandi, Candi Angsa. Candi Garuda, Candi Apit, Candi Kelir dan Candi Sudut.

Dalam kesenian, relief merupakan sebuah karya pahatan atau ukiran berbentuk 3 dimensi yang biasa terbuat dari bahan baku padat seperti batu. Relief sering kita jumpai pada bangunan candi, kuil, monumen dan tempat – tempat bersejarah kuno, salah satunya dapat ditemukan pada setiap dinding Candi Prambanan. Menurut Lelono (2016), pahatan-pahatan relief yang berada di dinding candi merupakan bentuk dari kearifan lokal masyarakat Jawa dalam mengadopsi pengaruh dari budaya asing. Relief menurut Eni (2019) terbagi menjadi 3 jenis, yaitu:

1. Relief tinggi, adalah jenis relief dengan ukiran yang lebih menonjol keluar dengan penampil kedalaman dimensi lebih dari 50%. Relief ini sebagian besar menampilkan seni patung utuh yang menempel pada dasar permukaan dinding.
2. Relief rendah, adalah jenis relief dengan ukiran yang sedikit menonjol dari dasar permukaan dinding. Tonjolan atau kedalaman ukirannya bervariasi dan biasanya hanya beberapa sentimeter atau kurang dari 50% kedalaman dimensi ukiran.
3. Relief dangkal, adalah jenis relief yang lebih dangkal dari relief rendah. Ukirannya hanya berupa gurata – guratan tipis yang bertujuan untuk menghilangkan material latar yang ada.

Pada bagian Candi Trimutri terdapat relief-relief yang menghiasi tiap dinding dalam candi. Relief tersebut menceritakan tentang kisah Ramayana dan Kreshnayana. Relief Ramayana berada Candi Siwa yang cerita berlanjut di Candi Brahma. Secara garis besar relief Ramayana menceritakan kisah Rama yang merupakan titisan dari Dewa Wisnu melakukan perjalanan menemukan istrinya, Shinta, yang telah diculik oleh Rahwana. Perjalanan yang ditempuh pun banyak halangan dan rintangan namun Rama tidak sendirian karena dia dibantu oleh sang panglima kera, Hanoman, untuk membantu Rama mencari Shinta. Kisah Ramayana pun juga ditampilkan Sendratari Ramayana. Pada umumnya terdapat dua kategori relief yang ada di Candi Prambanan yaitu:

1. Relief naratif, merupakan relief yang mencakup cerita atau penjelasan yang panjang dan secara detail seperti kisah Ramayana yang berada di Candi Siwa dan Candi Brahma serta kisah Kreshnayana yang berada di Candi Wisnu. Contoh relief Ramayana yang berada di Candi Siwa sebagai berikut :



Gambar 1. Relief Naratif Panel 15 sampai 16

Rama and Lakshmana meet Hanuman, a white monkey or ape. He ask them to meet Sugriwa, the king of apes. Rama asks his brother, Lakshmana to look for water. Lakshmana find water dripping from the top of the tree, but it tastes salty, then it's known tha this water is the tears of Sugriwa, who is crying since he squeezed in the tree. After being helped by Rama, Sugriwa asks them to help him to defeat Subali who has taken his wife and his kingdom. In turn Sugriwa will help Rama to obtain Sinta.

Contoh di atas merupakan salah satu penjelasan yang dijelaskan oleh para pramuwisata di Candi Prambanan dalam menjelaskan relief kisah Ramayana pada panel ke 15 sampai ke 16.

2. Relief perlambang atau per pahatan, merupakan relief yang menggambarkan kisah masing – masing Dewa karena setiap *carving* (pahatan) di Candi Prambanan merepresentasikan suatu hal di dalam kepercayaan umat Hindu. Contohnya seperti saat menjelaskan tentang Pohon Kalpataru dan Inara Inari. Pahatan Pohon Kalpataru dan Inara Inari dapat ditemukan dibagian depan dinding candi Trimurti.



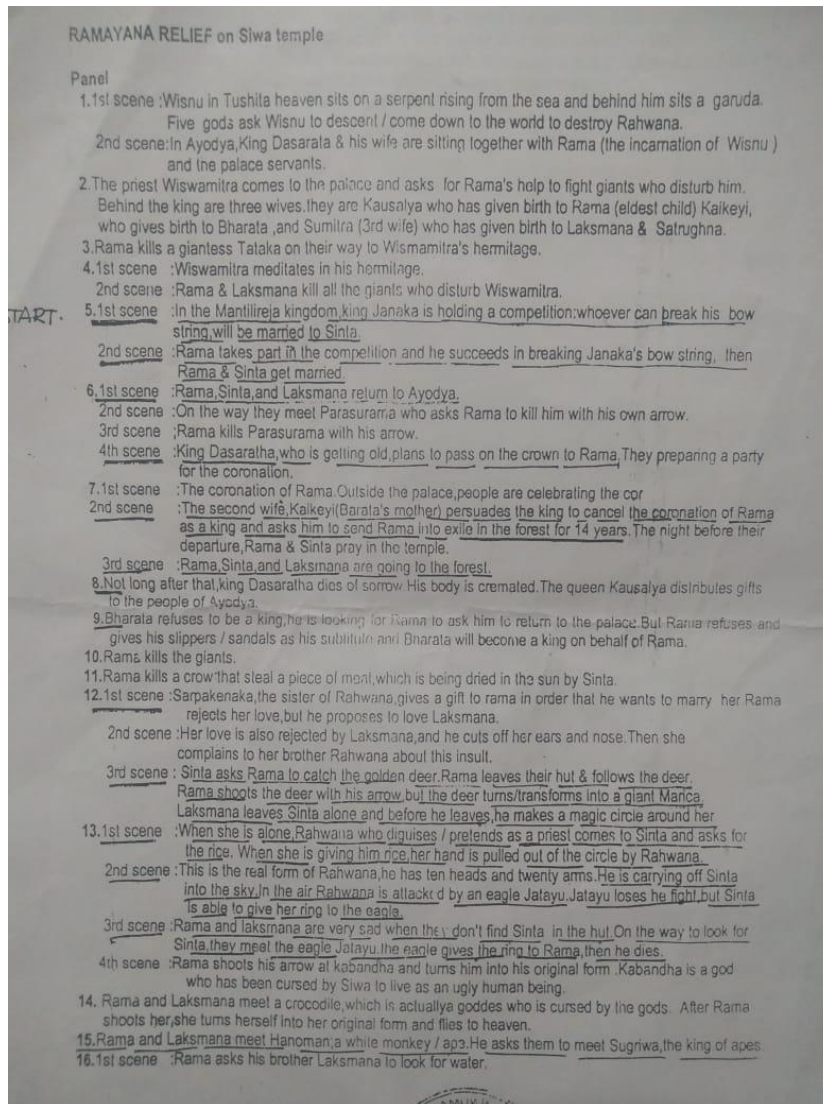
Gambar 2. Relief Perlambang

This is Kalpataru Tree or known as tree of desire. This tree only can be found in the heaven. Hindu's believe that the tree will grant all of your wishes. The tree is guarded by two angel whose bodies are human- headed bird. In the middle we can see the lion carving that represent bravery.

Teknik Penjelasan Relief

Untuk lebih memberi data yang valid, penulis mengkaitkan beberapa komponen mengenai teknik–teknik yang diperlukan ketika menjelaskan relief kepada wisatawan asing. Setiap pramuwisata di Candi Prambanan juga memiliki teknik–teknik memandu tersendiri. Dengan memiliki ciri khas tersendiri dalam memandu itu akan membangun suatu keserasian antara wisatawan yang memperoleh informasi dengan pramuwisata yang memberikan informasi. Dari data yang diperoleh teknik–teknik yang digunakan untuk memandu wisatawan di Candi Prambanan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan
 - a. Melakukan hafalan materi, sebelum melakukan tugas pemanduan, para pramuwisata yang baru bergabung termasuk orang – orang yang sedang melakukan praktik kerja diberikan bekal materi tentang alur cerita relief Ramayana dan kreshnayana. Relief yang termasuk relief naratif ini memiliki alur cerita yang panjang dan detail sehingga pihak HPI Prambanan memberikan materi yang berguna untuk mempermudah saat pemberian informasi. Dalam menjelaskan relief juga diperlukan improvisasi dari masing – masing pramuwisata yang menjadidaya tarik bagi wisatawan asing untuk lebih menerima informasi dari relief yang sedang dijelaskan.



Gambar 3. Penggalan isi materi dari relief Ramayana
(Sumber : HPI Candi Prambanan)

- b. Menggunakan bahasa tubuh dan ekspresi wajah
- Saat turis merasa kebingungan untuk mencerna informasi yang pramuwisata berikan ini akan menjadi canggung untuk berkomunikasi dan bisa menjadi kesalahpahaman (*misunderstanding*). Salah satu cara untuk menghilangkan kesalahpahaman tersebut biasanya para pramuwisata di Candi Prambanan menggunakan bahasa tubuh dan ekspresi wajah agar turis – turis mengerti apa yang pramuwisata jelaskan. Salah satu contohnya ketika penulis melakukan *escort* dengan Pak Miko, turis asal China kebingungan apa itu *swan*. Lalu beliau langsung saja membentuk tangannya mengerucut seperti leher angsa dan baru mereka mengerti. Kemudian memasang ekspresi wajah yang antusias ketika menjelaskan keagungan dewa – dewa Hindu.

2. Tahap Pelaksanaan

a. Melakukan kegiatan memandu dengan label “Free of Charge”

Ketika melakukan praktek memandu wisatawan asing di Candi Prambanan, penulis diminta oleh pembimbing pramuwisata untuk memandu wisatawan asing secara gratis. Permintaan tersebut ditujukan sebagai latihan dan juga untuk meningkatkan kemampuan dalam berkomunikasi Bahasa Inggris. Berikut contoh percakapan yang penulis lakukan dengan wisatawan asing asal Algeria.

Penulis : “Hello sir.”
 Wisatawan : “Oh hello.”
 Penulis : “My name is Beta Rifki Yanuar, I’m a student college in Jenderal Soedirman University and I’m in training as a tour guide. May I help you to explain about the temple sir? if you have a time, it’s a free of charge sir.”
 Wisatawan : “Wow, it’s free of charge?”
 Penulis : “Yes, sir. It’s free of charge because I want to improve my English.”
 Wisatawan : “Okay then, why not? Come on let’s go.”
 Penulis : “Thank you, sir.”

b. Menjelaskan sejarah Candi Prambanan secara singkat

Setelah mendapatkan wisatawan asing yang bersedia untuk di *guiding*, lalu penulis menjelaskan sejarah singkat Candi Prambanan diawali dengan pengenalan dengan wisatawan asing. Berikut contoh percakapan penulis dengan wisatawan asing.

Penulis : “Hello mam, thanks for accepting my offer to guide you around the temple. First of all my name is Beta Rifki Yanuar.”
 Wisatawan : “Hello, my name is Sarah.”
 Penulis : “Where are you come from Ms. Sarah?”
 Wisatawan : “I’m from Canada.”
 Penulis : “Are you travelling alone?”
 Wisatawan : “Yes, I am.”
 Penulis : “Okay mam, let me begin the story about Prambanan Temple.”
 Wisatawan : “Sure, let me hear it.”
 Penulis : “So this Prambanan Temple was built on 850 CE by Rakai Pikatan. This temple has 240 building and 3 of them are the main temple. It called Trimurti Temple; Siwa Temple, Brahma Temple and Wishnu Temple. Candi Prambanan has 3 zone temple. The third zone is represent for living things such as human, flora and fauna. The second zone is only for the priest and the first zone is for the Gods. However around 930 CE the temple was destroyed by volcano eruption and as you can see many temple has been destroyed in the third zone.”
 Wisatawan : “Why buildings that were destroyed were not rebuilt again?”

Penulis : *"Its because the goverments has regulation. The goverments will approving the rebuild if at least 75% of their original masonry wasavailable.*

Wisatawan : *"Oh Isee."*

c. Menjelaskan relief Ramayana searah jarumjam

Ketika pramuwisata sudah selesai menjelaskan patung Dewa Siwa yang berada di ruangan pertama Candi Siwa, dilanjutkan untuk menjelaskan relief cerita tentang Ramayana. Dalam melakukan penjelasan relief Ramayana pun tidak sembarangan. Saat akan menjelaskan relief tersebut diharuskan menjelaskan searah jarum jam yang dimulai dari arah timur dahulu. Lebih tepatnya dari kiri ke kanan memutari Candi Siwa, karena tiap panelnya itu saling berhubungan dan apabila dijelaskan secara acak maka cerita relief yang dihasilkan akan berantakan dan membuat para wisatawan asing menjadi tidak tertarik.

d. Mencairkan suasana dengan *jokes*(candaan)

Sebagai pramuwisata yang professional diperlukan cara untuk mencairkan suasana ketika wisatawan merasakan bosan terhadap pemberian informasi. Dengan memberikan *jokes* dan membuat wisatawan tertawa itu akan membangun *mood* kembali semangat untuk menerima informasi dari sang pramuwisata. Salah satu contohnya ketika penulis melakukan *guiding* dengan turis asal Switzerland bernama Ann saat berada di ruangan Ganesha. Berikut percakapan yang dilakukan penulis dengan wisatawan asing asal Switzerland.

Penulis : *"So this is the third chamber of Siwa Temple Ann. This statue called Ganesha. Ganesha is the son of Siwa who has elephant head."*

Ann : *"Oh yeah I know it, before I go to Indonesia, I go to India and its look similar.*

Penulis : *"Yes you're right."*

Ann : *"But beta, I have a question, why he has a big fat belly? I think the people in the past mostly had a big fat belly like Agastya in secondchamber."*

Penulis : *"Okay Ann, so basically the big fat belly its represent wise man, so if you have a boyfriend someday and your boyfriend have a big fat belly it means that your boyfriend is a wise man."*

Ann : *"Hahaha I hopeso."*

Penulis : *"Oh I forgot, one thing you should know Ann, Ganesha has a trunk that always drinking milk. Hindu's believe that if you touch the trunk, you will gain a wisdom."*

Ann : *"Are you sure? Let me touchthat."*

Penulis : *"Wow, I can sense a power of wisdom spreading around your body."*

Ann : *"Hahaha I don't thinkso."*

Penulis : *"Okay Ann, let's go to the lastchamber."*

3. Tahap Perpisahan

a. Meminta masukan atau komentar dari wisatawan asing

Setelah selesai melakukan kegiatan memandu, penulis melakukan perpisahan dengan meminta masukan atau komentar kepada wisatawan asing terhadap pelayanan yang sudah diberikan apakah memuaskan atau tidak. Berikut merupakan contoh percakapan yang dilakukan penulis dengan wisatawan asing

Penulis : *“Okay sir, I think that’s enough for the guiding session. Are you enjoyed our tour?”*

Wisatawan : *“Yeah, I’m really enjoyed with your explanation. You’re so knowledgeable about Prambanan.”*

Penulis : *“Thank you, sir. Can you give me some advice or comment for my improvement about guiding?”*

Wisatawan : *“Sure, why not?”*

b. Melakukan Foto Bersama

Sebelum berpisah dengan wisatawan asing, pemandu wisata menawarkan bantuannya untuk berfoto di area candi. Tujuan nya adalah dapat memberikan kesan dan kenangan yang dapat dibagikan para wisatawan kepada keluarga ataupun teman mereka. Sehingga dapat meningkatkan kunjungan wisatawan asing ke Indonesia.

Kendala -Kendala dalam Pemanduan Relief

Dalam melakukan kegiatan memandu pasti tidak selalu berjalan lancar karena wisatawan negara memiliki sifat dan keinginan yang berbeda – beda sehingga pramuwisata harus bisa menyesuaikan diri. Kendala yang dialami para pramuwisata diantara lain adalah :

a. *Nervous* atau gugup

Kendala yang biasa dihadapi oleh pramuwisata adalah gugup saat menghadapi wisatawan. Biasanya wisatawan yang memiliki keingintahuan tinggi akan selalu bertanya kepada pramuwisata. Gugup menyebabkan para pramuwisata melakukan penyampaian informasi terlalu cepat sehingga wisatawan tidak dapat mengerti apa yang informasi berikan dan berujung mendapatkan komplek.

b. Kurangnya papan informasi di bagian Candi

Banyaknya candi serta relief yang ada di Prambanan membuat pramuwisata diharuskan membutuhkan tenaga ekstra untuk berpikir dalam menjelaskan candi beserta reliefnya. Kurangnya papan informasi ber-Bahasa Inggris di zona candi inti membuat wisatawan hanya bergantung kepada pramuwisata. Padahal papan informasi berperan penting dalam pemberian informasi.

c. Penguasaan materi yang kurang

Penguasaan materi yang dimiliki oleh setiap pramuwisata memiliki kapasitas yang berbeda – beda. Walaupun sudah diberikan materi awalan tentang sejarah dan relief Candi Prambanan tidak menutup kemungkinan bahwa pramuwisata kesalahan dalam pemberian informasi kepada wisatawan asing. Apalagi dengan banyaknya cerita dan relief serta festival –

festival tambahan yang sering diadakan di Candi Prambanan membuat pramuwisata harus bekerja ekstra.

d. Keterbatasan waktu

Layanan pemanduan relief candi Prambanan meliputi pemberian informasi yang lengkap tentang isi dari relief Ramayana dan Kreshnayana di Candi Prambanan. Relief yang terkenal di Prambanan merupakan kisah cerita tentang Ramayana yang berpetualang mencari kekasihnya. Secara garis besar para pramuwisata terbilang lebih sering menjelaskan tentang relief Ramayana dibandingkan Kreshnayana dikarenakan isi cerita relief Ramayana cukup memakan waktu kurang lebih 30 menit. Selain itu juga karena para pramuwisata dibatasi oleh jam penyewaannya menjadikan mereka tidak bisa menjelaskan keseluruhan isi relief secara detail.

Kendala – kendala yang disebutkan pada bab sebelumnya dapat menghambat pelayanan dari pramuwisata. Dari kendala – kendala yang sudah dijelaskan, pihak HPI Prambanan juga harus memiliki solusi yang tepat. Penulis memiliki beberapa solusi yang dapat membantu instansi dalam menghadapi kendala tersebut, antara lain:

1. *Nervous* atau gugup sering dijumpai oleh para pramuwisata ketika mereka jarang berbicara di depan orang asing atau orang banyak. *Nervous* yang berketerusan dapat mengakibatkan hambatan seperti ketika sedang menjelaskan tempo penyampaian menjadi terlalu cepat dan wisatawan asing menjadi bingung terhadap informasi yang mereka dapatkan. Penulis memiliki saran sebelum melakukan kegiatan memandu diperlukannya *briefing* atau pengarahan bagaimana cara berkomunikasi dengan wisatawan asing.
2. Papan informasi atau deskripsi memiliki peran penting dalam dunia kepariwisataan untuk menyediakan informasi secara umum. Dengan menggunakan papan informasi di setiap candi atau relief dapat meningkatkan keinginan wisatawan asing yang berkunjung. Papan informasi juga dapat meringankan pekerjaan pramuwisata yang tidak perlu menjelaskan informasi tentang candi atau relief terlalu panjang. Solusi dari penulis yaitu membuat papan informasi dengan 2 bahasa yaitu Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia di setiap candinya dan terutama pada bagian relief Ramayana.
3. Penguasaan materi yang dimiliki setiap pramuwisata berbeda – beda. Maka dari itu untuk dapat menyamakan materi yang didapat, diperlukan yang namanya evaluasi rutin untuk setiap pemandu serta memberikan standarisasi pengetahuan untuk pengunjung yang berkunjung.

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang sudah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa Candi Prambanan merupakan aset sejarah yang penting di dalam dunia kepariwisataan. Selain sebagai tempat untuk melakukan studi, Candi Prambanan juga sebagai tempat perawatan dan pengamanan terhadap hasil budaya yang telah diciptakan oleh manusia dan lingkungan sekitarnya pada masa itu. Layanan pemanduan relief candi Prambanan meliputi pemberian informasi yang lengkap tentang isi dari relief Ramayana dan Kreshnayana di Candi Prambanan. Relief yang terkenal di Prambanan merupakan kisah cerita tentang Ramayana yang berpetualang mencari kekasihnya. Secara garis besar para pramuwisata terbilang lebih sering menjelaskan tentang relief Ramayana dibandingkan Kreshnayana dikarenakan isi cerita relief Ramayana cukup memakan waktu kurang lebih 30 menit. Selain itu juga karena para pramuwisata dibatasi oleh jam penyewaannya menjadikan mereka tidak bisa menjelaskan keseluruhan isi relief secara detail dan mengikuti teknik pemanduan relief secara lengkap. Ada

beberapa kendala yang dihadapi pramuwisata dalam memandu wisatawan asing yaitu rasa gugup, kurangnya papan informasi pada setiap reliefnya, kurangnya penguasaan materi dan keterbatasan waktu. Namun, untuk mengurangi kendala-kendala yang di hadapi HPI Prambanan juga telah berupaya melakukan perbaikan terhadap kualitas pemanduan yang mereka lakukan.

Referensi

- Akhmad, Khabib Alia. 2015. Pemanfaatan Media Sosial Bagi Pengembangan Pemasaran UMKM (Studi Deskriptif Kualitatif pada Distro di Surakarta). Duta.com ISSN : 2086-9436,
- Busro, Muh. 2015. Bahasa dan Pikiran. El – Wasathiya : Jurnal Studi Agama. Vol. 3 No. 1
- Deni, Muhammad, Winarni Sri. 2017. Pengaruh Pramuwisata Dan Promosi Terhadap Kunjungan Wisata Di Kota Palembang. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya, Vol.15(1)
- Eni, Sri Pare. 2019. Memahami Relief – Relief Pada Candi – Candi Kerajaan – Kerajaan Kediri, Singasari, dan Majapahit di Jawa Timur. Jurnal SCALE p- ISSN : 2338 -7912, e-ISSN: 2620-7559 Vol. 6, No. 2
- Handayani, Tutut. 2011. Membangun Komunikasi Efektif Untuk Meningkatkan Kualitas Dalam Proses Belajar Mengajar. IAIN Raden Fatah Palembang. TA'DIB, Vol. XVI, No. 2, Vol. 9
- Hutasoit, Normaika. 2017. Pengaruh Kunjungan Wisatawan Mancanegara Dan Jumlah Hunian Hotel Terhadap Penerimaan Sub Sektor PDRB Industri Pariwisata Di Provinsi Sumatera Utara Tahun 2004 – 2013. JOM Fekon, Vol.4, No.1 Khatibah. 2011. Penelitian Kepustakaan. Jurnal Iqra' Vol.05, No.01
- Lelono T. M. Hari. 2016. Relief Candi Sebagai Media Efektif Untuk Menyampaikan Informasi Moral-Didaktif Pada Masa Jawa Kuna. Berkala Arkeologi, Vol. 36, No.1
- Mania, Sitti. 2008. Obeservasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan Dan Pengajaran. Lentera Pendidikan, Vol. 11, No. 2
- Paramita, Sinta. 2016. Lokal Perspektif Komunikasi Pariwisata Masyarakat Di Desa Sade Lombok.
- Rozalia, Mita. 2015. Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. Jurnal Ilmu Budaya , Vol. 11, No. 2
- Suvena, I Ketut, Widyatmaja I Gusti Ngurah. 2017. Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. Denpasar:Pustaka Larasan

Beta Rifki Yanuar dan Indah Puspitasari | Penggunaan Bahasa Inggris Bagi Pramuwisata Sebagai Media Komunikasi dalam Menjelaskan Relief Kepada Wisata Asing di Candi Prambanan

Zaenal, Muhammad Kharits, Mawardi Mukhamad Khalid. 2017. Pengaruh Kinerja Pramuwisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan (Survey pada Wisatawan yang Berada di Kawasan Taman Nasional Bromo-Tengger-Semeru (TNBTS)). Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 50, No. 6