



Pemberdayaan Masyarakat Melalui Peningkatan Kemampuan Berbahasa Inggris Bagi Pengelola Wisata

Mister Gidion Maru^{1*}, Meyer Matey² Revolson Alexius Mege³, Stralen Pratasik⁴, Veronika Waroka⁵

Keywords :

Pemberdayaan;
Pemandu wisata;
Bahasa Inggris.

Correspondensi Author

Fakultas Bahasa dan Seni,
Universitas Negeri Manado
Jl Kampus Unima di Tonsaru,
Tondano Sulut
Email: mrgidionmaru@unima.ac.id

History Article

Received: 23-08-2021;
Reviewed: 12-10-2021;
Revised: 18-11-2021;
Accepted: 25-11-2021;
Published: 28-11-2021.

Abstrak. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris kepada pengelola yang meliputi pemandu wisata, pedagang, penyedia jasa kuliner, jasa foto dan jasa parkir. Metode yang digunakan yaitu dengan pendekatan kompetensi komunikatif (Communicative Competence Approach). Pendekatan ini meliputi empat aspek (materi) yaitu kompetensi gramatik, kompetensi wacana, kompetensi sosiolinguistik dan kompetensi strategis. Kegiatan yang dilaksanakan dalam bentuk workshop dan pelatihan ini menyajikan materi Bahasa Inggris mengacu pada 10 Panduan Menjadi Tour Leader dan Tour Guide Andal. Kegiatan dilaksanakan di desa Kanonang Satu Kecamatan Kawangkoan Minahasa Minahasa dan diikuti oleh 16 peserta dan berlangsung selama 3 bulan. Berdasarkan evaluasi awal diperoleh bahwa tingkat penguasaan pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris dari peserta diperoleh nilai rata-rata 31.55. Selanjutnya berdasarkan evaluasi akhir diperoleh nilai rata-rata 75.2. Juga terjadi peningkatan pendapatan setiap pelaku wisata antara Rp.15.000 sampai dengan Rp.40.000 dengan nilai rata-rata Rp.21.250. Dapat disimpulkan bahwa melalui kegiatan pengabdian ini telah terfasilitasi upaya (1) peningkatan kemampuan berbahasa Inggris pelaku usaha pariwisata (2) peningkatan jasa layanan pemandu wisata terhadap turis asing dan (3) peningkatan pendapatan pelaku usaha pariwisata dan pengelola wisata.

Abstract. The purpose of community service activities is to increase knowledge and skills in English for managers which include tour guides, traders, culinary service providers, photo services and parking services. The method used is the communicative competence approach (Communicative Competence Approach). This approach includes four aspects (materials) namely grammatical competence, discourse competence, sociolinguistic competence and strategic competence. The activity, which was carried out in the form of workshops and training, presented English language material referring to the 10 Guide to Becoming a Tour Leader and an Reliable Tour Guide. The activity was carried out in Kanonang Satu village, Kawangkoan Minahasa Minahasa district and was attended by 16 participants and lasted for 3 months. Based on the initial evaluation, it was found that the level of mastery of knowledge and skills in English from the participants obtained an

average score of 31.55. Furthermore, based on the final evaluation obtained an average value of 75.2. There was also an increase in the income of each tourism actor between Rp. 15,000 to Rp. 40,000 with an average value of Rp. 21,250. It can be concluded that through this service activity, efforts have been facilitated (1) to improve the English language skills of tourism business actors (2) to increase tour guide services for foreign tourists and (3) to increase the income of tourism business actors and tour managers.

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara dikenal kaya akan keragaman seni dan budaya serta sumberdaya alam hayati dan non hayati yang menjadi sentra pengembangan usaha pariwisata yang menyumbang devisa bagi pertumbuhan ekonomi. Pada tahun 2020 sumbangan sektor pariwisata bagi Produk Domestik Bruto (PDB mencapai 4.1 persen, dan sedikit mengalami penurunan dibanding pada tahun 2019 yang mencapai 4.7 persen akibat kondisi pandemic covid-19 yang melanda dunia yang tentunya berdampak pula terhadap berbagai sektor usaha dan pada gilirannya berdampak pula terhadap hilangnya lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar (Utami dan Kafabih, 2021).

Penurunan PDB tersebut terutama disebabkan oleh penurunan jumlah wisatawan mancanegara maupun domestik yang mencapai 2,9 juta wisatawan atau 53.6 persen pada tahun 2020 dibandingkan dengan tahun 2019 yang mencapai 6.3 juta wisatawan (Anonimus, 2020; Kartiko, 2020). Walaupun demikian upaya pengembangan sektor pariwisata di Indonesia terus ditingkatkan karena tidak saja berdampak secara langsung memberikan sumbangan terhadap peningkatan pendapatan ekonomi Negara bersumber dari devisa, tetapi juga memberi dampak ganda pada berbagai sektor lainnya seperti menarik investasi terhadap berbagai sektor terutama infrastruktur yang pada gilirannya merangsang tumbuhnya berbagai subsektor usaha seperti pembangunan sarana dan prasarana fisik, usaha kuliner, pedagang, penyedia jasa foto, jasa parkir, pemandu wisata dan aktivitas ekonomi lainnya yang pada gilirannya meningkatkan pendapatan Negara maupun para pelaku usaha pariwisata itu sendiri secara langsung maupun tidak langsung serta

mengatasi berbagai masalah social seperti terciptanya lapangan kerja baru. Potensi pengembangan sektor pariwisata masih sangat besar yang dapat meningkatkan jumlah wisatawan terutama mancanegara untuk berkunjung pada berbagai destinasi wisata di Indonesia (Witomo dan Ramadhan, 2018; Nicola *et al.*, 2020). Fokus pengembangan pariwisata seyogianya menjangkau potensi wisata pedesaan mengingat sektor wisata sangat signifikan dapat mendorong perekonomian masyarakat pedesaan dan bahkan dapat berfungsi sebagai wahana pembangunan sektor pedesaan (Neumeier *et al.* 2014).

Salah satu destinasi wisata potensial berkembang dan menjadi sumber pendapatan ekonomi khususnya bagi masyarakat pelaku usaha wisata adalah kawasan wisata Bukit Kasih yang terletak di desa Kanonang kecamatan Kawangkoan kabupaten Minahasa, Sulawesi Utara. Lokasi ini dapat ditempuh dari pusat kota Manado dalam rentang jarak sekitar 55 kilometer. Kawasan Bukit kasih terhampar seluas empat hektar terdapat sebuah salib putih dengan tinggi 53 meter yang dapat dicapai setelah pengunjung menapaki 2435 anak tangga. Daya tarik Bukit Kasih bukan hanya menarik minat wisatawan domestik tetapi juga wisatawan mancanegara. Gaung adanya sebuah tempat wisata yang menggabungkan antara pesan kebhinekaan dan fenomena alam yang ditandai dengan berdirinya tempat ibadah bagi agama resmi di Indonesia yang hanya dapat dijangkau dengan menaiki 2000 lebih anak tangga dan keunikan sumber mata air panas yang mengalir dari lereng perbukitan disertai membumbungnya asap dari celah bebatuan telah menjadi pesona yang menghisap para wisatawan mancanegara untuk datang berkunjung (Wowor *dkk.*, 2018; Moningga dan Suprayitno, 2019). Walaupun cukup tinggi potensi kehadiran wisatawan

mancanegara di kawasan wisata Bukit Kasih belum didukung oleh ketersediaan sumberdaya manusia yang memadai terutama staf pengelola dan pemandu wisata, dimana masih rendah kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Akibat lemahnya penguasaan bahasa Inggris berdampak juga pada kurang dapat dijualnya potensi daya tarik destinasi wisata Bukit Kasih secara maksimal.



Gambar 1. Destinasi wisata Bukit Kasih

Sesungguhnya kemampuan berkomunikasi Bahasa Inggris merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan pengelolaan suatu industri pariwisata (Fajri *et al.*, 2020; Mantra *et al.*, 2020). Dengan demikian apapun upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kehadiran wisatawan asing pada industri pariwisata, sangat ditentukan juga oleh kesiapan sumberdaya manusia terutama berkomunikasi dalam bahasa asing atau Bahasa Inggris. Hal ini sangat penting mengingat kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris dapat membangun citra suatu pariwisata tersebut (Hartono *dkk.*, 2020).

Walaupun industri pariwisata belakangan ini mengalami keterpurukan akibat pandemic covid-19, sesungguhnya menjadi kesempatan bagi para pelaku usaha untuk berbenah mengatasi masalah kapasitas sumberdaya manusia terutama berkaitan dengan kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris Hal ini sangat penting mengingat bahasa Inggris merupakan jembatan komunikasi dengan para wisatawan yang berwisata. (Hong, 2015; Hartono *dkk.*, 2020). Hasil pengamatan yang dilakukan di kawasan wisata Bukit Kasih diperoleh bahwa hampir keseluruhan staf pengelola dan pemandu wisata mengalami kesulitan ketika harus berkomunikasi dalam bahasa Inggris dalam rangka menjelaskan sejarah dan keunikan objek wisata di kawasan Bukit Kasih Kanonang. Permasalahan berkomunikasi dengan menggunakan bahasa

Inggris ini meluas dialami oleh hampir seluruh pengelola dan pemandu wisata di Sulawesi Utara (Maru, 2016).

Berdasarkan catatan pengelola kawasan Bukit Kasih, ada sejumlah 8015 turis atau wisatawan mancanegara yang berkunjung dalam rentang waktu Juni hingga Desember 2019. Jumlah yang cukup signifikan ini hanya dilayani oleh 21 orang guide yang berasal dari kalangan warga setempat. Kelompok pemandu ini semuanya tidak memiliki latar belakang atau pendidikan formal yang berhubungan dengan penggunaan Bahasa Asing terutama Bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar internasional. Bertolak dari permasalahan tersebut diatas maka dilaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris bagi pengelola wisata, meningkatkan jasa layanan dan meningkatkan pendapatan mitra.



Gambar 2. Aktivitas Wisatawan menjelang Senja

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini telah dilaksanakan di desa Kanonang Satu Kecamatan Kawangkoan Minahasa. Kegiatan ini dilaksanakan selama 3 bulan, diikuti oleh 16 orang peserta. Metode pendekatan yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini adalah pendekatan kompetensi komunikasi (*Communicative Competence Approach*). Pendekatan ini meliputi empat aspek yaitu kompetensi gramatik, kompetensi wacana, kompetensi sosiolinguistik dan kompetensi strategis. Ada kesepakatan bahwa kompetensi komunikatif adalah komponen dari

keahlian global yang menekankan pembelajaran bahasa asing ditujukan untuk bekerja secara profesional dalam lingkungan yang multikultur dan bisnis global. Pada pelaksanaannya pendekatan ini juga mendorong pembelajar bahasa Inggris atau asing lainnya untuk dapat berkomunikasi dengan orang dari berbagai kebangsaan dengan didasari pemahaman bahwa pada dunia kerja global dewasa ini didalamnya industri pariwisata berada penggunaan bahasa Inggris sangat dinilai dan dihargai. Oleh sebab itu, penguasaan bahasa Inggris menjadi luaran penting dalam industri pariwisata. Kemampuan berkomunikasi yang baik terutama komunikasi verbal antara pengelola dan pemandu wisata dengan turis yang datang dari kebudayaan atau kebangsaan yang sepenuhnya berbeda akan membantu menjaga hubungan baik dan mempengaruhi persepsi pengunjung tentang keseluruhan layanan yang kedepan akan mempengaruhi pilihan tujuan wisata yang akan datang.



Gambar 3. Paparan materi oleh pelaksana

Selain itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini juga menggunakan pendekatan dengan cara melibatkan pihak lain. Tim pelaksana pengabdian yang melakukan pendampingan dan memfasilitasi setiap rencana kegiatan dan tahapannya juga melibatkan komunitas belajar yang terdiri dari mahasiswa-mahasiswa dari jurusan Pendidikan Bahasa Inggris yang tertarik untuk menerapkan keilmuannya terkait dengan pembelajaran bahasa. Komunitas belajar ini terdiri dari sekelompok mahasiswa yang terdiri dari lima orang yang secara sukarela membentuk komunitas belajar yang mengarahkan kegiatan mereka untuk menyelenggarakan diskusi atau seminar serta pelatihan yang berhubungan dengan proses pembelajaran bahasa. Pada kegiatan pengabdian ini mereka berperan

menjadi pendamping sekaligus tutor dan mitra latih bagi para pemandu yang mengikuti pelatihan ketrampilan berbahasa. Kehadiran mereka akan memperkuat dan menyemangati partisipasi mitra kegiatan dalam hal ini kelompok pemandu wisata. Mitra pengabdian yang akan menyediakan ruang dan tempat pelatihan serta kegiatan transfer serta penerapan pengetahuan akan disertai oleh partisipasi anggota komunitas belajar yang ketrampilan bahasa Inggrisnya lebih baik. Kemitraan ini akan menguntungkan dalam menjamin keberhasilan dalam mengatasi permasalahan prioritas yang dialami oleh para pemandu wisata di Bukit Kasih.

Rencana Langkah-Langkah Solusi yang Disepakati

1. Persiapan

Persiapan merupakan langkah awal yang dilaksanakan oleh pelaksana pengabdian. Pada langkah ini pembahasan akan program dan langkah-langkah kerja yang akan dilaksanakan merupakan topik yang dibahas. Demikian juga aspek-aspek yang terkait dengan administrasi pelaksanaan setiap langkah-langkah. Hal ini diperlukan sebagai persiapan untuk evaluasi dan pelaporan pada akhir kegiatan. Tak kalah pentingnya dalam tahap ini adalah melakukan koordinasi dengan mitra untuk membahas serta mengidentifikasi permasalahan mendasar yang harus segera diatasi. Koordinasi dengan mitra ini akan menghasilkan pemetaan informasi dan desain kegiatan yang diperlukan serta instrumen dan bentuk kegiatan baik berupa pelatihan maupun penerapan ilmu pengetahuan yang relevan dan tepat guna.

2. Pelaksanaan Kegiatan

2.1 Sosialisasi

Kegiatan sosialisasi ditekankan pada pemberian pemahaman akan pentingnya kegiatan yang akan dilaksanakan ini yaitu tidak hanya penting untuk tujuan bisa komunikasi semata tetapi untuk meningkatkan pendapatan dan keberlanjutan Bukit Kasih sebagai ikon wisata serta untuk memastikan kenyamanan para pengunjung. Dalam proses sosialisasi ini, mitra n diberi gambaran bagaimana pelaksanaan tranfers of knowledge yang ditujukan untuk membekali mitra untuk dapat mengatasi masalah-masalah mendasar yang selama ini mereka hadapi. Dengan begitu maka mitra akan mengambil tanggung jawab bersama untuk menjamin keberhasilan pelaksanaan kegiatan

pengabdian sekaligus melihat bahwa kegiatan ini tak bisa diabaikan. Kesadaran ini akan berperan penting untuk menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

2.2 Proses Pelatihan

Bertolak dari pemahaman bahwa bahasa adalah kebiasaan (*language is a habit*) maka pelaksanaan kegiatan ini langsung memadukan teori dan praktek dalam setiap pertemuannya. Ini berarti bahwa mitra akan langsung dilibatkan dalam praktek komunikasi sambil diselingi pemberian teori yang sesuai dengan konteks dan tujuan komunikasi. Dengan demikian pelatihan ini menjadi proses pembelajaran teori kebahasaan dan komunikasi sekaligus penerapannya. Pada titik ini peran pelibatan komunitas belajar menjadi terasa sangat bermanfaat sebab mereka akan bermain peran (*role play*) untuk menjadi model dan pada giliran Dalam kaitan itu dapat diringkas bahwa implementasi pengetahuan dan teknologi yang digagas oleh tim pengabdian Universitas Negeri Manado untuk menjadi solusi permasalahan dapat diformulasikan sebagai berikut:

- a. Pengetahuan tentang perilaku komunikatif. Pada fase kegiatan ini para pemandu akan mendapat pengetahuan tentang pentingnya ketrampilan berbahasa. Para pemandu wisata diberi teori dan latihan menggunakan ungkapan-ungkapan atau ujaran-ujaran yang lazim dipakai dalam menyapa atau melayani turis mancanegara. Mereka diberi pengertian bahwa dalam pemakaian bahasa tidak semua kata atau ungkapan yang artinya sama dapat dipakai untuk tujuan yang sama misalnya kata “*mister*” bukanlah untuk bentuk sapaan sama seperti “*sir*” meskipun sepintas artinya sama. Hal itu menyangkut pengetahuan dan kompetensi kebahasaan yang akhirnya akan membentuk perilaku berbahasa yang dapat diterima proses interaksi dan komunikasi global.
- b. Pengetahuan tentang promosi wisata. Dalam kegiatan ini, para pemandu diberi pengetahuan kebahasaan tentang mendeskripsikan suatu objek atau tempat dalam hal objek wisata. Kompetensi gramatik dan wacana serta sosiolinguistik diberikan untuk membantu mereka menjelaskan daya tarik Bukit Kasih. Bagaimana memberi penjelasan dan mengangkat detil tiap titik dalam kawasan wisata menjadi praktek yang harus mereka lakukan dengan berlatih dengan

komunitas belajar yang terlebih dahulu telah memberi contoh bagaimana komunikasi tersebut dilakukan dengan para pengunjung. Ketrampilan berbahasa yang menyakinkan dicontohkan sebagai bentuk ekspresi untuk meyakinkan pengunjung untuk datang berkunjung lagi mengingat banyaknya daya tarik wisata yang perlu dieksplorasi dan dinikmati.

- c. Pengetahuan tentang integrasi jasa. Pada bagian ini kelompok pemandu akan diberikan pengetahuan tentang pentingnya jejaring integratif jasa yang ada di Bukit Kasih. Hal ini menyangkut kompetensi manajerial. Penerapan teori akan ditunjukkan pada praktek bagaimana dengan kompetensi komunikatif para pengunjung dapat digiring untuk ikut menikmati keterpaduan jasa-jasa yang lain dilingkup kawasan wisata. Praktek diharapkan akan memmbangun kebersamaan dalam menjaga eksistensi Bukit Kasih sebagai kawasan wisata sekaligus dalam meningkatkan taraf hidup.

3. Evaluasi dan Keberlanjutan Program

Tahapan ini merupakan pemantauan dan pengecekan pada setiap langkah dan solusi yang diharapkan apakah telah memenuhi harapan. Kemajuan dan tantangan akan dipantau untuk menjadi bahan refleksi untuk langkah selanjutnya. Peran tiap komponen dalam pengabdian baik pelaksana maupun mitra dinilai peran dan tanggapannya. Secara umum, keberhasilan akhir akan dievaluasi dengan merujuk apda ketersediaan output, outcome dan dampak dari pelaksanaan kegiatan kemitraan ini. Dalam konteks kegiatan ini, evaluasi melihat tercapainya output antara lain terlaksananya proses peningkatan ketrampilan komunikatif, terciptanya lapangan pekerjaan, terjangkaunya pengguna jasa pemandu wisata dari berbagai kalangan. Sedangkan outcome dapat dilihat pada peningkatan kapasitas pemandu wisata sebagai anggota mitra, peningkatan layanan pemandu wisata, dan peningkatan pengetahuan dan ketrampilan pemandu wisata, peningkatan kemampuan berpromosi dan manajerial terkait jasa kepariwisataan. Pada aspek impact ditunjukkan pada peningkatan pendapatan dari kelompok pemandu wisata, terjadinya perkembangan jumlah dan kualitas pemandu dan bertambahnya serapan tenaga kerja baru.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan pengetahuan dan penguasaan bahasa Inggris bagi pengelola dan pemandu wisata Bukit Kasih Kanonang telah dilaksanakan dan berjalan dan mencapai tujuan program. Kegiatan ini dilaksanakan di desa Kanonang Satu Kecamatan Kawangkoan Kabupaten Minahasa. Kegiatan ini diikuti oleh 16 peserta dengan klasifikasi 3 orang dari staf pengelola kawasan wisata, 4 orang pemandu wisata 5 orang pemilik kios, 2 orang tukang parkir dan 2 penjual jasa foto. Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini tidak saja sebagai bagian dari upaya implementasi misi tridharma Perguruan Tinggi, khususnya dharma pengabdian kepada masyarakat dalam rangka aplikasi ilmu pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris, sekaligus sebagai upaya memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat khususnya rendahnya kemampuan berbahasa Inggris bagi pelaku usaha pariwisata di Bukit Kasih Kanonang terutama dalam membentuk kepribadian generasi muda melalui transformasi ilmu pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris bagi pelaku wisata di desa Kanonang Kabupaten Minahasa, memberikan pemahaman manajemen pariwisata secara professional didalamnya membimbing pembelajar untuk mereka memiliki kemampuan memasarkan dan mempromosikan pariwisata Bukit Kasih Kanonang dalam bahasa Inggris. Kegiatan pengabdian Kepada Masyarakat dilaksanakan dengan mengutamakan pada pemberian sentuhan keilmuan berupa penambahan wawasan dan keahlian bagi anggota kelompok mitra yang terdiri dari pemandu wisata yang umumnya adalah ibu-ibu rumah tangga. Kelompok mitra ini dihadirkan secara bersama-sama untuk diberikan pengetahuan yang berhubungan dengan manfaat ekonomis menjadi pemandu wisata dan tips serta keahlian bahasa Inggris yang diperlukan sebagai pemandu wisata. Pada giliran selanjutnya kegiatan dilaksanakan dengan memberikan pemaparan singkat tentang apa dan manfaat menjadi pemandu wisata. Hal ini diperlukan mengingat bahwa meskipun kelompok mitra ini telah lama atau setidaknya telah mempraktekan diri sebagai pemandu wisata namun umumnya mereka berlaku otodidak dan spontan sesuai dengan kedatangan wisatawan sehingga berdampak pada layanan yang mereka berikan.

Ketidaktahuan akan peran dan fungsi pemandu wisata menjadikan mereka kadang-kadang mengabaikan beberapa hal mendasar dalam pelayanan



Gambar 4. Praktek berkomunikasi bahasa Inggris

diantaranya cara menyapa, cara mendeskripsikan obyek, penampilan dan penggunaan bahasa Inggris. Materi yang dipakai pun bersifat sederhana dan singkat agar mudah dipahami. Adapun materi yang disampaikan untuk menyelesaikan permasalahan diatas adalah 10 Panduan Menjadi Tour Leader dan Tour Guide Andal. Materi ini disarikan dari *A Practical Guide to Tourism Destination Management* yang disampaikan oleh Ferdinand Sampouw dari Praktisi dari E-Global Entrepreneurship dan Prime Education dengan metode diskusi sederhana artinya pengabdian memaparkan materi secara singkat dan diselingi dengan memberikan kesempatan langsung kepada kelompok mitra untuk langsung menanggapi atau bertanya bagian-bagian yang tidak jelas atau yang memerlukan penjelasan lebih detail. Interaksi antar pelaksana pengabdian dan kelompok mitra berjalan sangat aktif. Anggota kelompok mitra yang hadir kadang-kadang tidak bertanya tetapi memaparkan pengalamannya ketika memandu wisatawan sembari menuturkan kejadian-kejadian lucu yang berawal dari ketidapkahamannya sebagai pemandu dan lemahnya bahasa Inggris.

Dalam rangka memperdalam dan memberi contoh yang lebih nyata bagi kelompok mitra maka pengabdian juga menyertakan pemutaran video singkat yang diunduh dari youtube tentang contoh bagaimana seorang pemandu berperan dalam menuntun dan mendampingi para wisatawan asing. Selama

pemutaran video ini pengabdian sesekali menyela untuk memberi komentar dan penjelasan tentang tayangan yang sedang dilihat. Dalam menyaksikan tayangan ini terdengar juga celutukan para anggota mitra, “kita berarti harus bisa menjelaskan asal usul Bukit Kasih”. Ini mereka nyatakan setelah melihat bagaimana Pak Yanto dalam video memandu wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bukit Kasih. “Perlu juga menata lokasi souvenir supaya pemandu bisa mengarahkan kesana dan itu lebih tertib”, sambung yang lain begitu menonton bagaimana para wisatawan diinformasikan rute menuju pasar souvenir dan jarak yang akan dilewati.



Gambar 6. Praktek berkomunikasi bahasa Inggris dengan turis asing

B. Pembahasan

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang terus mendapat perhatian dan terus dikembangkan karena menjadi salah satu tulang punggung perekonomian bangsa Indonesia. Oleh karena itu pengembangan industry pariwisata perlu mendapat perhatian semua pihak mengingat luasnya dampak positif yaitu selain membuka peluang terciptanya lapangan kerja baru, juga berdampak pada sektor lain terutama peningkatan ekonomi, aspek social maupun mengenalkan budaya bangsa yang pada gilirannya menjadi salah satu daya tarik wisata (Sanaubar *dkk.*, 2017; Witomo dan Ramadhan, 2018; Nicola *et al.*, 2020). Salah satu factor penting yang perlu mendapat perhatian adalah pengembangan kapasitas sumberdaya manusia terutama profesionalisme dan penguasaan pengetahuan dan keterampilan bagi pengelola atau pelaku usaha pariwisata untuk membantu mempromosikan potensi pariwisata yang ada di Indonesia didalamnya destinasi wisata dan budaya pada masing-masing daerah atau wilayah. Salah satu pengetahuan keterampilan

yang sangat diperlukan oleh pelaku pariwisata adalah pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris sebagai bekal kuat dapat membangun komunikasi dengan dunia luar untuk mempromosikan potensi pariwisata yang ada sehingga dapat bersaing di era global di dunia industri pariwisata, juga menjadi media menjembatani komunikasi antara masyarakat pelaku usaha dengan wisatawan mancanegara sekaligus mempromosi berbagai potensi sumberdaya wisata yang ada. Melalui penguasaan pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris, tidak saja menjadi modal mempromosikan potensi wisata yang ada tetapi sekaligus dapat mempelajari berbagai karakter dan budaya wisatawan mancanegara, sekaligus sudah dapat memberikan pelayanan secara optimal dan membangun kesan dan citra yang baik bagi pengembangan industry pariwisata di Indonesia (Damayanti dan. Sri, 2019; Hartono *dkk.*, 2020; Widiastuti *et al.*, 2020).

Sebagaimana diuraikan sebelumnya bahwa dalam kegiatan pengabdian ini, sebagai upaya mencapai target kegiatan, maka setelah pemberian materi dan praktek berkomunikasi yang dibantu dengan pemutaran video, ditindaklanjuti dengan praktek langsung yang diperagakan oleh para pengelola dan pemandu wisata Bukit Kasih yang ambil bagian dalam kegiatan pengabdian ini. Para peserta didik ini berperan layaknya sebagai media pembelajaran. Peserta didik bermain peran (role play) sebagai wisatawan dan pemandu. Hal ini dimaksudkan untuk mendekatkan pengetahuan yang disampaikan lewat materi awal dan mendekatkan pengalaman yang ada dalam tayangan yang sudah disaksikan mereka. Dengan demikian kelompok mitra mendapatkan gambaran yang jelas tentang peran dan layanan yang dilakukan pemandu wisata ketika mereka melayani wisatawan yang datang ke kawasan wisata bukit kasih. Dengan melihat antusiasme kelompok mitra dalam mengikuti kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini seperti tergambar dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, komentar yang muncul dan interaksi aktif, maka dapat dikatakan kegiatan ini berlangsung sesuai harapan dan lancar. Patut diakui bahwa kelompok mitra masih menginginkan ada pertemuan lanjutan yang lebih detail dalam mengatasi tantangan sebagai pemandu wisata. Pada akhir kegiatan para pemandu wisata, anggota kelompok mitra, meyakini bahwa pelatihan ini sangat bermanfaat bagi kemampuan mereka dalam melayani

pengunjung sehingga pendapatan mereka akan meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas layanan mereka. Sehubungan dengan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan diatas, diperoleh dari pengakuan peserta atau kelompok mitra bahwa sebagian besar dari 16 peserta atau sebesar 75 % (12 peserta) mendapatkan nilai rata-rata diatas 75 dan merasakan mendapatkan pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk mengatasi masalah mereka. Dengan kata lain, 75 % dari kelompok mitra merasa siap untuk memberikan layanan yang lebih baik bagi para wisatawan khususnya dari mancanegara. Sementara 3 – 4. orang peserta belum mencapai hasil yang diharapkan lebih disebabkan karena ketidakseriusan (kehadirannya) dalam mengikuti pelatihan. Hal ini akan berdampak pada peningkatan pendapatan mereka dan lebih jauh meningkatkan taraf hidup mereka. Disisi yang lain, pengetahuan yang mereka miliki saat ini dapat digunakan untuk ikut membimbing calon-calon pemandu wisata yang lain untuk kawasan wisata bukit kasih. Oleh karena itu, dapat dikatakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini juga akan menambah jumlah pemandu wisata dikawasan tersebut. Secara tidak langsung hal tersebut akan mendorong percepatan peningkatan ekonomi kawasan disekitar Bukit Kasih mengingat umumnya kelompok pemandu wisata berasal dari desa-desa disepulir kawasan Bukit Kasih. Lebih jauh lagi, pengetahuan yang diperoleh selama pelaksanaan kegiatan pada pengabdian kepada masyarakat dapat mereka pakai untuk menyusun dan mendesain brosur atau wadah-wadah promosi yang terkait dengan atraksi dan layanan yang tersedia dikawasanBukit Kasih. Dengan demikian arus pengunjung akan lebih banyak dan potensi ekonomis akan lebih besar mereka peroleh.

Untuk lebih meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris bagi pengelola dan pemandu, maka dalam pelaksanaannya dilakukan juga pendekatan praktek berkomunikasi langsung dengan wisatawan mancanegara dengan didampingi oleh tim pelaksana. Pengalaman nyata ini selain dapat meningkatkan rasa percaya diri, juga akan lebih meningkatkan pengetahuan dan keterampilan pengelola dan pemandu wisata berkomunikasi dalam bahasa Inggris praktis. Oleh karena itu, penguasaan bahasa Inggris mutlak dimiliki oleh para pelaku pariwisata untuk peningkatan industri pariwisata. Kemampuan berkomunikasi yang baik terutama komunikasi verbal antara

pengelola dan pemandu dengan wisatawan mancanegara yang berkunjung dari berbagai negara dengan latar belakang budaya yang berbeda, diharapkan menjadi bekal para pengelola dan pemandu membantu menjaga hubungan baik dan mempengaruhi persepsi pengunjung terhadap keseluruhan layanan yang kedepan yang tentunya akan mempengaruhi pilihan wisatawan mancanegara unuk kembali berwisata (Andriani dan Fatimah, 2018; Damayanti dan. Sri, 2019; Widiastuti *et al.*, 2020).

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Rektor Universitas Negeri Manado yang telah membiayai pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat. Terima kasih juga disampaikan kepada Ketua LPPM Universitas Negeri Manado dan Pengelola kawasan wisata Bukit Kasih Kanonang yang telah memfasilitasi dan memberi kesempatan kepada kami dalam melaksanakan kegiatan pengabdian kepada Masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat disimpulkan: (1) Terfasilitasi upaya peningkatan penguasaan pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris bagi pelaku usaha pariwisata; (2) Terjadi peningkatan jasa layanan pemandu wisata terhadap turis asing; (3) Adanya peningkatan pendapatan pelaku usaha pariwisata dan pengelola wisata. Menjawab tingginya anino masyarakat pelaku usaha khususnya pemilik jasa kuliner dan souvenir maka diharapkan adanya kegiatan lanjutan untuk pelatihan berbahasa Inggris

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R. dan Fatimah R. 2018. Strategi *Experiential Marketing* Sebagai Metode Pendekatan Dalam Meningkatkan *Revisit Intention* Wisatawan Sabda Alam Garut. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 13 (3) : 206 – 214.
- Anonimus, 2020. Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Nasional Desember 2019.

- Badan Pusat Statistik *Berita Resmi Statistik*, 13, 1–16.
- Damayanti, L. Sri, 2019. Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris Dalam Industri Pariwisata. *JOURNEY*, 2 (1) : 71 – 82.
- Fajri K., T. Kartika & Afriza. L. 2020. Pemberdayaan Masyarakat dalam Meningkatkan Kemampuan Kepemanduan Wisata di Desa Wisata Cibuntu Kabupaten Kuningan Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Qardhul Hasan; Media Pengabdian kepada Masyarakat*. 6 (1) : 28 – 38.
- Hartono. M. S., I Made Pageh., Ni Putu Rai Yuliantini., I Wayan Pardi., dan M. J. Setianto 2020. English Capacity Building dalam Pengelolaan Pariwisata pada Kelompok Sadar Wisata Prabawa Giri. *Proceeding Senadimas Undiksha*. ISBN 978-623-7482-47-5. Hal. 867 – 878.
- Hong, K. C. T. 2015. An Evaluation Of English Teaching And Learning In Tourism Training Programs In Vietnam, *International Journal of Arts & Sciences* Vol 8, no 6.Pp 561-572
- Mantra, I. B. N., Ida Ayu Made Widiastuti., Nengah Dwi Handayani., dan Anak Agung Istri Yudhi Pramawati. 2020. English Language Urgency for Tourism and Hospitality Employees to Boost Global Economy. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology* 17 (7) : 5458.
- Maru, M G. 2016, Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata Pada Para Pelaku Usaha Wisata Religi Bukit Kasih Kanonang Kawangkoan, Minahasa, Sulawesi Utara. *Jurnal ABDIMAS*, Vol. 9, No. 2, Desember; 173-178
- Moningka, O., dan H. Suprayitno. 2019. Identifikasi Awal Tujuan Wisata di Provinsi Sulawesi Utara bagi Kajian Manajemen Pariwisata. *J. Manajemen Aset Infrastruktur dan Fasilitas*. 3 (1) 45 – 60
- Neumeier, Stefan, and Pollermann, Kim. 2014. Rural Tourism As Promoter Of Rural Development – Prospects And Limitations: Case Study Findings From A Pilot Projectpromoting Village Tourism. *Europ. Countrys.* · 4 : 270 – 296.
- Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., Agha, M., and R. Agha. 2020. The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (Covid-19): A review. *International Journal of Surgery*, 78 : 185–193.
- Sanaubar, G., Hidayat, W., & Kusuma, H. (2017). Pengaruh Potensi Pariwisata Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Sektor Perhotelan di 9 Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Timur Tahun 2012-2015. *Jurnal Ilmu Ekonomi*, 1(3) : 324 – 339.
- Soebagyo. 2012. Strategi Pengembangan Pariwisata di Indonesia. *Jurnal of Liquidity*, vol 1, no 2 Juli-Desember. hlm 153-158
- Utami, B. S. dan A. Kafabih. 2021. Sektor Pariwisata Indonesia di Tengah Pandemi Covid-19. 4 (1): 383 – 389.
- Witomo, C. M., dan A. Ramadhan. 2018. Potensi Ekonomi Pariwisata Kabupaten Pulau Morotai *J. Sosek KP*. 13 (1) : 59-71.
- Wowor, Mh., G. H. M. Kapantow dan E. Ruauw. 2018. Dampak Objek Wisata Bukit Kasih Terhadap Pendapatan Masyarakat di Desa Kanonang Dua Kecamatan Kwangkoan Barat. *Agri-SosioEkonomi* 14 (3) : 355 – 364.
- Widiastuti, I.A.M.S., Mukminatien, N., Prayogo, J.A., & Irawati, E. 2020. Dissonances between teachers' beliefs and practices of formative assessment in EFL classes. *International Journal of Instruction*, 13(1), 71–84
- Widiastuti, 2007, *A Practical Guide to Tourism Destination Management*. World Tourism Organization. Madrid