

Received: Mei 2025	Accepted: Juni 2025	Published: Juli 2025
Article DOI: http://dx.doi.org/10.24903/jam.v9i02.3546		

Optimalisasi Kompetensi Bahasa Inggris Para Tour Guide untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Profesional

Faiza Hawa

Universitas PGRI Semarang

faizahawa@upgris.ac.id

Rahmawati Sukmaningrum

Universitas PGRI Semarang

rahmawatisukma@upgris.ac.id

Arso Setyaji

Universitas PGRI Semarang

arsosetyaji@upgris.ac.id

Asropah

Universitas PGRI Semarang

asropah@upgris.ac.id

Abstrak

Industri pariwisata terus berkembang dan berinovasi. Tour Guide yang menguasai bahasa Inggris lebih mudah beradaptasi dengan tren ini guna meningkatkan kualitas layanan tur mereka secara global. Secara keseluruhan, pelatihan bahasa Inggris bagi tour guide perlu dilakukan untuk memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan sektor pariwisata Indonesia di kancah internasional. Investasi dalam pelatihan ini akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi para tour guide itu sendiri, yakni melatih ketrampilan berkomunikasi dengan bahasa Inggris dan meningkatkan daya saing. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi berkomunikasi dengan bahasa Inggris dengan mengenalkan berbagai *expressions* yang digunakan dalam dunia pariwisata, *pronunciation* (pelafalan), dan *structure* (tata bahasa), serta *Public Speaking*. Pelatihan ini dilaksanakan pada tanggal 3-4 Mei 2025 bertempat di Wisma P4G Sriwijaya Semarang dengan peserta sebanyak 20 tour guide dari UPGRITour and Travel. Pelatihan ini menerapkan metode *lecturing* untuk penyampaian materi, diskusi, simulasi dan *role play*. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui umpan balik peserta pelatihan terhadap pelatihan ini. Peserta pelatihan menunjukkan respon positif dan antusiasme dengan terlibat aktif dalam diskusi dan simulasi selama mengikuti pelatihan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa peserta pelatihan mengalami peningkatan yakni lebih aktif dalam menggunakan bahasa Inggris dalam berkomunikasi dan memiliki kemampuan *Public Speaking* yang baik pula. Dengan mengikuti pelatihan bahasa Inggris secara berkala, maka kompetensi dalam berkomunikasi dengan bahasa Inggris para tour guide semakin optimal.

Kata Kunci: *Bahasa Inggris, Tour Guide, pelayanan, profesional*

Pendahuluan

Berakhirnya pandemi Covid-19 menjadi titik awal bangkitnya sektor ekonomi di Indonesia meski secara bertahap dan perlahan. Salah satunya adalah sektor pariwisata. Pariwisata di Indonesia mulai pulih dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan asing maupun domestik ke berbagai tempat wisata di Indonesia (Wijaya, et.al, 2023). Raminya kembali dunia pariwisata yang sempat terpuruk karena pandemi mendorong laju pertumbuhan ekonomi masyarakat (Prabowo, et.al, 2020; Menggo, et.al, 2022, Husna, F.K, 2022).

Kebangkitan sektor pariwisata membawa keuntungan dan tantangan bagi pelaku dunia pariwisata seperti agensi *Tour and Travel*. Sisi baiknya, dengan maraknya bisnis pariwisata pasca pandemi, membawa banyak terbukanya lapangan pekerjaan dibidang pariwisata seperti banyaknya perekrutan *tour guide* dan bisnis dibidang pariwisata yang semakin berkembang. Sebaliknya, munculnya keuntungan ini juga tak lepas dari semakin banyaknya tantangan yang dihadapi pelaku bisnis pariwisata. Tantangan tersebut adalah menjaga kualitas pelayanan yang baik sehingga konsumen tetap bertahan dan tidak berpindah pada agensi *tour and travel* yang lain. Kondisi tersebut mengharuskan pelaku bisnis pariwisata untuk memiliki strategi jitu untuk tetap bertahan ditengah sengitnya persaingan antar agensi *tour and travel*.

Strategi yang dapat dilakukan oleh agensi *tour and travel* agar bisa bertahan dalam industry pariwisata adalah dengan mengembangkan sumber daya manusia didalamnya. *Tour guide* merupakan bagian penting dan salah satu roda penggerak bisnis pariwisata yang dikelola suatu agensi yang bertugas untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan informasi terhadap sekelompok orang yang melakukan petualangan wisata. Tugas seorang *tour guide* tidaklah mudah karena harus memberikan pelayanan ekstra prima, cepat tanggap dan informatif terhadap konsumen. Untuk itu, dibutuhkan banyak kompetensi pendukung untuk menjadi seorang *tour guide* terlatih dan profesional. Sudana (2015) yang dikutip dari Ayuningtyas (2021) menyatakan bahwa seorang *tour guide* harus kompeten, menguasai lapangan, dan berpengetahuan luas. Selain itu, Kurniawan (2012) yang dikutip dari Wardhani (2021) menambahkan bahwa kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang *tour guide* adalah cekatan, menarik, ramah, rendah hati, jujur, mudah menyesuaikan diri atau beradaptasi dengan lingkungan dan mampu berkomunikasi dengan baik, khususnya dalam bahasa asing.

Menguasai bahasa asing merupakan *skill* yang harus dikuasai apabila bekerja di dunia pariwisata. Tanpa dukungan penguasaan bahasa Inggris maupun bahasa internasional lain dengan baik akan berdampak pada kelancaran komunikasi dan pelayanan yang optimal kepada turis asing. Pernyataan ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Pribadi (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik berasal dari komunikasi yang baik pula. Mengingat pentingnya bahasa Inggris dalam komunikasi internasional, Damayanti (2019) menyatakan bahwa bahasa Inggris memiliki 6 peran dalam dunia wisata. Pertama, bahasa Inggris sebagai *Communicative/Interactive Role*. Bahasa Inggris berada dalam posisi *top range* sebagai alat komunikasi dan berinteraksi antara wisatawan dengan *tour guide* maupun antar wisatawan itu sendiri. Kedua, *Integrative Role*. Masih terkait dengan peran pertama yang disebutkan sebelumnya bahwa bahasa Inggris merupakan moda komunikasi internasional sekaligus sebagai pemersatu banyak orang dengan berbagai macam *background* yang memiliki tujuan dan minat yang sama. Ketiga, *Lingua Franca Role*. Sebagai bahasa Internasional nomor wahid, bahasa Inggris merupakan jembatan yang dapat menghubungkan berbagai orang di semua belahan bumi ini untuk berinteraksi. Keempat, *Relation-Fostering Role*. Bahasa Inggris mempererat hubungan antara satu individu dengan individu lainnya secara global tanpa

terhalang oleh *barriers* dalam berkomunikasi. Kelima, *Economic/Business Role*. Bisnis yang dilakukan secara global atau merambah ke negara asing dilakukan dengan menggunakan bahasa Inggris disetiap kesepakatan bisnis yang dilakukan. Sama halnya dengan pekerja lokal yang ingin bekerja ke luar negeri harus menguasai bahasa Inggris sebagai bahasa komunikasi internasional agar tidak terpinggirkan dari pergaulan internasional. Keenam, *Functional Role*. Bahasa Inggris dapat digunakan untuk melakukan banyak hal sesuai dengan fungsinya, terutama dalam kaitannya dengan pariwisata. Dari ke enam peran bahasa Inggris tersebut, jelas bahwa pariwisata dan bahasa memiliki kaitan erat satu dengan lainnya (Warni et al, 2022).

UPGRI tour and Travel merupakan agensi pariwisata yang menaungi para pemandu wisata yang melayani kebutuhan pariwisata domestik dan internasional. Dengan pelayanan yang sudah merambah ke luar negeri, maka bahasa Inggris sangatlah diperlukan untuk dikuasai oleh para pemandu wisata agar dapat berkomunikasi dan menyampaikan informasi dengan baik dengan wisatawan luar negeri, maupun ketika melakukan pelayanan pariwisata seperti *ticketing, reserving, giving and asking for information, giving direction, explaining rules, describing places* dan lain sebagainya.

Pelatihan bahasa Inggris ini merupakan solusi dari permasalahan yang dihadapi para tour guide di UPGRI tour and travel. Para tour guide masih secara pasif berkomunikasi dengan bahasa Inggris. Dengan kata lain, mereka dapat memahami bahasa Inggris saat mendengarkan atau membaca, namun masih kesulitan untuk berbicara atau menulis dengan baik karena tidak terbiasa dan kurangnya pengetahuan akan bahasa Inggris. Kemampuan pasif ini menjadikan para tour guide sebagai penerima informasi saja. Untuk itu, kemampuan berbahasa Inggris aktif (berbicara dan menulis) para tour guide juga perlu dikembangkan untuk menjadi komunikator yang baik yang mampu menerima dan memberikan informasi agar tercipta komunikasi dua arah.

Memberikan pelatihan bahasa Inggris kepada para pelaku pariwisata telah dilakukan oleh para pengabdian sebelumnya: Pelatihan bahasa Inggris untuk pekerja tour and travel dan pemandu wisata (Mulyanti & Purwaningsih, 2020; Syaifullah & Andriani, 2021; Maharani, et al. 2024), pelatihan bahasa Inggris untuk pokdarwis (Suastini, et al. 2022; Putra, et al. 2021), pelatihan bahasa Inggris untuk pelaku wisata dan masyarakat disekitar desa wisata (Santiana, et al. 2023; Menggo, et al. 2022; Setyowati, et al. 2023). Kegiatan-kegiatan tersebut fokus pada pemberian materi tentang bahasa Inggris yang digunakan sebagai media komunikasi internasional dalam pelayanan wisata. Dalam kegiatan pengabdian ini, tim memberikan tidak hanya memberikan materi tentang bahasa Inggris saja, namun juga mengajarkan tentang seni berbicara (*Public Speaking*). Dengan memadukan bahasa Inggris dan *Public Speaking*, melalui pelatihan ini, diharapkan para tour guide mampu menjadi komunikator yang baik: mampu berkomunikasi dengan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dengan baik dan benar serta percaya diri yang diwujudkan dalam verbal (kata-kata), vocal (suara), dan visual (postur dan *gesture*) yang ditampilkan.

Metode

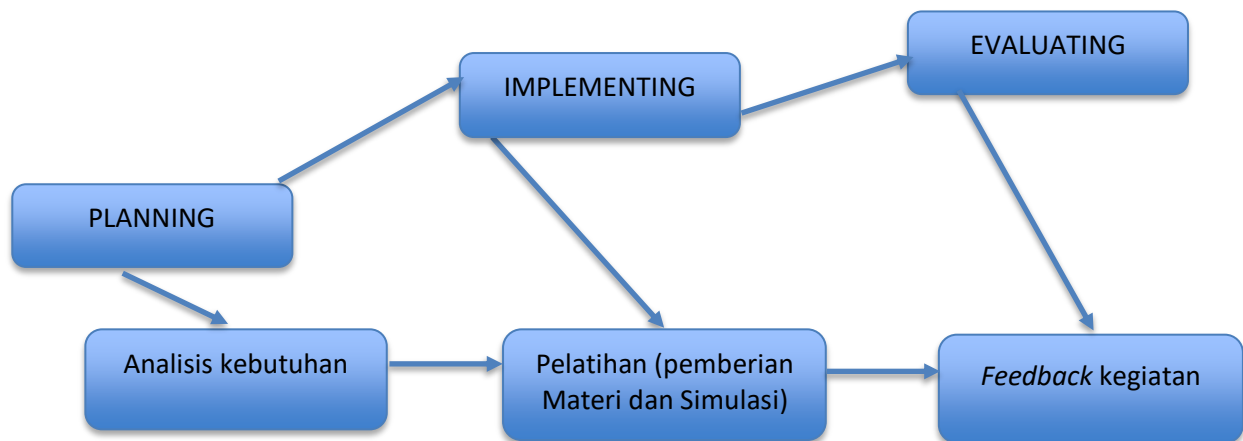
Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 3-4 Mei 2025 yang bertempat di aula Wisma P4G dan Sriwijaya Catering Semarang. Pelatihan ini diikuti oleh 20 tour guide yang belum menguasai bahasa Inggris secara aktif untuk menjalankan tugasnya secara profesional dan efektif, yang ingin meningkatkan kualitas pelayanan, mendapatkan lebih banyak peluang kerja, dan yang ingin membangun kepercayaan diri melalui praktik berbicara

dan simulasi situasi nyata. Merekrut para tour guide untuk mengikuti pelatihan bahasa Inggris membutuhkan pendekatan yang terstruktur dan persuasif. Tim melakukan sosialisasi langsung dengan mendatangi kantor UPGRI Tour and Travel dengan memberikan presentasi singkat tentang urgensi dilaksanakannya pelatihan dan manfaat yang diperoleh peserta pelatihan. Demonstrasi singkat juga dilakukan untuk memberikan informasi singkat bagaimana pelatihan akan berjalan dan apa yang akan dipelajari.

Kegiatan ini dirancang dengan mempertimbangkan beberapa faktor terkait dengan permasalahan yang dihadapi mitra pengabdian, yakni tour guide di bawah naungan UPGRI Tour and Travel. Tim menyusun tahapan pelatihan berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara dengan mitra untuk memastikan kebutuhan para mitra. Sebagaimana yang disampaikan oleh Kumaravadivelu (2001) dikutip dari Widiatmoko et al. (2022), bahwa setiap tahapan kegiatan pelatihan dilaksanakan dengan pertimbangan *particularity* (profil peserta pelatihan), *possibility* (potensi yang akan dikembangkan), dan *practicality* (metode pelatihan yang disesuaikan dengan karakter peserta pelatihan). Berdasarkan hal tersebut, berikut ini merupakan tahapan dalam kegiatan pelatihan ini: a) Wawancara. Wawancara dilakukan untuk mengetahui kebutuhan mitra, dan untuk mengukur sejauh mana kemampuan para tour guide dalam berkomunikasi dengan bahasa Inggris ketika melaksanakan tugas dilapangan. Pertanyaan yang diberikan oleh tim terkait dengan pemakaian *language expressions* ketika melayani, susunan kalimat dan pengucapan kata-kata dalam bahasa Inggris (*Pronunciation*). b) Persiapan. Pada tahapan ini, tim merencanakan tahapan pelatihan dan menyusun materi untuk disampaikan kepada peserta pelatihan. c) *Lecturing*. Metode ceramah digunakan untuk menyampaikan materi yang bersifat informatif dan konseptual. Agar tidak membosankan, materi disampaikan secara dinamis, yaitu menciptakan interaksi antara pemateri dengan partisipan. d) Simulasi. Simulasi dilakukan pada hari kedua kegiatan dengan menggunakan metode *drilling* dan *role play*. Tim memberikan *drilling* pengucapan kosakata dalam bahasa Inggris, struktur kalimat sederhana dan *language expression* yang digunakan dalam pelayanan pariwisata. *Role Play* dilakukan didalam kelompok, dimana tim pengabdian membagi peserta pelatihan menjadi 5 kelompok. Masing-masing tim menyusun dialog dan mempraktekkan percakapan selayaknya tour guide dan wisatawan. Tim melakukan observasi terkait dengan *pronunciation*, kosa kata yang dipilih ketika berdialog, intonasi suara dan gesture (*verbal, vocal, visual*). Dalam simulasi ini, peserta pelatihan dari kelompok lain dapat memberikan masukan terhadap performa tim lain. Dengan demikian, antar kelompok dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari performa yang ditampilkan dari sisi *verbal, vocal, visual*. Pelayanan terbaik dan profesional dapat diberikan oleh seorang tour guide apabila menerapkan *verbal, vocal dan visual* dalam komunikasi yang dilakukan. Tidak hanya dikatakan mahir dalam berkomunikasi dengan bahasa asing, namun seorang tour guide juga harus memiliki kemampuan *public speaking* yang bagus. e) Pendampingan. Pendampingan oleh tim pengabdian dilakukan sejak awal kegiatan ini dilaksanakan dengan tujuan memantau perkembangan peserta pelatihan. Tahap pendampingan juga memberikan kesempatan kepada peserta pelatihan untuk berdiskusi dengan tim pengabdian apabila mengalami kendala dalam pelatihan dilakukan. f) Evaluasi. Evaluasi dilakukan melalui penilaian kinerja (simulasi dan role play) untuk mengukur kemampuan peserta pelatihan dalam menggunakan bahasa Inggris secara praktis. Berbagai masukan yang diberikan oleh tim maupun antar peserta pelatihan merupakan *feedback* untuk perbaikan performa tour guide dilapangan. Evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui keberhasilan pelatihan yang dilakukan dengan melihat respon dan kepuasan

para peserta pelatihan terhadap setiap tahapan yang diikuti melalui pengisian kuesioner terbuka yang dibagikan oleh tim pengabdian.

Diagram alir dibawah ini menggambarkan rangkaian kegiatan pengabdian seperti yang dipaparkan diatas:



Gambar 1. Diagram Alir Kegiatan Pengabdian

Sedangkan untuk pelaksanaan kegiatan itu sendiri dapat dilihat pada susunan acara kegiatan seperti berikut:

Tabel 1. Rundown Acara Pengabdian

Hari	Waktu	Kegiatan
3 Mei 2025	08.00-09.00	1. Open Gate dan Acara Pembukaan
		2. Sambutan dari Ketua Pengabdian
	09.00-12.00	3. Materi
		a. Language Expressions in Tourism
		b. Sentence Structures
		c. Konsep Dasar Public Speaking
	12.00-12.30	4. Istirahat
4 Mei 2025	12.30-13.30	5. Diskusi dan Tanya Jawab
	13.30-14.00	6. Pembagian Kelompok Kerja
	14.00-14.30	7. Penutupan Acara Hari Pertama
	08.00-08.30	1. Presensi dan Coffee Break
	08.30-11.00	2. Simulasi dan Role play Kelompok Kerja
	11.00-12.30	3. Diskusi dan Evaluasi Kegiatan
	12.30-13.00	4. Penutupan

Tabel diatas merupakan susunan acara kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan selama dua hari, yang dimulai tanggal 3 Mei 2025-4 Mei 2025. Pada hari pertama kegiatan, tim pengabdian memberikan keseluruhan materi pengabdian kepada peserta pelatihan, dan tanya jawab terkait dengan materi yang diberikan. *Drilling* juga diberikan pada hari

pertama pelatihan untuk melatih pengucapan bahasa Inggris peserta pelatihan. Kemudian dihari kedua, proses pelatihan dilaksanakan dalam bentuk simulasi, dan *role play* dalam kelompok kerja. Dalam pelatihan ini, tim pengabdian memberikan situasi kepada setiap kelompok kerja, dan kemudian disusun dialog berdasarkan situasi yang diberikan. Masing-masing kelompok kerja kemudian melakukan *role play* (bermain peran) dengan menggunakan dialog tersebut. Tahapan terakhir dari rangkaian kegiatan pengabdian ditutup dengan diskusi dan evaluasi kegiatan. Evaluasi merupakan pemberian *feedback* terhadap performa masing-masing partisipan dan untuk mengetahui respon para partisipan terhadap pelaksanaan pelatihan ini. Partisipan memberikan respon positif terhadap pelatihan ini karena sangat bermanfaat untuk menunjang performa kerja mereka di lapangan.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang untuk dilaksanakan selama dua hari dengan memberikan pelatihan bahasa Inggris kepada para tour guide yang bekerja dalam naungan UPGRI Tour and Travel. Kegiatan dilaksanakan di Wisma P4G dan Sriwijaya Catering Semarang. Tempat tersebut nyaman karena cukup luas dan memiliki fasilitas lengkap untuk pelatihan dan pembelajaran. Selain itu, posisi wisma yang berada ditengah kota sangat mudah dijangkau dan dekat sehingga memudahkan akomodasi peserta pelatihan dalam mengikuti pelatihan.

Sebelum pelatihan dimulai, tim melakukan analisis kebutuhan dengan mengadakan wawancara kepada para calon peserta pelatihan, yakni tour guide. Berdasarkan hasil wawancara, para tour guide sudah berada dalam tahapan elementary dalam berkomunikasi dengan bahasa Inggris. Mereka mengerti maksud dan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh tim, meski dengan menggunakan *language expressions* yang kurang tepat namun masih bisa dipahami serta susunan kalimat yang belum lengkap. Hal ini menjadi pemakluman bagi tim pengabdian karena peserta pelatihan berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda, usia yang berbeda, dan tentu saja pengalaman yang berbeda satu dengan lainnya. Selain itu, bahasa Inggris bukanlah bahasa yang digunakan untuk berkomunikasi setiap hari. Beberapa peserta pelatihan mengutarakan isi hati bahwa mereka sering tidak percaya diri setiap kali berkomunikasi dengan bahasa Inggris dan takut membuat kesalahan dalam berkomunikasi. Rasa tidak percaya diri ini seringkali membuat mereka mati gaya dan nampak tidak luwes ketika melayani. Berdasarkan kebutuhan mitra ini lah tim kemudian memformulasikan materi yang dibawa dalam kegiatan pelatihan ini. Tabel berikut merupakan isi dari materi yang diberikan kepada peserta pelatihan:

Tabel 2. Materi Pelatihan

Materi Pelatihan	Indikator
Materi 1: Language Expression	Peserta dapat mengenal dan menggunakan berbagai <i>language expressions</i> yang tepat ketika <i>welcoming guest</i> dan memperkenalkan diri maupun ketika memberikan pelayanan kepada wisatawan seperti menawarkan bantuan, memberikan informasi, dan mendeskripsikan sesuatu/seseorang/tempat.

Materi 2: English Structure	Peserta dapat menyusun kalimat lengkap dengan baik baik dalam bentuk kalimat positif, negatif dan interrogative.
Materi 3: Konsep Dasar <i>Public Speaking</i>	Dengan mengenali konsep dasar <i>Public Speaking</i> , diharapkan peserta pelatihan mampu untuk berkomunikasi dengan baik dan efektif didepan public.
<i>Drilling</i>	Metode ini mengajarkan peserta pelatihan tentang pelafalan (<i>pronunciation</i>) kosa kata, frasa, maupun kalimat bahasa Inggris dengan benar.
Pelatihan: a. Penyusunan Dialog b. Simulasi/Roleplay	Dialog disusun dalam kelompok kerja, berdasarkan dengan topik dan situasi yang diberikan oleh tim pengabdian. Kemudian, dari dialog tersebut dilakukan simulasi dengan cara bermain peran masing-masing karakter dalam dialog yang telah disusun.

Materi-materi tersebut diberikan pada pertemuan pertama pelatihan, dengan menggunakan tehnik ceramah interaktif guna merangkul semua peserta pelatihan agar terlibat seluruhnya dalam proses pemberian materi ini. Sebelum mendapatkan materi tentang *Language Expressions*, *English structure*, dan konsep dasar *Public Speaking*, diawal pertemuan, tim menggambarkan kondisi peserta pelatihan sebagai berikut: Pertama, peserta pelatihan memberikan minimal respon terhadap komunikasi bahasa Inggris yang diinisiasi oleh tim. Peserta pelatihan memahami instruksi yang diberikan dalam bahasa Inggris, namun peserta tidak mampu merespon maksimal dengan menggunakan ungkapan yang tepat. respon hanya diberikan hanya dengan kata, frasa, maupun gestur. Keterbatasan ini muncul karena kurangnya pemahaman tentang bahasa Inggris, kurangnya “jam terbang” dan kesempatan untuk berkomunikasi dalam bahasa Inggris, rendahnya motivasi diri untuk belajar. Peserta pelatihan mendapatkan pencerahan setelah materi selesai disampaikan dan proses tanya jawab selesai dilaksanakan. Diskusi dan tanya jawab yang dilakukan oleh tim dan peserta pelatihan menjawab semua ke-kekhawatiran, dan keraguan yang selama ini dipendam oleh peserta pelatihan. Kondisi kedua, kurangnya kemampuan peserta pelatihan dalam menyusun 3 tipe kalimat: positif, negative, dan interrogative masih nampak kurang. Mereka belum mengaplikasikan ketiga kalimat tersebut secara aktif dalam komunikasi. Seperti yang telah ditulis pada bab sebelumnya, bahwa peserta pelatihan masih secara pasif menggunakan bahasa Inggris dalam berkomunikasi. Dengan kata lain, komunikasi masih sebatas kata atau frasa, belum sepenuhnya menggunakan kalimat. Alasan inilah yang membuat tim untuk memberikan materi tentang *structure*, dengan mengajarkan peserta pelatihan bagaimana menyusun struktur kalimat yang benar dan mengubahnya kedalam bentuk negative dan interrogatif. Keterbatasan peserta tentang menyusun dan mengubah berbagai pola kalimat yang menyebabkan mereka berkomunikasi secara pasif. Kurangnya kesempatan untuk mempraktekkan bahasa Inggris dalam komunikasi sehari-hari juga menambah deretan faktor penyebab kurang aktifnya pemakaian bahasa Inggris mereka. Ketiga, karena merasa tidak menguasai bahasa Inggris, peserta pelatihan merasa canggung dan tidak percaya diri ketika berkomunikasi didepan

khalayak ramai. Rasa cemas dan tidak percaya diri tersebut menghalangi mereka untuk berkomunikasi secara luwes dan aktif kepada wisatawan. Hal ini menjadi kendala yang sangat krusial mengingat salah satu tugas dari seorang tour guide adalah memandu dan memberikan banyak informasi kepada wisatawan. Memandu dan memberikan informasi tentu saja terkait erat dengan *speech delivery* atau penyampaian pesan melalui komunikasi yang baik. Namun, apabila komunikasi terjadi dengan tidak baik, maka pesan akan gagal tersampaikan. Untuk mengatasi masalah ini, tim memberikan pelatihan tentang *Public Speaking* dengan tujuan agar peserta pelatihan mampu berkomunikasi dengan baik dan percaya diri. berkomunikasi yang baik disini berkaitan dengan penyampaian yang baik, bahasa tubuh yang baik, dan penggunaan ungkapan-ungkapan bahasa Inggris yang sesuai.



Gambar 2. Penyampaian Materi

Terlihat perubahan yang signifikan setelah peserta pelatihan mengikuti pelatihan dalam kegiatan pengabdian ini. Perubahan tersebut adalah kemajuan yang diperoleh peserta pasca pelatihan. Kemajuan tersebut terlihat pada kemampuan peserta dalam: 1) mampu memberikan respon yang tepat, dengan menggunakan ungkapan yang sesuai ketika tim mengadakan simulasi percakapan dengan peserta sehingga komunikasi yang dilakukan terjadi secara natural, 2) peserta mampu menyusun kalimat sederhana dalam bentuk kalimat positif, negative dan interogatif, 3) peserta nampak lugas, santai namun tetap terlihat sopan, dan percaya diri ketika berkomunikasi didepan orang banyak. 3 hal tersebut menegaskan bahwa pelatihan ini memberikan pengaruh positif terhadap kompetensi berbahasa Inggris para tour guide, dan menamnamkan rasa percaya diri kepada diri setiap individu peserta pelatihan dalam kegiatan ini.



Gambar 3. Simulasi dan Role Play Peserta dengan Tim Pengabdian



Gambar 4. Kerja kelompok

Setelah pelatihan selesai dilakukan, maka tahap akhir dari rangkaian kegiatan pengabdian ini adalah evaluasi. Evaluasi bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelatihan ini. Untuk mendapatkan hasil evaluasi, wawancara dilakukan kepada peserta pelatihan, dan hasilnya menunjukkan: 1) tidak ditemukan kendala yang berarti selama pelatihan berlangsung, 2) materi yang diberikan dalam pelatihan sesuai dengan kebutuhan para tour guide dan bermanfaat untuk mendongkrak performa mereka dilapangan, 3) rasa optimis dan percaya diri tertanam dalam diri peserta pelatihan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan, 4) peserta pelatihan bersemangat untuk terus mengembangkan diri dengan mengikuti berbagai pelatihan yang dapat meningkatkan kompetensi mereka pada bidang pariwisata. Untuk itu, peserta pelatihan menginginkan pelatihan keberlanjutan yang dapat meningkatkan kompetensi mereka dalam dunia kerja yang mereka geluti.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, terlihat dampak positif dari pelatihan ini. Pada pelatihan ini, peserta pelatihan memberikan respon positif dan terlibat secara aktif pada diskusi maupun simulasi yang dilakukan. Antusiasme peserta untuk belajar nampak dari keaktifan mereka mengikuti kegiatan dari awal sampai akhir dan bersungguh-sungguh belajar lewat materi dan simulasi yang diberikan. Komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan secara

professional memacu para peserta pelatihan untuk terus belajar sepenuh hati dan mengembangkan potensi yang dimiliki. Pelatihan ini merupakan investasi jangka panjang yang dapat dimanfaatkan peserta pelatihan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengetahuan mereka terutama dalam bidang bahasa Inggris.

Simpulan dan Rekomendasi

Bisnis pariwisata merupakan bisnis besar yang memerlukan berbagai polesan untuk tetap bertahan seiring perubahan jaman. Untuk dapat berkompetisi dalam dunia pariwisata, penguasaan bahasa asing merupakan kebutuhan primer untuk mengoptimalkan pelayanan profesional. Pelatihan bahasa Inggris kepada para tour guide yang tergabung dalam UPGRI Tour and Travel merupakan langkah tepat dan pertahanan dari gempuran persaingan bisnis tour and travel yang semakin ketat. Dengan penguasaan bahasa Inggris yang baik, para tour guide dapat melayani dengan baik dan profesional, serta memperluas relasi baik dengan para pelanggan yang akan berdampak pula pada kemajuan perusahaan.

Karena terbatasnya waktu, pelatihan hanya dilaksanakan selama dua hari. Melihat respon positif dari peserta pelatihan, maka pelatihan keberlanjutan perlu diadakan untuk memaksimalkan potensi-potensi yang dimiliki oleh para tour guide. Keseluruhan, kegiatan pelatihan ini membawa banyak manfaat dan mengoptimalkan potensi diri agar kualitas diri dari seorang tour guide semakin terbentuk dengan baik dan terus berkembang. Melalui pelatihan ini, para tour guide tidak hanya mendapatkan ilmu atau pengalaman teoritis saja, namun juga mendapatkan ketrampilan bagaimana bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan benar.

Daftar Pustaka

- Ayuningtyas, Pratika. (2021). Pelatihan *English For Guiding* Bagi Pemandu Wisata Lokal Kabupaten Purworejo. Jurnal Abdimas Bina Bangsa. 02(01).
<https://doi.org/10.46306/jabb.v2i1>
- Damayanti, L. S. (2019). Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris dalam Industri Pariwisata. *Journey*, 2(1), 71–82. [10.46837/journey.v2i1.42](https://doi.org/10.46837/journey.v2i1.42)
- Hornay, Priscilla., Albertus, Toni., Djehatu, Maria., Dali, Robertus (2023). Pelatihan *English For Tourism* dengan Pendekatan Berbasis Budaya Lokal Bagi Pelaku Usaha Di Pesisir Pantai Sulamanda Desa Mata Air. Jurnal PKM, 6 (5), 1821-1835.
<https://doi.org/10.33024/jkpm.v6i5.9376>
- Husna, F. K. (2022). Analisis Dampak Sektor Pariwisata Bagi Perekonomian Warga Sekitar Kawasan wWsata Siblarak Polanharjo Kabupaten Klaten. *Journal of Economics Research and Policy Studies*, 2(2), 104-117. <https://doi.org/10.53088/jerps.v2i2.577>
- Maharani, P.D, Candra Puspita, K.D, Dewi, Nira K.N (2024). Pelatihan Bahasa Inggris untuk Meningkatkan Potensi SDM dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Madaniya*, 5 (4). 2082-2088. <https://doi.org/10.53696/27214834.1046>
- Menggo, S., Su, Y. R., & Taopan, R. A. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata di Desa Wisata Meler. *Widya Laksana*, 11(1), 85-97. <https://doi.org/10.23887/jwl.v11i1.34908>
- Mulyanti, Wilda & Purwaningsih Sundari (2020). Pelatihan Bahasa Inggris Komunikatif untuk Pemandu Wisata di Safari. *Journal of Empowerment Community* Volume 02 (1).
<https://doi.org/10.36423/jec.v2i1.401>
- Ningsih, S.K, Waeni, S. (2024). English for Tour Guide: Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat bagi Guru SMK di Purbalingga. *Jurnal PengabdianMu*. 9 (7), 1240-1246.
<https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v9i7.6952>
- Prabowo, T. A., Sari, D. W., Sugiharti, L., Haryanto, T., & Muhtarom, A. (2020). Ekowisata Kabupaten Bangkalan: Pengembangan Industri Kreatif Menyambut Era Industri 4.0. *Litbang Pemas Universitas Islam Lamongan*. Jurnal
- Rahmat, A., Minnawati, M. (2020). Model Participation Action Research dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Aksara* Volume Nomor 6 (01).
<http://dx.doi.org/10.37905/aksara.6.1.62-71.2020>
- Risdandi, B., Ramadhani, H., Majah, I., Aulia, L. I., Yolanda, N., Ramadhan, S., Nabilla, S. A., Lestari, S. K., & Kurniasi, E. R. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris Bagi Pemandu Wisata di Desa Pelangas Kecamatan Simpang Teritip Kabupaten Bangka Barat. *Martabe*, 5(4), 1402–1407. <http://dx.doi.org/10.31604/jpm.v5i4.1402-1407>

- Setiawan, M. A., & Pribadi, T. I. (2024). Tingkat Penerapan Etika Komunikasi Oleh Front Office Staff Di Sheraton Senggigi Beach Resort. *Economist: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(3), 22-34. <https://doi.org/10.63545/economist.v1i3.29>
- Suastini, N.W. et.al. (2024). Pelatihan “*English For Tour Guiding*” Bagi Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Tista. *Jurnal Bina Cipta*, 1(1), <https://doi.org/10.46837/binacipta.v1i1.4>
- Warni, S., & Apoko, T. W. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris bagi Masyarakat Kawasan Wisata Berbasis Alam dan Budaya Betawi di PBB Setu Babakan Jakarta. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 3(1), 22-29. <https://doi.org/10.33394/jpu.v3i1.4940>
- Wijaya, S.N, et.al. (2023). Dampak dan Tantangan Sektor PARIwisata Indonesia Pasca Pandemi Covid-19. *Jurnal Serina Ekonomi dan Bisnis*. 1(2), 192-205. <https://doi.org/10.24912/jseb.27040>