



---

**REVITALISASI KERJA ORGANISASI PADA TOURIST INFORMATION CENTER DESA WISATA JAGALAN DALAM RANGKA MENYAMBUT ERA NEW NORMAL**

**Heribertus Binawan<sup>1\*</sup>, Lu'luil Maknun<sup>2</sup>, Agustinus Hary Setyawan<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Mercu Buana Yogyakarta  
HeribertusBinawan@gmail.com\*

---

**Article History:**

Received: 05-12-2022

Revised: 26-12-2022

Accepted: 02-01-2023

**Keywords:** Revitalisasi,  
Bahasa Inggris,  
Pariwisata

**Abstract:** Kelurahan Jagalan saat ini telah menyandang status Desa Wisata dan menjadi salah satu tujuan wisata berbasis sejarah dan kebudayaan. Di wilayah Kelurahan Jagalan terdapat peninggalan sejarah kerajaan Mataram Islam seperti komplek yang terdiri dari Masjid Gede Mataram, Makam Panembahan Senapati - pendiri Kerajaan Mataram Islam, beberapa Sendang dan perkampungan unik dengan berbagai corak rumah adat Jawa peninggalan era Mataram pasca Panembahan Senapati dan era kolonial. TIC (Tourist Information Center) di Kelurahan Jagalan sudah berdiri sejak 2019 dengan tujuan untuk semakin meningkatkan pelayanan informasi kepariwisataan di Kelurahan Jagalan pada khususnya dan Kotagede secara umum. TIC diharapkan akan mampu menjadi sumber informasi terintegrasi bagi para wisatawan dari sejak perencanaan, pelaksanaan hingga pasca kunjungan. Dalam melaksanakan kunjungan wisata, para wisatawan memerlukan informasi yang pasti perihal lokasi wisata, biaya masuk, dan akomodasi terutama reservasi tempat menginap, lokasi parkir, tempat belanja souvenir/ oleh-oleh serta rumah makan. Kenyataannya, TIC Kelurahan Jagalan juga sering menjadi pusat informasi sejarah, dan informasi-informasi lain seperti informasi budaya, kuliner dan religi baik dalam Bahasa Inggris maupun Bahasa Indonesia. Untuk itu, ke depan TIC diharapkan mampu untuk menjadi penyedia informasi yang terpercaya baik dalam hal perencanaan wisata maupun informasi sejarah, budaya, kuliner dan religi. Namun karena keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia) serta kurangnya pendampingan dan pelatihan, organisasi ini terkesan kurang bisa memberi pelayanan optimal pada wisatawan. Untuk itu diperlukan sebuah revitalisasi kerja organisasi melalui pelatihan-pelatihan dan pendampingan personil di TIC. Program pendampingan masyarakat diharapkan mampu untuk mendorong dan mengaktifkan kembali kerja organisasi TIC (Tourist Information Center) di Kelurahan Jagalan. Metode yang digunakan adalah metode POACE (Planning, Organizing, Actuating, Controlling, and Evaluating).

---

© 2022 SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

---

**PENDAHULUAN**

Wilayah Kelurahan Jagalan berada di bekas kota tua bernama Kotagede. Dinamakan 'Kotagede' (kuto gede) mengandung arti 'Kota Besar' yang tidak lain adalah ibu kota Kerajaan Mataram yang dibangun oleh Danang Sutawijaya atau Panembahan

Senapati, pendiri sekaligus penguasa cikal bakal Kerajaan Mataram Islam. Diceritakan bahwa sebelum terbangun sebuah kota, dahulu di tempat itu adalah sebuah alas (hutan) bernama Alas Mentaok. (Soekiman, 1993)

Ketika terjadi pemecahan negara atau 'Palihan Nagari' sebagai area leluhur Kasultanan Mataram, maka Kotagede pun dibelah menjadi dua, sebagian menjadi milik Surakarta dan sebagian yang lain menjadi milik Ngayogyakarta (Yogyakarta). Bahkan hingga berdirinya Negara Republik Indonesia, wilayah Kota Gede secara administratif masih terbagi menjadi dua yakni wilayah Kotagede yang berada di bawah Kasunanan Surakarta disebut sebagai Kotagede Surakarta atau Kotagede SKA, dan wilayah Kotagede yang menjadi bagian dari wilayah Kasultanan Ngayogyakarta yang lalu dijadikan satu wilayah administratif bernama Kecamatan Kotagede Yogyakarta.

Seiring berjalannya waktu, administrasi Pemerintahan Kotagede Surakarta menjadi urusan Karesidenan Surakarta, dan bahkan penduduknya berstatus sebagai warga Surakarta. Kita bisa membayangkan betapa uniknya (rumit) kehidupan masyarakat Kotagede pada masa itu. Masyarakat yang secara kewilayahan hidup bersama-sama, namun dalam hal administrasi kependudukan mereka memiliki dua kiblat yang berbeda, misalnya dalam hal berpakaian Jawa, Surakarta dan Yogyakarta memiliki corak yang berbeda. Belum lagi soal corak pusaka/keris, blangkon serta pernak pernik lainnya. Namun mereka hidup bersama secara harmonis dalam bingkai kejawaan sebagai cikal bakal Mataram yang hingga kini masih lestari. Namun lambat laun, bersamaan dengan pembubaran status wilayah Karesidenan, maka administrasi Pemerintahan Kotagede Surakarta tidak lagi menjadi bagian dari administrasi Surakarta tetapi menjadi Kelurahan Jagalan yang secara kewilayahan masuk ke dalam wilayah Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Wilayah Kelurahan Jagalan saat ini dipimpin oleh seorang Lurah bernama Gono Santoso yang memimpin sejak tahun 2018.

Kelurahan Jagalan saat ini telah menyandang status Desa Wisata menjadi salah satu tujuan wisata berbasis sejarah dan kebudayaan. Di wilayah Kelurahan Jagalan terdapat peninggalan sejarah kerajaan Mataram Islam seperti kompleks yang terdiri dari Masjid Gede Mataram, Makam Panembahan Senapati - pendiri Kerajaan Mataram Islam, beberapa Sendang dan perkampungan unik dengan berbagai corak rumah.

Masyarakat Kelurahan Jagalan masih terus melestarikan tradisi yang ada secara turun temurun seperti kegiatan gunung dan kirab budaya nawu sendang seliran. Kirab Budaya Nawu Sendang Seliran dengan dua Gunung yaitu Gunung Kuliner Tradisional Jagalan dan Gunung Hasil Bumi Desa Jagalan dapat disaksikan setiap satu tahun sekali dalam penanggalan jawa bulan Rejeb minggu wage. Desa wisata jagalan juga memiliki beberapa pentas pertunjukan seni budaya yaitu Sendra Tari Mini Ramayana dan Wayang Tingklung. Pentas pertunjukan ini disuguhkan di halaman masjid mataram dengan gapura padurekso sebagai latarnya.

Masyarakat Jagalan juga masih mempertahankan aneka kulinernya yang unik seperti roti kembang waru, legomoro, kipo dan rondo kungkum/ putrimandi. Selain kuliner khas jajanan tradisional, masyarakat juga menyediakan paket kuliner khas yaitu makanan kesukaan para raja-raja keraton Ngayogyakarta Hadiningrat. Pada tahun 2019, Kelurahan Jagalan pernah mengadakan Pasar Raya Kuliner di halaman Masjid Gede Mataram.

## **METODE PELAKSANAAN**

Kegiatan pengabdian ini dilakukan atas kesepakatan bersama antara Tim Pengusul dan Mitra untuk mengadakan suatu kegiatan pelatihan bahasa Inggris yang disisipi dengan

kegiatan motivasi di dalamnya untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mitra sebagai salah satu upaya peningkatan kompetensi *Soft Skill* dalam melaksanakan kegiatan memandu wisata. Kegiatan pelatihan ini diberikan selama 8 kali pertemuan yang dilaksanakan di Kantor TIC Jagalan.

Dalam setiap pertemuan akan berdurasi waktu 1,5 jam hingga maksimal 2 jam, ketentuan ini berlaku untuk kedua jenis penelitian di atas. Pada Pelatihan Bahasa Inggris, saat pertemuan pertama akan dilakukan pre-test dan pertemuan terakhir akan diadakan post-test untuk mengetahui sejauh mana keterampilan berbahasa Inggris peserta. Pelatihan akan diberikan setiap hari Selasa dan Jumat, mulai pukul 16.30 hingga 18.00 WIB dengan kesepakatan tempat sudah disediakan oleh pihak mitra.

Metode yang digunakan pada kegiatan ini adalah metode POACE (Planning, Organizing, Actuating, Controlling, and Evaluating). Menurut Hermayawati (2009) POACE merupakan kegiatan taksonomik berkesinambungan yang meliputi kegiatan: (1) menganalisis kebutuhan calon peserta/mitra dalam mempelajari bahasa Inggris (need analysis), (2) mendesain materi pelatihan, (3) mengembangkan kegiatan, (4) mengimplementasikan materi pelatihan sekaligus mengontrol jalannya pelatihan, dan (5) mengevaluasi hasil kegiatan pelatihan untuk mengetahui kesuksesan pelaksanaan program yang telah dilakukan.

Pendekatan yang diberikan pada pemberian pelatihan ini adalah pendekatan pembelajaran kontekstual (Contextual Teaching and Learning). Menurut Berns dan Erickson (2001) Contextual Teaching and Learning (CTL) merupakan pendekatan pengajaran dan pembelajaran yang membantu pengajar menghubungkan materi ajar dengan situasi yang nyata serta memberi motivasi kepada siswa/ peserta dalam mengaplikasikan pengetahuannya ke kehidupan nyata. Dengan demikian bisa dikatakan bahwa pendekatan ini sesuai untuk diterapkan pada program pelatihan dengan menghubungkan materi yang ada dengan kehidupan nyata peserta pelatihan, sehingga mampu mempermudah pemahaman peserta dalam menerima pengetahuan yang diberikan.

Partisipasi mitra dalam kegiatan ini adalah sebagai peserta dan penyedia tempat pelatihan. Jumlah peserta akan dibatasi sebanyak maksimal 12 orang peserta dalam satu kelas, apabila peminat bertambah akan diadakan tambahan kelas dan penambahan waktu dengan menggunakan materi pelatihan yang sama. Proses pelatihan tetap taat pada protokol kesehatan Covid 19.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan jenis-jenis kegiatan yang telah tercantum di atas, maka jenis luaran kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. **Jasa layanan** berupa pelatihan *Soft Skill* Bahasa Inggris kepariwisataan dengan menggunakan simulation-based technique dan motivasi sesuai analisis kebutuhan mitra. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan kemampuan pemasaran mitra dengan para tamu wisatawan mancanegara sebagai upaya peningkatan salah satu kompetensi *Soft Skill* mereka,  
*Peserta:* Pelatihan ini diikuti oleh 6 orang peserta. Mereka adalah para pemandu wisata lokal yang rata-rata sudah bekerja selama 3 tahun secara paruh waktu. Pekerjaan utama mereka adalah pamong desa (1 orang), wiraswasta (4 orang) dan pensiunan (1 orang). Usia mereka berkisar antara 40 hingga 62 tahun, dengan persebaran jenis kelamin masing-masing 4 orang perempuan dan 2 orang laki-laki.

*Teknis pelaksanaan kegiatan:* Kegiatan pelatihan dilaksanakan dengan pendekatan kontekstual (*Contextual Teaching and Learning*). Model ini mengacu pada teori Berns dan Erickson (2001) yang menghubungkan pengajar, materi ajar dan peserta belajar dengan situasi yang riil. Peserta langsung praktik dan mengaplikasikan pengetahuannya ke kehidupan nyata. Adapun urutan kegiatan yang biasa kami lakukan adalah sebagai berikut:

- a. Tim Pengabdian dan Peserta kursus berada di lokasi-lokasi wisata sejarah di wilayah Bodon.
  - b. Setelah berkumpul, peserta secara bergantian, melakukan simulasi kegiatan pemandu wisatawan yang biasa mereka lakukan.
  - c. Evaluasi dilakukan secara bersama-sama yang meliputi 1) aspek isi informasi 2) aspek kebahasaan /Bahasa Inggris.
  - d. Tim memberikan materi singkat sesuai topik-topik informasi yang mereka sampaikan dalam melakukan pemanduan.
2. **Jasa layanan** berupa pendataan rumah-rumah tradisional bersejarah. Proses pendataan ini merupakan program kegiatan tambahan yang sampai saat ini masih dalam proses pengumpulan data.
- Tantangan/kesulitan:* ada beberapa rumah tradisional yang belum diketahui asal usul sejarahnya karena keterbatasan sumber-sumber informasi dan oleh karena sebab lain, misalnya: ganti pemilik beberapa kali.
3. **Bahan ajar** untuk membantu mitra pada saat pelatihan dan bisa digunakan setelahnya selama bertugas sebagai pemandu desa wisata,
4. **Publikasi** pada media cetak atau artikel ilmiah dalam bentuk *draft*.



**Gambar 1. (i)**

**Gambar 1.** Foto-Foto Kegiatan



**Gambar 2. (ii)**

## KESIMPULAN DAN SARAN

Keberadaan TIC (Tourist Information Center ) di Kelurahan Jagalan secara formal berada di bawah pembinaan Lurah Jagalan, Bapak Gono Santoso, yang kesehariannya dikoordinasi oleh seorang Ketua yakni Bapak Sigit. Tourist Information merupakan pusat informasi pariwisata yang memberikan informasi kepada wisatawan mengenai lokasi, atraksi , penginapan, hiburan, peta dan segala sesuatu mengenai pariwisata di daerah tersebut. Pusat informasi pariwisata ini berlokasi di wilayah strategis, yakni di kompleks Kantor Kelurahan Jagalan yang letaknya sangat dekat dengan lokasi parkir wisata dan obyek wisata utama Kotagede.

Saat ini TIC masih mengalami kekurangan-kekurangan yang dalam pelaksanaannya seringkali menjadi ganjalan untuk pengembangan pariwisata yang

berimbang pada peningkatan perekonomian warga. Permasalahan-permasalahan yang muncul diantaranya: minimnya promosi di media sosial, kurangnya sumber-sumber informasi tertulis mengenai sejarah, budaya, kuliner dan religi sehingga kadang-kadang pemandu wisata kurang percaya diri dalam memaparkan informasinya. Minimnyanya pelatihan bagi para pemandu wisata sehingga seringkali masih serabutan sehingga kurang optimal dalam mendampingi wisatawan terutama saat memberi penjelasan atas suatu pertanyaan dan keterbatasan bahasa terutama Bahasa Inggris sehingga pendampingan wisatawan mancanegara menjadi kurang optimal.

Program pengabdian masyarakat ini berhasil menjawab berbagai permasalahan di atas, meskipun belum semua bisa teratasi. Beberapa permasalahan yang berhasil diatasi adalah pendampingan dan pelatihan Bahasa Inggris bagi para pemandu wisatawan internasional dan penambahan sumber informasi tertulis mengenai sejarah budaya, kuliner dan religi di Kelurahan Jagalan terutama di wilayah Bodon.

Masyarakat masih mengharapkan keberlanjutan program pengabdian masyarakat ini sehingga nantinya semakin banyak pemandu wisata yang percaya diri mendampingi wisatawan internasional dan sumber informasi budaya/kuliner semakin lengkap. Meskipun ada banyak sekali kekurangan, namun secara umum, program ini diterima dengan baik oleh masyarakat dan mampu menarik perhatian banyak pihak untuk bersama-sama mengembangkan pariwisata di Kota Gede.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Berns and Erickson. 2001. Contextual Teaching and Learning. Available online at <http://www.ncte.org/publications/infosynthesis/highlight05/index.asp?dirid=145&dspid=1>
- [2] Harmer, Jeremy. 2007. *The Practice of English Language Teaching*. England. Pearson Education.
- [3] Hermayawati. 2009. Developing Functional English Learning Materials for Migrant Domestic Workers Candidates. Makalah hasil penelitian disajikan dalam Jurnal Bahasa, Sastra, dan Pengajarannya. Surakarta: Prodi PBI PPs UNS.
- [4] \_\_\_\_\_. 2021. *Jagalan Tlilih, Melihat disetiap Sudut-Sudut Desa Jagalan*. Diunduh dari
- [5] <https://desawisatabantul.com/jagalan-tlilih-melihat-disetiap-sudut-sudut-desajagalan/>
- [6] \_\_\_\_\_. *Desa Wisata Jagalan*. Diunduh dari <https://jadesta.com/desa/24329>
- [7] \_\_\_\_\_. *Kalurahan Jagalan Kapanewon Banguntapan Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta*. Diunduh dari <https://jagalan.bantulkab.go.id/first/artikel/3>
- [8] Soekiman. 1993. KOTAGEDE. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.