

## PELATIHAN BAHASA INGGRIS KOMUNIKATIF UNTUK PEMANDU WISATA DI SAFARI TOUR AND TRAVEL TASIKMALAYA

Wida Mulyanti<sup>1\*</sup>, Sundari Purwaningsih<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Perjuangan Tasikmalaya,  
Jalan PETA No.177 Kota Tasikmalaya, Kode Pos 46115

\* Penulis Korespondensi : widamulyanti@unper.ac.id

### Abstrak

Program pengabdian masyarakat ini berbentuk pelatihan bahasa Inggris komunikatif untuk pemandu wisata di Tasikmalaya. Program ini diselenggarakan berdasarkan permintaan dari salah satu pemandu wisata dan wisata Safari yang melaporkan bahwa mereka mengalami kesulitan berkomunikasi dalam bahasa Inggris ketika berhadapan dengan turis asing. Setelah melakukan survei, dapat disimpulkan bahwa pemandu wisata memiliki pengetahuan bahasa Inggris yang baik, tetapi tidak terlatih dalam penggunaannya. Oleh karena itu, mereka memerlukan pelatihan bahasa Inggris yang komunikatif. Langkah-langkah yang digunakan dalam menyediakan materi pelatihan adalah: orientasi, pelatihan, umpan balik, dan kelanjutan. Pra-tes dan pasca-tes dilakukan pada awal dan akhir pertemuan dan menunjukkan peningkatan perolehan nilai tes pada akhir pertemuan. Dari hasil tes ini dapat disimpulkan bahwa layanan ini berkontribusi untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris komunikatif untuk pemandu wisata.

Kata Kunci : Bahasa Inggris Komunikatif, Pemandu Tur, Pelatihan

### Abstract

*This community service program takes the form of communicative English training for tour guides in Tasikmalaya. This program is organized based on requests from one of the Safari Tour and Travel tour guides who report that they have difficulty communicating in English when confronted with foreign tourists. After conducting the survey, it can be concluded that the tour guides have good knowledge of English, but are not trained in its use. Therefore, they need communicative English training. The steps used in providing training materials are: orientation, training, feedback and continuation. Pre-test and post-test are carried out at the beginning and end of the meeting and show an increase in the acquisition of test scores at the end of the meeting. From the results of these tests it can be concluded that this service contributes to improving communicative English skills for tour guides.*

**Keywords: Communicative English, Tour Guides, Training.**

## 1. Pendahuluan

Tasikmalaya, baik kota maupun kabupaten, memiliki potensi besar untuk menjadi destinasi wisata yang unggul. Hal ini terbukti dengan banyaknya pengunjung pada destinasi- destinasi wisata

di daerah ini. Kota maupun Kabupaten Tasikmalaya memiliki panorama alam seperti Situ Gede, Gunung Galunggung, Cipatujah, Curug Sawyer, Curug Dendeng, Gua Ciguha, Batu Paraga, Tonjong Canyon, dll. dan ditata menjadi objek wisata alam yang menawan, sehingga sangat potensial dijadikan sebagai tempat tujuan wisata di Indonesia (BPS Kota Tasikmalaya, 2019; DISPARPORA Kabupaten Tasikmalaya, 2019).

Tidak hanya destinasi wisata, Kota/Kab. Tasikmalaya memiliki potensi pariwisata lainnya, di antaranya adalah kerajinan, wisata belanja, wisata religi, seni, budaya, UKM. Potensi-potensi tadi, diperkenalkan dalam festival-festival tahunan. Pada kegiatan festival, diadakan juga berbagai atraksi yang merupakan bagian dari kebudayaan lokal untuk menarik minat pengunjung luar daerah dan mancanegara. Festival-festival yang diadakan di Tasikmalaya umumnya berskala nasional dan disiapkan untuk menuju festival skala internasional, seperti Festival Budaya Putu Wijaya, Tasik Festival (TAFEST), Tasik Open 2010 (kejuaraan olahraga tingkat nasional), Festival Kuliner Tasikmalaya, dan Tasikmalaya Craft and Culture Festival (lihat Al, 2017; Arifianto, 2018; Febrinastri, 2019). Kegiatan festival ini membuat perekonomian di Kota/Kab. Tasikmalaya bertambah maju, karena banyaknya antusiasme para pengunjung dari seluruh Indonesia yang hendak menyaksikan langsung kemeriahan festival-festival tersebut. Festival-festival tersebut memperkenalkan Tasikmalaya di tingkat nasional maupun internasional, selain itu, juga mengangkat perekonomian warga Tasikmalaya. Dengan demikian, kini Kota/Kab. Tasikmalaya dikenal sebagai destinasi wisata modern yang menjunjung tinggi kearifan budaya lokal yaitu budaya sunda khas Tasikmalaya.

Baru-baru ini, turis yang berkunjung ke Tasikmalaya tidak hanya turis lokal, tetapi juga turis mancanegara (BPS Provinsi Jawa Barat, 2019). Hal ini merupakan kesempatan besar untuk meningkatkan perekonomian Kota/Kab. Tasikmalaya. Namun, meningkatnya kunjungan turis mancanegara belum diimbangi dengan jumlah sumber daya manusia yang mampu berbahasa Inggris. Hal ini diketahui dari laporan mitra yaitu Safari Tour and Travel Tasikmalaya, yang mempunyai masalah kekurangan jumlah pemandu wisata yang mahir berbahasa Inggris.

Sebagai respon dari laporan mitra, maka dilakukan survei untuk menilai kemampuan berbahasa Inggris para pemandu wisata yang bekerja di Safari Tour and Travel. Hasil survei menunjukkan bahwa para pemandu wisata telah memiliki pengetahuan bahasa Inggris yang baik, namun kurang terlatih dalam penggunaannya.

Maka dari itu, dalam rangka membantu mitra dan pemerintah dalam memajukan wisata Tasikmalaya, maka diadakanlah pembekalan ilmu atau keterampilan bahasa Inggris bagi para pemandu wisata sebagai solusi dari kebutuhan akan pelatihan bahasa Inggris. Program ini dirancang sebagai upaya untuk memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi masyarakat, terutama bagi dunia pendidikan dan kepariwisataan. Awal mula ide pelatihan ini selain dari permintaan pemandu wisata, juga dengan melihat hasil dari pengabdian masyarakat yang serupa (Rahmawati & Allen, 2015; Sudipa, 2017; Tuilan, 2017), dinilai dapat memberikan manfaat bagi masyarakat.

Pelatihan Program Bahasa Inggris Komunikatif ini bertujuan membantu para pemandu wisata dalam memotivasi diri dan mengoptimalkan potensi yang mereka miliki dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris sehingga mereka dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi orang lain, dan terlebih lagi bagi pengembangan karir mereka sendiri. Selain itu, pelatihan ini juga bertujuan memberikan pengetahuan serta wawasan tentang pelayanan kepariwisataan terbentuk SDM yang profesional.

## **2. Metode**

### **a. Metode Pelatihan**

Metode yang digunakan adalah metode pelatihan, yaitu pelatihan bahasa Inggris komunikatif untuk para pemandu wisata di Tasikmalaya. Adapun langkah-langkah yang digunakan dalam memberikan materi pelatihan yaitu: orientasi, latihan, umpan balik dan kelanjutan (O'Galperin, 1979 dalam Sudipa, Rajeg & Laksmi, 2014).

### **b. Subjek / Sasaran**

Sasaran dari program pelatihan ini yaitu para pemandu wisata yang bekerja di agen tour and travel yang ada di Kota dan Kabupaten Tasikmalaya. Peserta yang hadir yaitu sebanyak 30 orang. Umumnya peserta memiliki kesulitan dalam berinteraksi dengan turis asing karena minimnya kemampuan berbahasa Inggris komunikatif.

### **c. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan**

Program pelatihan ini dilaksanakan pada tanggal 30 – 2 Desember 2019 dan terdiri dari enam sesi. Tiap sesi berlangsung selama +/- satu setengah jam.

### **d. Materi Pelatihan**

Materi yang diberikan selama pelatihan merupakan hal-hal yang dianggap penting dalam profesi pemandu wisata. Sebelum masuk pada materi inti, para pemandu wisata diberikan pengetahuan tentang kode etik pramuwisata, public speaking, dan teknik guiding. Adapun materi inti dari pelatihan ini yaitu *Welcoming Tourists, Cross-Cultural Understanding, How to Ask Questions, How to explain feelings (adj) and things (nouns), Giving Direction, dan How to Lead the Tour.*

## **3. Hasil dan Pembahasan**

Kegiatan pelatihan ini diadakan pada 30-01 Desember 2019. Berikut *banner* yang disebarakan untuk menjaring peserta kegiatan pelatihan :



Gambar 1. Poster Kegiatan

Untuk mengukur ketercapaian tujuan, kegiatan ini terlebih dahulu diawali dengan pre-test; sebagai data yang mendeskripsikan kemampuan awal para peserta, 6 pertemuan program kegiatan, dan kemudian diakhiri dengan post-test; sebagai evaluasi dari proses kegiatan yang telah ditempuh. Pre-test dan post-test ini berbentuk tes pilihan ganda yang bersumber dari (English Club, 2019b). Kegiatan pelatihan berlangsung selama 1 jam pada setiap sesinya yang dipandu pemateri dan oleh dua orang fasilitator dari tim mitra. Enam pertemuan ini adalah kegiatan program pembelajaran bahasa Inggris komunikatif yang dilaksanakan secara intensif. Kegiatan ini berisi materi dengan topik pokok dan latihan (drill):

- Topik 1 : *Welcoming Tourists*
- Topik 2 : *Cross-Cultural Understanding*
- Topik 3 : *How to Ask Questions*
- Topik 4 : *How to explain feelings (adj) and things (noun).*
- Topik 5 : *Giving Direction*
- Topik 6 : *How to Lead the Tour*

Materi-materi pada setiap pertemuan disusun oleh pemateri dengan mengacu pada materi yang terdapat pada (English Club, 2019b, 2019c). Pada akhir setiap sesi diadakan evaluasi yang dapat dikelompokkan ke dalam dua bentuk yaitu:

1. Setiap sesi berakhir dengan tujuan memberikan feedback atas materi yang baru saja diajarkan, dan sambil memberikan gambaran tentang rencana pada sesi berikutnya.
2. Pada pertemuan terakhir diberikan kesempatan untuk mendemonstrasikan kemampuan bercerita sehingga bisa disimak dan disimpulkan keberhasilan pelatihan ini.

Adapun langkah-langkah pembelajaran dalam prosesnya menggunakan langkah-langkah pembelajaran yang disusun oleh O'Galperin (1979 dalam Sudipa, dkk, 2014), seorang pakar pendidikan yang berasal dari Swiss. Dalam bukunya yang berjudul "Mengajar dengan Sukses" disebutkan bahwa demi keberhasilan proses pembelajaran bagi masyarakat, baik pada segi pengetahuan maupun keterampilan, seorang dosen disarankan untuk menggunakan langkah-langkah sebagai berikut: *Orientation, Drills, Feedback dan Continuation*.

Pada tahap *orientation*, pemateri memberikan elaborasi dan orientasi tentang bahan materi yang akan diajarkan. Penjelasan ini menyangkut nama topik, kompetensi dasar yang dikandung, materi dalam topik ini, teknik mengajar dan evaluasi serta *output* yang hendak dicapai. Penjelasan topik ini dimulai dengan definisi, contoh, dan uraian terkait dengan penggunaan bahasa Inggris komunikatif dalam kenyataan di masyarakat.

Pada tahap *drilling*, para pemandu wisata diberikan latihan-latihan terhadap apa yang sudah dibicarakan tentang topik ini. Latihan bisa dilakukan secara individu, kelompok, maupun keseluruhan peserta. Dalam pelatihan ini dilakukan latihan individu dengan menyuruh peserta secara perorangan menjelaskan suatu tempat dengan bahasa Inggris, latihan kelompok dengan melakukan dialog atau percakapan singkat, dan latihan seluruh peserta dengan menirukan lafal kata bahasa yang sebelumnya didengar salah. Misalnya ... thank you [θæŋk yu] yang dilafalkan salah seperti {tĕnkyu} atau {sĕngkyu}.

Selanjutnya, pada tahap *feedback*, peserta diberikan umpan balik terhadap apa-apa yang sudah dilaksanakan dalam tahap latihan *drilling*. Ada dua model umpan balik yaitu *reward* berupa pujian apabila peserta dalam latihan ini sudah melakukan latihan dengan benar dan tepat, sehingga tahap berikutnya dapat segera dilanjutkan. Sedangkan, apabila peserta masih memiliki masalah dan kesulitan, baik palafalan, pemilihan kata, ataupun penyusunan kalimat, maka peserta diberikan semacam remidi. Pengulangan orientasi bisa dilaksanakan agar latihan yang diberikan bisa menunjukkan kemajuan.

Apabila *feedback* belum bisa mengindikasikan adanya pemahaman dan kemajuan, maka sesi selanjutnya tidak dapat dilanjutkan. Pada tahap *continuation*, ketiga tahap sebelumnya harus sudah diselesaikan secara tuntas. Tahap ini merupakan tahap dimana evaluasi dari tahapan orientasi, latihan, dan umpan balik sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kompetensi yang diharapkan, sehingga sesi lanjutan membahas topik baru bisa diteruskan. topik baru ini tentu melalui tahap-tahapan seperti sebelumnya. Berikut gambar-gambar kegiatan pelatihan yang diambil di setiap sesi pelatihan:



Gambar 2. Kegiatan hari pertama (Sesi 1)

Pada sesi pertama, pemateri memberikan materi tentang cara menyambut turis asing. Pada tahap orientasi, peserta diberikan contoh terlebih dahulu. Contoh ini dipraktekkan langsung seolah peserta merupakan turis asing. Lalu selanjutnya tahap *drilling*, dimana pemateri bertanya tentang pengalaman peserta dalam menyambut turis dan memintanya untuk mencoba mempraktekkan pengalamannya itu. Setelahnya, pemateri memberikan *feedback* dan mengecek pemahaman peserta dengan menanyakan tahapan-tahapan yang terjadi pada praktek tadi.



**Gambar 3. Kegiatan hari pertama (Sesi 2)**



**Gambar 4. Pengabdian dan Pemandu Wisata**

Pada sesi kedua, pemateri memberikan materi tentang perbedaan budaya. Pada tahap orientasi, peserta diberikan penjelasan terlebih dahulu tentang perbedaan dan persamaan cara dan gaya berkomunikasi pada budaya Indonesia dan budaya-budaya lainnya. Pada tahap ini peserta diberikan pemahaman tentang pentingnya mengetahui budaya bahasa target.



Gambar 5. Kegiatan hari kedua (Sesi 3)



Gambar 6. Kegiatan hari kedua (Sesi 4)

Pada sesi ketiga dan keempat, pemateri memberikan materi tentang cara bertanya dan menjelaskan sesuatu. Disini dijelaskan perbedaan cara menjelaskan "*feeling*" (yang dirasakan) dan menjelaskan "*things*" (sesuatu yang dilihat maupun sesuatu yang abstrak).

Pada hari ketiga sesi ke enam, post-test dilakukan dan dari perbandingan nilai pre-test dan post-test, didapat perbandingan 15:27 dari total 30 peserta yang mendapat nilai diatas 70. Pada pre- test, sebanyak 15 orang (50%) tidak berhasil memperoleh nilai diatas 70, dan 15 orang (50%) memperoleh nilai diatas 70. Sedangkan pada nilai post-test, sebanyak 25 peserta mendapatkan nilai diatas 70 (80%), sisanya 5 orang (20%) memperoleh nilai dibawah 70. Berdasarkan persentase tersebut nampaknya nilai peserta mengalami peningkatan setelah peserta mengikuti pelatihan.



**Gambar 7. Kegiatan hari ketiga (Sesi 5)**

Hal ini sesuai dengan hasil pelatihan dalam pengabdian sebelumnya (Sudipa, 2017) yang menggunakan langkah-langkah pembelajaran yang sama (langkah pembelajaran O'Galperin), yaitu adanya peningkatan kemampuan berbahasa Inggris peserta setelah mengikuti pelatihan.

#### **4. Simpulan**

Dengan adanya program pelatihan ini, para pemandu wisata dapat meningkatkan kemampuannya dalam berinteraksi menggunakan bahasa Inggris dengan turis asing. Selain itu, pemandu wisata mendapatkan pengetahuan tentang perbedaan budaya dan pengaruhnya terhadap komunikasi. Dengan demikian para pemandu wisata dapat dengan percaya diri berinteraksi tanpa takut menyinggung lawan bicara (turis asing). Hal tersebut dapat memotivasi diri dan mengoptimalkan potensi yang mereka miliki dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Selain itu, pelatihan ini juga memberikan pengetahuan serta wawasan tentang pelayanan kepariwisataan. Hal tersebut diatas telah sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam program pelatihan ini.

Dengan melihat hasil dari kegiatan lapangan (pelatihan), disarankan agar pengabdian masyarakat berikutnya dapat membahas lebih dalam perbedaan dan persamaan budaya antara negara Indonesia dan negara asal turis asing sehingga komunikasi yang terjalin diantara mereka dapat terkesan lebih natural. Selain itu, disarankan juga untuk menghadirkan turis asing sehingga para pemandu wisata dapat berlatih berkomunikasi secara langsung dengan pembicara asli (*native speaker*) bahasa target.

#### **5. Ucapan Terima Kasih**

Kami mengucapkan terima kasih kepada LP3M Universitas Perjuangan Tasikmalaya yang telah memberikan dana hibah internal. Ucapan terima kasih kami sampaikan pula kepada Safari Tour and Travel serta Sunday English atas kerjasamanya sehingga kegiatan pelatihan ini dapat terlaksana dengan lancar.



## 6. Daftar Pustaka

- Al, Syafruddin. (2017, 4 Oktober). Kemenpar Launching Tasikmalaya Oktober Festival (TOF) 2017. Metro Andalas. Diakses pada 18 Februari 2020 dari <https://www.metroandalas.co.id/berita-kemenpar-launching-tasikmalaya-oktober-festifal-tof-2017.html>.
- Arifianto, B (2018, 24 November). Bersiap, Tasikmalaya Akan Gelar Festival Budaya Putu Wijaya. Pikiranrakyat.com. Diakses pada 17 Februari 2020 dari <https://www.pikiran-rakyat.com/jawa-barat/pr-01303768/bersiap-tasikmalaya-akan-gelar-festival-budaya-putu-wijaya-433633>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. *Berita Resmi Statistik*. Diakses pada 11 September <https://jabar.bps.go.id/>.
- Badan Pusat Statistik Kota Tasikmalaya. *Berita Resmi Statistik*. Diakses pada 11 September <https://tasikmalayakota.bps.go.id/>.
- Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tasikmalaya. Statistik. Diakses pada 17 September 2019 dari <https://disparpora.tasikmalayakab.go.id/statistik/>.
- English Club. (2019a). English for Tour Guides. Diakses pada 15 Agustus 2019 dari <https://www.englishclub.com/english-forwork/tour-guide.htm>.
- English Club. (2019b). Tour Guide Vocabulary Quiz. Diakses pada 18 November 2019 dari <https://www.englishclub.com/english-for-work/tour-guide-vocabulary-quiz.htm>.
- English Club. (2019c). Showing Places of Interest - English for Tour Guides. Diakses pada 18 November 2019 dari <https://www.englishclub.com/english-for-work/tour-guide-interest.htm>.
- Febrinastri, F. (2019, 12 Oktober). Tasikmalaya October Festival 2019 Dimeriahkan 50 Sanggar Seni. Suara.com. Diakses pada 17 Februari 2020 dari <https://www.suara.com/lifestyle/2019/10/12/084937/tasikmalaya-october-festival-2019-dimeriahkan-50-sanggar-seni>.
- O'Galperin. (1979). Mengajar dengan Sukses. *Bahan AA angkatan Pertama Unud* (1991).
- Sudipa, I, N., Rajeg, I, M., & Laksmi, I, P. (2014). Pelatihan Bahasa Inggris Pemandu Wisata Lokal Di Desa Kapal. *Udayana Mengabdi* 13(2): 93 - 95 ISSN : 1412-0925.
- Sudipa, I. (2017). The Success of English Training for the Local Guides in Bali. *Studies in English Language Teaching*. 5. 266. D. I: [10.22158/selt.v5n2p266](https://doi.org/10.22158/selt.v5n2p266).
- Tuilan, J. (2017). Pelatihan Bahasa Inggris tentang Communicative Conversation Bagi OMK (Orang Muda Katolik) Di Paroki Roh Kudus Tomohon. *Jurnal ABDIMAS*, Vol. 10, No. 01, ISSN: 1979-0953.

Rahmawati, I., & Allen, B. (2015) Pelatihan Bahasa Asing bagi Pemandu Wisata di Gua Lowo Kabupaten Trenggalek. *J-ADIMAS (Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat)*. Volume 3, Nomor 1, Juli 2015: 34 – 37 ISSN : 1907-2015.