

PELATIHAN BAHASA INGGRIS PARIWISATA

I Gede Nika Wirawan^{1*}, I Gusti Bagus Agung Kusuma Atmaja¹, I Wayan Suryasa¹,
Anak Agung Ayu Meitridwiasiti¹

¹Program Studi Sistem Informasi, ITB-STIKOM Bali

*Corresponding-Author : nika_wirawan@stikom-bali.ac.id

ABSTRAK. Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata dengan staff Resort berikut ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris Pariwisata staff Resort. Peserta yang mengikuti pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata yaitu para pegawai resorts. Tujuan diadakannya pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini yaitu untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris pariwisata bagi bagi peserta pengabmas. Pelatihan bahasa Inggris yang dilaksanakan di sebuah resort ini dilaksanakan selama 2 bulan dimana kegiatan ini merupakan kerja sama antara Prodi Bahasa Inggris Universitas Bali Dwipa dengan HRD resorts. Terdapat adanya beberapapeserta pengabmas yang terdiri dari pegawai resorts yang mengikuti pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini. Setelah melakukan pelatihan Bahasa Inggrispariwisata ini, pegawai resorts diharapkan bisa melakukan percakapanlangsung dengan wisatawan asingyang berkunjung ke resorts tersebut. Penulis menggunakan metode pembelajaran persuasive merupakan metode yang diterapkan dalam praktikpercakapan Bahasa Inggris pariwisata ini. Laporan pengabmaspelatihan bahasa Inggris pariwisata inimenerapkan jenis penelitian kualitatif.Teknik observasi merupakan teknik yang dilakukan oleh penulis dalam mengumpulkan data pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini. Penulisan artikel pengabmas pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini dilakukan denganmengamati fenomena yang terjadi di tempat diadakannya pelatihan Bahasa Inggris dengan para pegawai resorts. Setelah melakukan pelatihan bahasa Inggris pariwisata, peserta pengabmas melakukan percakapan langsung dengan wisatawan asing. Dalam melakukan percakapan Bahasa Inggris dengan wisatawan asing, peserta pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini didampingi oleh pembimbing yang berpengalaman. Terlihat bahwa kemampuan peserta pengabmas dalam melakukan percakapan Bahasa Inggris ini meningkat setelah mengikuti pelatihan bahasa Inggris pariwisata tersebut

Kata Kunci: metode persuasive, pengabmas, Bahasa Inggris pariwisata

ABSTRACT. *The following Tourism English Training with Resort staff aims to improve the Tourism English skills of Resort staff. Participants who took part in the Tourism English training were resorts employees. The purpose of holding this tourism English training is to improve tourism English skills for community service participants. The English language training which was held at a resort was carried out for 2 months where this activity was a collaboration between the English Language Study Program at Bali Dwipa University and HRD resorts. There were several community service participants consisting of resort employees who attended this tourism English training. After conducting this tourism English training, resorts employees are expected to be able to have direct conversations with foreign tourists visiting the resorts. The author uses a persuasive learning method which is a method applied in this tourism English conversation practice. This tourism English language training service report applies a qualitative research type. The observation technique is a technique used by the author in collecting tourism English language training data. The writing of this tourism English language training service article was carried out by observing the phenomena that occurred at the places where English training was held with resorts employees. After conducting tourism English training, community service participants had direct conversations with foreign tourists. In carrying out English conversations with foreign tourists, the tourism English training participants are accompanied by*

experienced guides. It can be seen that the community service participants' ability to carry out English conversations increased after attending the tourism English training.

Keywords: persuasive methods, community service, tourism English

PENDAHULUAN

Dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi maka akan berdampak yang positif untuk memasuki era baru yang lebih cepat dalam perkembangan dunia teknologi dan informasi. Hal tersebut akan berdampak yang positif juga dalam bidang pendidikan khususnya dalam pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata. Penguasaan Bahasa Inggris pariwisata yang baik memiliki peranan yang sangat penting kepada pegawai resort untuk menghadapi persaingan dalam dunia kerja khususnya dalam bidang pariwisata. Bahasa Inggris pariwisata memiliki peranan yang sangat penting dalam melakukan komunikasi dengan wisatawan asing di tempat kerja yang mengharapakan pekerjanya untuk menguasai Bahasa Inggris pariwisata dengan baik. Tenaga kerja yang memiliki kemampuan Bahasa Inggris pariwisata yang baik akan bisa bersaing dalam dunia kerja dan memberikan pelayanan kepada wisatawan mancanegara yang berkunjung ke tempat penginapan. Penguasaan Bahasa Inggris pariwisata yang baik bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan asing secara optimal dalam memberikan pelayanan perhotelan kepada wisatawan asing yang akan menginap di tempat penginapan.

Pelajaran bahasa Inggris diberikan kepada siswa dari tingkat sekolah dasarsampai perguruan tinggi yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan penguasaan Bahasa Inggris siswa. Bahasa Inggris merupakan mata pelajaran wajib yang ada di Ujian Nasional di tingkat sekolah menengah pertama hingga menengah ke atas. Bahasa Inggris berperan sangat penting untuk dipelajari dan bisa digunakan dalam mencari kerja di sektor pariwisata dan bisa menjadi faktor penentu dalam mencapai kemajuan suatu bangsa. Adanya dampak positif yang ditimbulkan dalam penguasaan Bahasa Inggris pariwisata itu sendiri antara lain bisa mengikuti perkembangan yang ada di dunia. Penguasaan Bahasa Inggris yang baik memiliki peranan penting ketika sedang melayani wisatawan mancanegara yang akan menginap di tempat penginapan atau resort. Bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional yang berperan sangat penting dalam menghadapi kemajuan teknologi. Selain itu, bahasa Inggris berperan sangat penting dalam dunia kerja khususnya dalam bidang pariwisata. Penguasaan Bahasa Inggris yang baik akan memudahkan pekerja di bidang pariwisata untuk mendapatkan pekerjaan dan bisa bersaing di dunia kerja terutama di bidang pariwisata sehingga pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini dipandang penting untuk dilakukan.

Bahasa Inggris merupakan bahasa Internasional yang memiliki peranan penting dalam menghadapi dunia kerja di bidang pariwisata. Dalam penelitian ini, metode penelitian deskriptif diterapkan oleh penulis untuk mengetahui peranan Bahasa Inggris terutama dalam bidang pariwisata di Indonesia karena Bahasa Inggris berperan sangat penting dan berpengaruh dalam bidang pariwisata khususnya dunia kerja. Penulis tertarik memberikan pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata kepada para pegawai yang ada di resorts untuk memberikan pelayanan yang baik wisatawan mancanegara yang akan menginap di tempat penginapan tersebut. Pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata ini dilaksanakan dengan adanya kerjasama program studi Bahasa Inggris Universitas Bali Dwipa dengan resorts. Pelatihan Bahasa Inggris pariwisata ini dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada para karyawan yang bekerja di resort tersebut.

Sebelum pelaksanaan percakapan bahasa Inggris pariwisata di resort tersebut, materi pembelajaran diberikan kepada peserta pengabmas supaya peserta pengabmas lancar dalam melakukan komunikasi langsung dengan wisatawan asing di tempat penginapan tersebut. Pembekalan materi percakapan Bahasa Inggris pariwisata ini diberikan di resorts sebelum pelatihan

percakapan bahasa Inggris pariwisata. Materi ajar yang diberikan kepada peserta pelatihan bahasa Inggris pariwisata yaitu percakapan dalam Bahasa Inggris, *greeting, medical English conversation* dan *tenses*.

Ketika melakukan percakapan bahasa Inggris pariwisata, peserta pengabmas didampingi oleh pengajar sehingga apabila ada hal yang perlu dikoreksi bisa disampaikan langsung oleh pengajar tersebut. Peserta pelatihan bahasa Inggris pariwisata juga diberikan pemahaman materi tentang percakapan dasar dengan tamu asing dan bagaimana percakapan Bahasa Inggris yang akan menginap di Hotel. Tujuan diberikannya pelatihan bahasa Inggris pariwisata yaitu agar karyawan resort tersebut bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada wisatawan asing yang akan menginap di resort tersebut. Penguasaan bahasa Inggris yang baik yang dipandang perlu diberikan kepada wisatawan mancanegara yang akan menginap di tempat penginapan.

Peserta pelatihan bahasa Inggris pariwisata juga mempersiapkan alat audio yang digunakan untuk kegiatan *listening* dalam bahasa Inggris. Pelatihan percakapan Bahasa Inggris Pariwisata bisa meningkatkan kemampuan bahasa Inggris peserta Pengabmas dan bisa memahami tentang bagaimana pengucapan suatu kata dalam Bahasa Inggris pariwisata yang bisa dipahami dengan baik. Nampak peserta pengabmas yang terdiri dari karyawan resort sangat menikmati kegiatan pembelajaran bahasa Inggris tersebut.

ANALISIS PERMASALAHAN

Metode penelitian ini menerapkan penelitian kualitatif melalui tahap wawancara untuk mengetahui permasalahan dalam penguasaan bahasa Inggris pariwisata yang ada di resort tersebut. Penelitian dalam pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini menerapkan metode wawancara mendalam (*in depth interview*) kepada pihak yang terlibat untuk mendapatkan data kualitatif. (Creswell, 2017) mengungkapkan bahwa pendekatan penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan makna terhadap fenomena secara lebih mendalam. Data didapatkan dengan mengkonfirmasi tentang kemampuan penguasaan bahasa Inggris pariwisata dari peserta pengabmas tersebut. Penelitian pengabmas ini menerapkan penelitian deskriptif kualitatif untuk melakukan pengamatan terhadap fenomena sosial yang terjadi pada masyarakat.

Data penelitian ini menggunakan sumber data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari lapangan melalui pengamatan selama pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata di resort tersebut. Sumber data yang didapatkan kemudian dijelaskan secara deskriptif. Penelitian ini menerapkan metode persuasive yang diterapkan dalam proses pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata bagi karyawan resort tersebut. Metode dalam teknik pengumpulan data ini menerapkan metode penelitian yang diterapkan berdasarkan teknik *observasi* yaitu dengan mengamati fenomena yang terjadi di tempat pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata yang ada di resort tersebut. Pelatihan Bahasa Inggris pariwisata ini diberikan kepada peserta pengabmas antara lain termasuk pelatihan Bahasa Inggris pariwisata dengan karyawan resort tersebut. Peserta pengabmas nampak sangat antusias dalam mengikuti pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata bagi karyawan resort tersebut. Metode pendekatan kualitatif merupakan metode yang digunakan dalam laporan pelatihan bahasa Inggris di resort tersebut. Teori yang dikemukakan oleh Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010:4) merupakan teori yang digunakan dalam laporan pengabmas tersebut. Teori ini menyatakan bahwa metodologi penelitian kualitatif disebut sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, hal ini terlihat dari kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang bisa kita amati. Laporan Pengabmas ini menerapkan teori yang dinyatakan oleh Muhammad (2011: 30) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah jenis penelitian dengan paradigma pos-positivism yang bertujuan untuk menafsirkan objek yang akan diteliti, dengan menggunakan beberapa metode dan dilaksanakan pada latar alamiah. Ismawati (2012: 9) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah metode kualitatif karena terdapat beberapa

faktor. Pelatihan Bahasa Inggris pariwisata ini menggunakan data primer yaitu interaksi yang terjadi antara peserta didik dan pengajar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peserta yang mengikuti pelatihan Bahasa Inggris pariwisata ini merupakan karyawan dari sebuah resort. Sebelum memberikan pelatihan Bahasa Inggris pariwisata, peserta pengabmas mendapatkan pemahaman materi percakapan Bahasa Inggris pariwisata yaitu bagaimana melakukan percakapan dengan wisatawan asing yang akan menginap di sebuah resort. Pelatihan Bahasa Inggris pariwisata ini diikuti oleh karyawan dan staff resort tersebut. Terdapat beberapa kegiatan pembelajaran yang bisa diikuti oleh peserta pengabmas dalam mengikuti pelatihan Bahasa Inggris pariwisata tersebut. Pelatihan bahasa Inggris pariwisata yang diberikan antara lain percakapan Bahasa Inggris pariwisata, membaca percakapan bahasa Inggris, dan melaksanakan kegiatan *listening* sebelum melakukan percakapan langsung dengan wisatawan asing yang akan menginap di resort tersebut. Pemahaman materi tentang *listening* ini diberikan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbicara dan mendengarkan dalam Bahasa Inggris pariwisata tersebut. Pelatihan bahasa Inggris pariwisata dalam bentuk percakapan bahasa Inggris diberikan kepada peserta pengabmas agar bisa mempraktekannya ketika menerima wisatawan asing yang akan menginap di resort tersebut.

Terdapat adanya persiapan yang dilakukan oleh pengajar dalam memberikan pelatihan bahasa Inggris pariwisata tersebut. Kegiatan yang diberikan yaitu materi tentang percakapan Bahasa Inggris pariwisata, misalnya percakapan tentang bagaimana menerima wisatawan asing mancanegara yang akan melakukan *check in* sebelum menginap di resort tersebut dan memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan yang akan menginap di resort tersebut.

Observasi lapangan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pengajar sebelum melakukan pelatihan percakapan bahasa Inggris pariwisata yang diadakan di resort tersebut. Observasi lapangan dilakukan oleh pengajar yang berlokasi di resort tempat pelatihan bahasa Inggris pariwisata untuk melihat kesiapan sebelum memberikan pelatihan bahasa Inggris pariwisata. Hal yang pertama dilakukan yaitu dengan melakukan koordinasi dengan pegawai resort dan bagian HRD Resort tersebut agar pelatihan bahasa Inggris tersebut bias berjalan lancar. Selain itu juga dengan meminta ijin dengan bagian HRD dari resort tersebut dan diteruskan ke bagian atasan, sehingga pelaksanaan pelatihan tersebut bias berjalan lancar. Kemudian bagian HRD dari resort tersebut akan memilih peserta pelatihan bahasa Inggris tersebut agar pelatihan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan peserta pengabmas tersebut. Peserta yang mengikuti pelatihan tersebut sebagian besar masih memiliki tingkatan bahasa Inggris dasar dan memerlukan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kemampuan peserta pengabmas tersebut.

Proposal kegiatan pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata tersebut dipersiapkan oleh pengajar sebelum kegiatan pengabmas di resort tersebut bisa dilaksanakan. Pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata tersebut memberikan empat aspek keterampilan yang diberikan di dalam pelatihan Bahasa Inggris, yaitu: *listening*, *speaking*, *reading* dan *writing*. Kegiatan percakapan bahasa Inggris pariwisata ini bertujuan untuk meningkatkan motivasi peserta pengabmas ketika melakukan percakapan langsung dengan *native speaker* yang akan menginap di resort tersebut. Setelah melakukan observasi di resort tersebut, kemudian peserta pengabmas melakukan percakapan bahasa Inggris pariwisata yang didampingi langsung oleh dosen pendamping. Peserta pengabmas sangat antusias dalam mengikuti kegiatan percakapan bahasa Inggris pariwisata yang didampingi langsung oleh pengajar ketika mengikuti proses pembelajaran.

Pengajar dalam memberikan pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata ini juga menggunakan model dan teknik pembelajaran keterampilan berbicara maupun menulis kepada

karyawan resort itu. Peserta pengabmas akan diberikan pemahaman tentang materi *reading* yang berhubungan dengan bahasa Inggris pariwisata untuk meningkatkan kemampuan berbicara karyawan *resort* dalam Bahasa Inggris pariwisata. Peserta pelatihan bahasa Inggris pariwisata tersebut nampak antusias dalam mengikuti kegiatan pelatihan percakapan Bahasa Inggris pariwisata yang diselenggarakan oleh dosen-dosen kampus yang bekerja sama dengan resort tersebut.

Pelatihan Bahasa Inggris pariwisata ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan berbicara/*speaking* Bahasa Inggris pariwisata peserta pelatihan. Pemilihan kata *Tourism English* sangat penting untuk mendukung kemampuan Bahasa Inggris pariwisata peserta pengabmas tersebut. Materi ajar tentang *listening* yang berhubungan dengan topik bahasa Inggris pariwisata juga diberikan kepada peserta pelatihan bahasa Inggris agar mereka bisa mendengarkan apa yang diinstruksikan oleh tamu yang akan menginap di resort tersebut. Ketika peserta pengabmas akan melakukan praktik percakapan bahasa Inggris dengan peserta pengabmas, mereka akan didampingi langsung oleh pengajar untuk mendapatkan hasil pembelajaran yang lebih baik dan langsung dikoreksi oleh pengajar tersebut. Karyawan resort tersebut mempersiapkan perlengkapan pembelajaran yang akan digunakan ketika melakukan percakapan bahasa Inggris pariwisata, seperti buku catatan, pulpen, dan materi ajar yang diberikan. Ketika melakukan percakapan bahasa Inggris pariwisata, peserta mengambil dokumentasi ketika melakukan percakapan bahasa Inggris pariwisata.



Gambar 1. Terlihat pada gambar 1 tersebut peserta pengabmas mengerjakan latihan soal yang diberikan oleh pengajar.



Gambar 2. Terlihat pada gambar 2 tersebut peserta pengabmas mengerjakan soal *reading* yang diberikan oleh pengajar tersebut

KESIMPULAN

Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata dengan staff Resort berikut ini diberikan untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris Pariwisata staff Resort. Peserta yang mengikuti pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata yaitu para pegawai yang bekerja di sebuah resorts. Tujuan diadakannya pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini yaitu untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris pariwisata bagi bagi peserta pengabmas. Pelatihan bahasa Inggris yang dilaksanakan di resort ini dilaksanakan selama 2 bulan dimana kegiatan ini merupakan kerja sama antara Prodi Bahasa Inggris Universitas Bali Dwipa dengan HRD resorts. Terdapat adanya beberapa peserta pengabmas yang terdiri dari pegawai resorts yang mengikuti pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini. Setelah melakukan pelatihan Bahasa Inggris pariwisata ini, pegawai resorts diharapkan bisa melakukan percakapan langsung dengan wisatawan asing yang berkunjung ke resorts tersebut. Penulis menggunakan metode pembelajaran *persuasive* merupakan metode yang diterapkan dalam praktik percakapan Bahasa Inggris pariwisata ini. Laporan pengabmas pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini menerapkan jenis penelitian kualitatif. Teknik observasi merupakan teknik yang dilakukan oleh penulis dalam mengumpulkan data pelatihan bahasa Inggris pariwisata ini.

REFERENSI

- Crystal, D. (2003). *English as a Global Language* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Juliarta, I. M. (2021). *Pelatihan Bahasa Inggris Jurusan Keperawatan Poltekkes Denpasar*. *Jurnal Warta Desa (JWD)*, 3(1), 22-26.
- Kusuma, D., Zakaria, & Djuwita, P. (2017). *Manajemen Pembelajaran Bahasa Inggris dalam Meningkatkan Kemampuan Writing Siswa SMP*. *Manajer Pendidikan*, 11(3), 254 - 262.
- Nurchayani, A. (2020). *Peningkatan Keterampilan Berbicara Bahasa Inggris Melalui Media Flash Card Siswa Kelas 3 SDN Putat 02, Geger, Madiun Tahun Ajaran 2019/2020*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Seraj, P. M. I., & Mamun, M. A. A. (2011). *Speaking and Listening Practice in English Language Learning through Communicative Language Teaching at HSC Level*. *Online Journal of G-Science Implementation and Publication*, 2(4).
- Shields-Lysiak, L. K., Boyd, M. P., Iorio, J. P., & Vasquez, C. R. (2020). *Classroom greetings: More than a simple hello*. *Iranian Journal of Language Teaching Research*, 8(3), 41–56.
- Tarigan, H. G. (2013). *Menulis: Sebagai Suatu Keterampilan Berbahasa*. Angkasa