

Training to Improve The Skills and Professionalism of Museum Tour Guides in Mojokerto, East Java

Rizki Adityaji¹, Agoes Tinus Lis Indrianto², Agustinus Nugroho³, Adrie Oktavio⁴, Hendra⁵

^{1,2,3,4,5} Universitas Ciputra Surabaya

radityaji@ciputra.ac.id¹, agoes.tinus@ciputra.ac.id², agustinus.nugroho@ciputra.ac.id³,

adrie.oktavio@ciputra.ac.id⁴, hendra.utomo@ciputra.ac.id⁵

 <https://doi.org/10.36526/gandrung.v6i1.4466>

Abstract: *Mojokerto, a city in East Java rich in history and culture, has a number of fascinating museums. These museums are silent witnesses to the glory of the past and a window for us to peek into the civilization that has developed in the land of Java. Mojokerto is known for its rich cultural heritage and history, but its potential as a tourist destination is still underutilized due to the lack of quantity and quality of skilled museum guides. With a better visiting experience, organized and informative narratives, it is hoped that more people will be interested in visiting museums in Mojokerto and participating in supporting the preservation of the history and culture of the Indonesian nation. This PKM uses in-depth interviews with 10 museum guides who have undergone training and informant observations of training activities and their implementation in the field. The findings in this PKM activity show a significant increase in guide skills, historical knowledge, and visitor guiding techniques, resulting in a better visitor experience in the museum. This PKM ends with recommendations to improve community service programs aimed at developing local human resources in sustainable heritage tourism. This PKM examines the impact of community service initiatives organized by lecturers at Ciputra University Surabaya, with a focus on museum guide training in Mojokerto, East Java.*

Keyword: *museum, guide, training and community services*

Pendahuluan

Salah satu bentuk eduwisata adalah berkunjungnya wisatawan ke museum (Nafi'ah et al., 2023). Wisatawan yang berkunjung ke museum berharap dapat memperoleh pengetahuan dan pembelajaran tentang sejarah dan benda-benda yang tersimpan dalam museum (Magano et al., 2022). Tentu saja apa yang ingin dilihat atau dipelajari dari setiap pengunjung museum bisa berbeda-beda dan hal ini dapat dikaitkan dengan minat, target pembelajaran, waktu yang tersedia, serta faktor lainnya. Masalah yang sering dihadapi oleh pengunjung museum adalah seringnya tidak mendapatkan keuntungan penuh dari pengalaman kunjungan mereka (Lykourantzou et al., 2013). Artinya, selama kunjungan ke museum, pengunjung mungkin melihat benda-benda yang tidak menarik atau keterbatasan informasi tentang benda-benda yang mungkin menarik. Dengan demikian, pengunjung merasa tidak mendapatkan nilai pembelajaran yang bermakna ketika berkunjung ke museum.

Di abad ke-21 ini, museum diharapkan dapat dikelola secara berkelanjutan dengan jalan meningkatkan kesadaran publik akan isu-isu pentingnya warisan budaya dan konservasi serta interpretasinya (Anđelković et al., 2022). Oleh karena itu, salah satu pemangku kepentingan yang

diharapkan dapat berperan besar dalam meningkatkan kesadaran publik akan pentingnya keberadaan museum sebagai salah satu wadah pelestarian warisan budaya adalah pemandu wisata museum (Hein, 2005). Keberadaan pemandu wisata museum seharusnya dapat mendukung pembelajaran bagi semua individu yang berkunjung ke museum. Pemandu wisata museum sebenarnya adalah orang-orang yang memiliki kontak terdekat dengan pengunjung. Inilah sebabnya mengapa penelitian tentang pemandu wisata museum menjadi penting dalam konteks keberlanjutan museum (Hein, 2005). Mayoritas studi yang ada tentang pemandu wisata museum menekankan peran penting mereka dalam menciptakan niat perilaku dan kepuasan wisatawan (Syakier & Hanafiah, 2022). Namun demikian, perspektif pemandu wisata museum ketika berinteraksi dengan pengunjung sering kali diabaikan (Best, 2012). Studi milik Peng & Chen (2023) juga berpendapat bahwa pemandu wisata museum kurang dihargai.

Oleh karena itu, pengembangan kualitas pemandu wisata museum merupakan salah satu kunci dalam keberlanjutan museum (Anđelković et al., 2022). Tidak terkecuali museum yang ada di kota Mojokerto, Jawa Timur yang mengalami kekurangan pemandu wisata museum yang profesional. Pemandu wisata museum yang profesional dipandang dapat menciptakan kesan positif dan menjaga citra museum dengan memberikan pelayanan terbaiknya kepada pengunjung, agar pengunjung atau wisatawan itu puas (Shao et al., 2019). Kualitas pelayanan pemandu wisata museum yang profesional tentunya memiliki pengaruh langsung ataupun tidak pada kenaikan jumlah wisatawan atau pengunjung museum (Murzyn-Kupisz & Holuj, 2020).

Berangkat dari fenomena di atas, maka pelatihan pemandu wisata museum menjadi hal yang penting untuk meningkatkan kualitas layanan museum yang berujung pada keberlanjutan museum itu sendiri. Beberapa studi melaporkan beberapa kegiatan pelatihan pemandu wisata museum yang sudah pernah dilakukan sebelumnya. Seperti contohnya, studi milik Riana & Indrianty (2024) yang menekankan pentingnya pelatihan komunikasi hospitality dan bahasa Inggris kepariwisataan bagi para pemandu wisata museum di Bandung. Hasil pelatihan ini menunjukkan bahwa para pemandu wisata museum di Bandung memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai komunikasi hospitality yang meliputi kesantunan berbahasa, hospitalitas, keterampilan berbahasa Inggris, serta penerapan budaya lokal. Begitu pula dalam penguasaan bahasa Inggris ketika menjelaskan hal-hal yang ada di museum juga semakin meningkat.

Pelatihan peningkatan kapabilitas pemandu wisata museum juga pernah dilakukan di Jakarta. Studi milik Wulandari et al. (2021) melaporkan bahwa permasalahan utama museum-museum di Jakarta adalah kurangnya SDM terutama untuk pelayanan seperti pemandu wisata museum. Ikatan Pemandu Museum Indonesia (IPMI) berupaya mengatasi permasalahan ini dengan memberikan pelatihan teknik berbicara didepan umum (public speaking) dengan materi seputar kepemanduan di museum Jakarta.

Pelatihan ini bertujuan untuk membekali pemandu wisata museum dengan keterampilan public speaking kepemanduan untuk bergiat di museum, serta mengatasi masalah atas kurangnya tenaga pelayanan pemandu wisata museum. Keterampilan kepemanduan di museum ini bermanfaat bagi para pemandu wisata museum di Jakarta dalam menambah pengetahuan dan pengalaman.

Berkaca dari contoh-contoh pelatihan pemandu wisata museum di atas, maka pelatihan serupa tentunya dapat diterapkan juga bagi para pemandu wisata museum di Mojokerto yang secara kualitas maupun kuantitas masih rendah ditinjau dari aspek profesionalisme dan keterampilan. Museum-museum yang ada di Mojokerto pada umumnya adalah museum yang mengoleksi benda-benda peninggalan kerajaan Majapahit. Oleh karena itu, museum-museum di Mojokerto dapat dijadikan salah satu destinasi wisata sejarah yang perlu dikunjungi oleh wisatawan karena menyimpan “kenang-kenangan” dari sebuah peradaban di masa lalu utamanya dari masa Majapahit. Peradaban Majapahit tersebut merupakan cikal bakal Indonesia modern dan menjadi identitas diri yang membedakan Indonesia dari bangsa di dunia lainnya. Keberadaan museum di Mojokerto bisa dikatakan sebagai jembatan komunikasi antar generasi yang berbeda ratusan bahkan ribuan tahun. Oleh karena itu, sebagai interpreter atau orang yang bisa menceritakan koleksi-koleksi yang ada di museum maka diperlukan adanya pemandu wisata museum yang handal untuk menjadi ujung tombak atau berhadapan langsung dengan pengunjung. Tugas pemandu wisata museum di Mojokerto adalah menerima tamu (front office) dan layanan jasa kepemanduan bagi pengunjung museum baik domestik maupun mancanegara.

Berdasarkan hasil observasi tim pelaksana, terdapat beberapa indikator yang menunjukkan rendahnya kualitas dan kuantitas pemandu wisata museum di Mojokerto dari segi profesionalisme dan keterampilan. Banyak pemandu yang belum memiliki pemahaman mendalam tentang koleksi museum, khususnya mengenai konteks sejarah dan budaya, sehingga kesulitan dalam memberikan penjelasan yang komprehensif. Kemudian, keterampilan komunikasi mereka, terutama dalam berbicara di depan umum (*public speaking*), masih terbatas, yang berdampak pada interaksi yang kurang menarik dengan pengunjung. Banyak pemandu juga mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan wisatawan mancanegara karena keterbatasan kemampuan bahasa Inggris. Aspek lain yang perlu diperbaiki adalah standar pelayanan, di mana kesantunan berbahasa dan sikap ramah masih perlu ditingkatkan. Selain itu, pemandu wisata museum di Mojokerto kurang memiliki pengalaman dan kesempatan untuk berlatih secara praktis, yang mengurangi rasa percaya diri mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal. Pemahaman tentang hospitality dan etika keramahan juga masih terbatas, memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Dari sisi kuantitas, jumlah pemandu yang terbatas juga menjadi kendala, menghambat kapasitas museum dalam melayani jumlah pengunjung yang terus meningkat. Selanjutnya, pemanfaatan teknologi dalam pemanduan, seperti aplikasi mobile atau audio guide, juga masih kurang

diterapkan, sehingga pengunjung belum dapat memperoleh pengalaman yang lebih interaktif dan menarik.

Melihat permasalahan di atas, maka Program Studi Pariwisata Universitas Ciputra Surabaya menginisiasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan kemampuan dan keahlian para pemandu wisata museum di Mojokerto. Tujuannya agar terjadi peningkatan standar keterampilan dan profesionalisme bagi para pemandu wisata museum di Mojokerto yang berujung pada penciptaan pengalaman yang positif bagi pengunjung museum. Tim yang diterjunkan dalam kegiatan pelatihan ini terdiri dari para pengajar dan mahasiswa Program Studi Pariwisata Universitas Ciputra Surabaya yang telah memiliki kemampuan yang baik di bidang kepemanduan wisata museum sehingga dapat ditularkan kepada para pemandu wisata museum di Mojokerto.

Metode

Kegiatan pelatihan pemandu wisata museum dilaksanakan selama enam hari berturut-turut yaitu pada tanggal 13-18 Mei 2024. Lokasi pelatihan di Hotel Lynn, Jl. Empunala No.87, Mergelo, Balongsari, Kec. Magersari, Mojokerto. Kegiatan pelatihan ini mengundang para pemandu wisata museum yang ada di Mojokerto yaitu Museum Trowulan dan Museum Gubug Wayang. Total pemandu wisata museum yang menjadi peserta pelatihan ini sebanyak 17 orang. Kegiatan pelatihan ini menggunakan pendekatan Community-Based Participatory Research dengan tujuan meningkatkan peran aktif partisipasi masyarakat (Asmoro et al., 2021; Collins et al., 2018; Teufel-Shone et al., 2019; Wallerstein et al., 2019). Berdasarkan pendekatan Community-Based Participatory Research tersebut, maka kegiatan pelatihan pemandu wisata museum ini dilakukan dalam beberapa tahapan yang telah dirancang sebelumnya agar berjalan efektif, tepat sasaran dan tepat guna. Karakteristik utama dari pendekatan Community-Based Participatory Research yaitu komunitas sebagai unit identitas utama; meningkatkan dan membangun kekuatan komunitas; membina hubungan kolaboratif antara institusi akademik dan mitra komunitas selama proses kegiatan; pengetahuan yang diperoleh melalui kemitraan yang diterjemahkan ke dalam tindakan spesifik (Teufel-Shone et al., 2019).

Tahapan pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Tahapan Persiapan

Tahap persiapan merupakan langkah awal yang penting sebelum pelaksanaan kegiatan pelatihan. Pada tahap ini, dilakukan serangkaian aktivitas seperti observasi lapangan dan menjalin komunikasi dengan pengelola museum untuk memahami karakteristik peserta sasaran dan mengidentifikasi permasalahan utama yang ada. Tahap ini juga mencakup penyusunan rencana pemecahan masalah yang akan menjadi pedoman selama pelaksanaan kegiatan pelatihan. Secara

keseluruhan, tahap persiapan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tahapan yang akan dilalui memiliki landasan yang kuat dan sesuai dengan kebutuhan peserta sasaran.

2. Tahapan Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan fokus utama dari kegiatan pelatihan, yang melibatkan pendampingan dan pelatihan kepada pemandu wisata museum di Mojokerto. Pendampingan ini dirancang untuk memberikan dukungan langsung dan bimbingan kepada peserta dalam mengimplementasikan pemecahan masalah yang telah disusun sebelumnya. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap profesionalisme pemandu wisata museum, yang akan meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pengunjung museum.

3. Tahapan Evaluasi

Setelah pelaksanaan kegiatan, dilakukan evaluasi untuk menilai kesuksesan dan dampak dari pelatihan yang telah dilakukan. Tim dari Program Studi Pariwisata Universitas Ciputra Surabaya melakukan kajian terhadap solusi yang telah diterapkan dan membandingkannya dengan permasalahan yang telah diidentifikasi pada tahap persiapan. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur efektivitas kegiatan pelatihan dan mengidentifikasi area yang masih perlu perbaikan.

4. Tahapan Penutup

Tahap penutup merupakan bagian akhir dari rangkaian kegiatan pelatihan. Pada tahap ini, tim memberikan kesimpulan menyeluruh mengenai hasil pelatihan, termasuk gambaran umum tentang pencapaian dan tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan. Selain itu, pada tahap ini juga dibahas langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan efektivitas kegiatan serupa di masa depan, serta memberikan umpan balik untuk peserta dalam rangka perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Hasil dan Diskusi

Berdasarkan hasil observasi saat praktik lapangan, sebagian besar peserta telah mampu menjelaskan sejarah dan koleksi di museum dengan baik dan menarik. Hasil evaluasi internal juga menunjukkan peningkatan rata-rata pengetahuan dan ketrampilan memandu peserta setelah mengikuti pelatihan ini. Salah satu Informan mengatakan, “Saya dapat memimpin lebih banyak tur dan mendapatkan lebih banyak tip jika keterampilan saya semakin baik.” pelayanan yang lebih besar berarti imbalan yang lebih besar (Informan 7). Klaim ini menekankan insentif finansial yang mendorong sejumlah besar Informan untuk berpartisipasi aktif dalam pelatihan, menyoroti manfaat ganda dari pengembangan keterampilan: peningkatan promosi budaya dan keuntungan finansial.

Jika mempertimbangkan semua hal, para Informan berpendapat bahwa kursus pelatihan ini

sangat bermanfaat dan dapat diterapkan pada pekerjaan mereka sebagai pemandu museum. Kami sangat menghargai kesempatan untuk berpartisipasi dalam kegiatan pembelajaran interaktif dan langsung serta belajar dari instruktur yang berpengalaman luas. Sejumlah peserta menyatakan perlunya memperoleh metode penyampaian cerita dan komunikasi baru, yang mereka anggap penting untuk memberikan wisata yang menarik dan mendidik. Menurut salah satu sumber, “Sejarah sama pentingnya dengan cara kita menceritakannya. Kini saya tahu bagaimana menghidupkan kisah para tamu dan membuat perbedaan besar” (Informan 2). Pentingnya narasi dalam meningkatkan ingatan dan pendidikan pengunjung selama kunjungan museum terlihat dari penekanan pada kemampuan bercerita.

Para Informan juga melaporkan kemajuan yang signifikan dalam pemahaman mereka mengenai sejarah dan budaya lokal Mojokerto. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu Informan, “Saya yakin saya sudah cukup memahami sejarah daerah tersebut sebelum pelatihan. Namun, setelah menyelesaikan kursus, saya memahami bahwa masih banyak informasi yang perlu diserap. Saya merasa lebih nyaman berbagi informasi tersebut dengan tamu hari ini” (Informan 4). Pengalaman pengunjung secara keseluruhan ditingkatkan dengan meningkatnya kemampuan pemandu untuk menyampaikan informasi yang lebih menyeluruh dan akurat sebagai hasil dari pemahaman mereka yang lebih dalam.



Gambar 1. Proses Pelatihan oleh Dosen Universitas Ciputra

Sebagian besar Informan berpendapat bahwa program pelatihan telah berhasil mencapai tujuannya. Mereka sangat menghargai pengalaman para guru dan latihan praktis yang membuat pembelajaran menjadi menarik dan asli. “Instrukturnya benar-benar menguasai bidangnya,” kata seorang pemandu. Mereka memberi kami latihan menggunakan apa yang kami pelajari dalam situasi dunia nyata, bukan hanya menceramahi kami, dan itu sangat bermanfaat” (Informan 5). Metode yang menggabungkan pemahaman teoretis dengan penerapan di dunia nyata ini dianggap sebagai salah satu

cara utama alasan pelatihan tersebut berhasil.

Namun ada beberapa Informan yang mengalami kesulitan dengan intensitas pelatihan karena materinya rumit dan membutuhkan waktu lebih lama untuk dipahami secara menyeluruh. “Kami merasa kadang-kadang dipercepat karena banyak sekali yang harus diproses. Seorang Informan (Informan 8) menyatakan bahwa mereka percaya sesi yang lebih lama atau kursus lanjutan yang lebih banyak akan bermanfaat. Selain itu, sejumlah Informan menekankan pentingnya perlunya pembinaan dan dukungan terus menerus untuk tetap mengembangkan kemampuannya setelah pelatihan. Untuk terus menjadi lebih baik, kita memerlukan pembinaan dan umpan balik yang berkelanjutan (Informan 6). Pernyataan ini menekankan betapa pentingnya program tindak lanjut untuk memastikan bahwa kemampuan yang diperoleh selama pelatihan dipertahankan dan ditingkatkan seiring berjalannya waktu.

Meskipun secara umum program ini diterima dengan baik, Informan menemui sejumlah kesulitan yang menghambat kemampuan mereka untuk belajar. Kekhawatiran utama adalah terbatasnya pendanaan program, yang membatasi sumber daya yang tersedia untuk sesi panjang dan materi pelatihan. Kami beroperasi dengan anggaran yang terbatas, dan hal ini terlihat, sebagaimana dicatat oleh seorang Informan. Kami kekurangan waktu dan sumber daya untuk mendalami beberapa pokok bahasan secara menyeluruh (Informan 9). Tantangan logistik, seperti ketersediaan Informan untuk menghadiri sesi karena tanggung jawab pekerjaan mereka, menambah kendala ini.

Permasalahan lainnya adalah perbedaan tingkat pengetahuan awal para Informan. Meskipun beberapa pemandu lebih berpengalaman dan berpengetahuan tentang masa lalu Mojokerto, sebagian lainnya merupakan lulusan baru dari wilayah tersebut. Hal ini merupakan tantangan bagi guru untuk memodifikasi program untuk mengakomodasi tuntutan semua orang karena perbedaan ini. “Ada saat-saat ketika saya merasa tersesat karena beberapa orang lain sudah mengetahui begitu banyak,” kata seorang pemandu. Kadang-kadang sulit untuk mengikutinya” (Informan 10). Hal ini menekankan perlunya program pelatihan yang lebih individual atau berjenjang untuk mengakomodasi individu dengan tingkat pengalaman yang berbeda-beda.

Akses terhadap sumber daya tambahan, termasuk literatur digital dan cetak, merupakan isu lain yang diangkat oleh sejumlah Informan. “Kami kekurangan sumber daya yang diperlukan untuk melakukan pembelajaran di luar pertemuan. Saya bisa memperkuat apa yang kami pelajari dengan lebih mudah jika saya memiliki lebih banyak akses terhadap buku atau sumber daya internet” (Informan 7). Berdasarkan masukan ini, sesi pelatihan di masa depan mungkin akan lebih efektif secara keseluruhan jika mencakup lebih banyak sumber belajar.

Informasi tambahan mengenai efektivitas program diperoleh dari observasi sesi pelatihan dan penerapan praktis keterampilan yang baru diperoleh. Gaya program yang interaktif dan langsung

mendorong suasana pembelajaran kolaboratif dan memberikan kesempatan kepada Informan untuk mengasah keterampilan membimbing mereka secara real time. Informan menunjukkan kepercayaan diri yang lebih besar saat berinteraksi dengan pengunjung, memberikan konteks sejarah, dan menanggapi berbagai pertanyaan audiens dalam kunjungan lapangan. "Dulu saya gugup jika ada pengunjung yang menanyakan pertanyaan-pertanyaan sulit, namun sekarang saya merasa lebih siap menghadapi situasi tersebut" (Informan 1) Banyak Informan yang melaporkan bahwa mereka merasa lebih mampu dan percaya diri, yang merupakan hasil langsung dari praktik langsung dan pengalaman program. metodologi berbasis.

Namun demikian, individu tertentu mengalami kesulitan ketika mencoba menerapkan narasi sejarah yang rumit dan menguraikan benda-benda arkeologi. Mereka yang memiliki pengetahuan awal atau hambatan bahasa mengalami tantangan yang lebih berat. "Ada beberapa detail rumit dalam sejarah yang sulit dijelaskan, terutama ketika bahasa menjadi kendalanya. Saya kesulitan menjelaskan beberapa hal secara jelas dan ringkas" (Informan 4). Kesulitan ini menunjukkan perlunya bantuan lebih lanjut dalam bidang-bidang ini, mungkin dalam bentuk pengajaran yang lebih khusus dalam bahasa dan mata pelajaran yang sulit.



Gambar 2. Diskusi Setelah Penerapan Lapangan

Ada dampak nyata dari program pelatihan terhadap kualitas tur berpemandu serta kepuasan wisatawan. Umpan balik pengunjung menunjukkan bahwa pemandu menjadi lebih yakin, terinformasi, dan suka berteman. Salah satu tamu berkata, "Pemandu ini sangat bagus. Saya semakin menghormati wilayah ini ketika dia benar-benar menghidupkan sejarah, menurut komentar pengunjung dari Museum Mojokerto. Kepuasan yang lebih tinggi dan iklan dari mulut ke mulut yang lebih disukai adalah hasil dari peningkatan kualitas tur ini, yang penting untuk menarik lebih banyak tamu di masa depan. Selain itu, dengan mendorong pelestarian aset budaya dan meningkatkan potensi keuntungan finansial dari wisata warisan budaya, program ini memberikan dampak yang lebih luas terhadap lingkungan sekitar. Setelah

pelatihan, sejumlah pemandu melaporkan adanya peningkatan permintaan terhadap layanan mereka. Menurut salah satu Informan, “Sejak mengikuti program ini, saya semakin banyak menerima permintaan tur, dan saya perhatikan pengunjung lebih bersedia memberi tip ketika mereka merasa mendapat pengalaman yang luar biasa” (Informan tujuh). Hal ini meningkatkan gaji para pemandu dan memperkuat posisi mereka sebagai perwakilan budaya Mojokerto, sehingga meningkatkan tingkat apresiasi yang lebih tinggi atas jasa mereka terhadap sektor pariwisata di wilayah tersebut.

Program pelatihan bagi pemandu museum terbukti sangat efektif dalam meningkatkan kemampuan dan rasa percaya diri para informan, sehingga menghasilkan pengalaman pengunjung yang lebih baik dan konsekuensi yang menguntungkan bagi masyarakat. Namun demikian, untuk mengatasi kesulitan yang dihadapi dan menjamin efektivitas berkelanjutan dari inisiatif tersebut, diperlukan sumber daya tambahan, pelatihan yang disesuaikan, dan dukungan berkelanjutan. Berikut adalah beberapa identifikasi kekurangan yang mungkin muncul selama pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat pemandu wisata museum di Mojokerto, kondisi sosial ekonomi masyarakat, dukungan pemerintah, dan minat masyarakat terhadap wisata sejarah.

Setelah kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini, para pemandu wisata museum di Mojokerto mengalami peningkatan signifikan dalam standar keterampilan dan profesionalisme mereka. Melalui pelatihan yang mencakup aspek komunikasi, narasi sejarah, serta penguasaan budaya lokal, pemandu kini lebih percaya diri dalam memberikan penjelasan yang menarik dan informatif kepada pengunjung. Selain itu, mereka juga menunjukkan peningkatan dalam kemampuan public speaking, interaksi dengan wisatawan, serta pemahaman lebih mendalam tentang koleksi museum. Dengan keterampilan yang lebih baik, para pemandu dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pengunjung, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan di museum dan daya tarik wisata sejarah di Mojokerto.

Kesimpulan

Kegiatan pelatihan peningkatan keterampilan dan profesionalisme yang dilakukan oleh tim dosen dan mahasiswa Program Studi Pariwisata Universitas Ciputra Surabaya terbukti memberikan manfaat nyata bagi para pemandu wisata museum di Mojokerto. Dengan adanya peningkatan keterampilan dan profesionalisme tersebut, maka diharapkan agar layanan museum di Mojokerto menjadi semakin berkualitas. Dengan demikian, pengalaman wisatawan yang berkunjung ke museum di Mojokerto juga semakin positif sehingga keberlanjutan museum juga tetap terjaga. Harapan ini tentunya membutuhkan proses dan waktu diiringi dengan komitmen yang tetap kuat dari para pemandu wisata museum di Mojokerto.

Berkaca dari evaluasi pelaksanaan kegiatan pelatihan ini, dapat dirasakan adanya keterbatasan keterampilan dan etos kerja yang profesional dari para pemandu wisata museum. Namun demikian, keterbatasan ini tidak menjadi penghalang yang signifikan, karena para pemandu wisata museum yang menjadi peserta kegiatan pelatihan menunjukkan semangat belajar yang tinggi dan keinginan yang kuat untuk menjalankan profesinya secara lebih profesional. Bagaimanapun juga, bagi sebagian besar peserta, profesi pemandu wisata museum ini merupakan profesi utama mereka sehingga bagaimana caranya agar profesi ini tetap berlanjut dan dapat meningkatkan tingkat kesejahteraan mereka. Tentunya keberlanjutan profesi ini juga tergantung dari keberlanjutan museum tempat mereka bekerja.

Proses pelatihan pemandu wisata museum ini dirancang secara bertahap yang dimulai dari tahap transfer-in hingga transfer-out yang berlandaskan pada pendekatan Community-Based Participatory Research. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan memberdayakan masyarakat setempat sehingga mereka dapat dengan mudah melaksanakan kegiatan pemanduan secara lebih profesional. Pentingnya pelatihan yang berkelanjutan diakui perlu dilakukan secara rutin agar masyarakat lokal menjadi terbiasa dan memandangnya sebagai bagian integral dari kehidupan sehari-hari mereka.

Salah satu bentuk pelatihan lanjutan yang perlu diberikan kepada para pemandu wisata museum di Mojokerto adalah peningkatan keterampilan berkomunikasi dalam bahasa asing. Pelatihan semacam ini tentunya dapat memberikan peluang lebih banyak kepada para pemandu wisata museum untuk berinteraksi yang lebih efektif dengan para pengunjung museum khususnya yang berasal dari mancanegara. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kemampuan berbahasa asing juga diperlukan sebagai bagian integral dari inisiatif pelatihan pemanduan wisata museum yang holistik.

Daftar Referensi

- Anđelković, Ž., Kovačić, S., Bratić, M., Vujičić, M. D., Stankov, U., Pavluković, V., Dragin, A., Pivac, T., Ivkov Džigurski, A., Ivanović Bibić, L., Zadel, Z., & Đukićin Vučković, S. (2022). Museum tour guide performance: A visitor perspective. *Sustainability (Switzerland)*, 14(16). <https://doi.org/10.3390/su141610269>
- Asmoro, A. Y., Yusrizal, F., & Saputra, I. (2021). Pariwisata berbasis masyarakat di Desa Sekapuk: Sebuah participatory action research. *JPPM (Jurnal Pendidikan Dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 8(1), 30–47. <https://doi.org/10.21831/jppm.v8i1.34144>
- Best, K. (2012). Making museum tours better: Understanding what a guided tour really is and what a tour guide really does. *Museum Management and Curatorship*, 27(1), 35–52. <https://doi.org/10.1080/09647775.2012.644695>
- Collins, S. E., Clifasefi, S. L., Stanton, J., Straits, K. J. E., Gil-Kashiwabara, E., Espinosa, P. R., Nicasio, A. V., Andrasik, M. P., Hawes, S. M., Miller, K. A., Nelson, L. A., Orfaly, V. E., Duran, B. M., & Wallerstein, N. (2018). Community-based participatory research (CBPR): Towards equitable

- involvement of community in psychology research. *American Psychologist*, 73(7), 884–898. <https://doi.org/10.1037/amp0000167>
- Hein, G. E. (2005). The role of museums in society: Education and social action. *Curator: The Museum Journal*, 48(4), 357–363. <https://doi.org/10.1111/j.2151-6952.2005.tb00180.x>
- Lykourantzou, I., Claude, X., Naudet, Y., Tobias, E., Antoniou, A., Lepouras, G., & Vasilakis, C. (2013). Improving museum visitors' quality of experience through intelligent recommendations: A visiting style-based approach. *9th International Conference on Intelligent Environments*, 507–518. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-286-8-507>
- Magano, J., Fraiz-Brea, J. A., & Leite, Â. (2022). An exploratory study on the motivations behind visiting the Holocaust Museum of Porto. *Sustainability (Switzerland)*, 14(24). <https://doi.org/10.3390/su142416780>
- Murzyn-Kupisz, M., & Holuj, D. (2020). Museums and coping with overtourism. *Sustainability (Switzerland)*, 12(5). <https://doi.org/10.3390/su12052054>
- Naff'ah, U., Sapto, A., Sayono, J., Herdiyani, A., & Smith, G. (2023). The innovation of virtual tour of Malang State University Learning Museum as an alternative for educational tourism in the disruptive era. *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v8i10.13437>
- Peng, X., & Chen, B. (2023). The undervalued power of museum-guided tours: A case study of Xuhui Art Museum in China. *Museum Management and Curatorship*, 38(2), 175–194. <https://doi.org/10.1080/09647775.2021.1954986>
- Riana, N., & Indrianty, S. (2024). Pelatihan komunikasi hospitality dan bahasa Inggris kepariwisataan bagi pemandu dan edukator museum di Bandung. *Al Khidmat: Jurnal Ilmiah Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 53–62.
- Shao, J., Ying, Q., Shu, S., Morrison, A. M., & Booth, E. (2019). Museum tourism 2.0: Experiences and satisfaction with shopping at the national gallery in London. *Sustainability (Switzerland)*, 11(24). <https://doi.org/10.3390/su11247108>
- Syakier, W. A., & Hanafiah, M. H. (2022). Tour guide performances, tourist satisfaction and behavioural intentions: A study on tours in Kuala Lumpur City Centre. *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 23(3), 597–614. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.1891599>
- Teufel-Shone, N. I., Schwartz, A. L., Hardy, L. J., de Heer, H. D., Williamson, H. J., Dunn, D. J., Polingyumptewa, K., & Chief, C. (2019). Supporting new community-based participatory research partnerships. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(1). <https://doi.org/10.3390/ijerph16010044>
- Wallerstein, N., Muhammad, M., Sanchez-Youngman, S., Rodriguez Espinosa, P., Avila, M., Baker, E. A., Barnett, S., Belone, L., Golub, M., Lucero, J., Mahdi, I., Noyes, E., Nguyen, T., Roubideaux, Y., Sigo, R., & Duran, B. (2019). Power dynamics in Community-Based Participatory Research: A multiple-case study analysis of partnering contexts, histories, and practices. *Health Education and Behavior*, 46(1_suppl), 19S-32S. <https://doi.org/10.1177/1090198119852998>
- Wulandari, Y. F., Bastian, Y., Murtiadi, M., & Indarsih, M. (2021). Pelatihan public speaking kependidikan untuk relawan museum. *Jurnal Abdimas BSI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/jabdimas.v4i1.7705>