



Pelatihan Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris dalam Upaya Pengembangan Wisata di Kota Wisata Batu

Indriani Detty Permatasari^{1*}, Ahmad Yusuf Imam Suja'i¹, Hadi Sunaryo¹

¹Universitas Islam Malang, Jl. Mayjen Haryono No.193, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144, Indonesia

*Email korespondensi: indrianidettypermatasari@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history

Received: 27 Dec 2024

Accepted: 07 Mar 2025

Published: 31 Mar 2025

Kata Kunci:

Bahasa Inggris;
Pariwisata;
Pelatihan.

ABSTRAK

Background: Pariwisata mencakup segala hal yang berkaitan dengan kegiatan wisata, termasuk fasilitas, layanan, dan aktivitas yang mendukung pengalaman wisatawan. Kecakapan English for Tourism memainkan peran penting dalam pengembangan dan promosi objek wisata suatu daerah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) di Kota Batu melalui pelatihan bahasa Inggris yang berfokus pada sektor pariwisata. **Metode:** Metode pelaksanaan kegiatan pelatihan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilakukan dengan cara onsite (tatap muka langsung) dengan menggunakan Pre-Test dan Post-Test untuk mengukur peningkatan kemampuan peserta sebelum dan setelah pelatihan. Peserta diikuti oleh 90 orang yang dilakukan di Gedung Graha Wangsa Kota Batu. Sedangkan instrument evaluasi menggunakan uji analisis Wilcoxon. **Hasil:** Pelatihan ini berhasil memenuhi tujuan utamanya, yaitu meningkatkan kemampuan bahasa Inggris masyarakat Kota Wisata Batu. Dengan pengetahuan dan keterampilan baru ini, masyarakat diharapkan dapat lebih siap dalam mendukung pengembangan pariwisata lokal, khususnya dalam berinteraksi dengan wisatawan domestik maupun internasional. Dari hasil uji wilcoxon, diperoleh nilai sebesar $0,003 < 0,050$ yang menunjukkan bahwa adanya perbedaan antara pres test dan posttest yang dilakukan. **Kesimpulan:** Kegiatan yang telah dilakukan memberikan dampak positif dalam meningkatkan keterampilan peserta, terutama dalam penggunaan bahasa Inggris sehari-hari. Peningkatan yang signifikan terlihat dalam tiga aspek utama layanan pelanggan, yaitu cara menyapa tamu, menangani keluhan, dan menyampaikan permohonan maaf dengan sopan. Selain itu, peserta juga mengalami perkembangan dalam keterampilan pariwisata, termasuk kemampuan menunjukkan arah/lokasi dan memperkenalkan objek wisata kepada wisatawan. Sebagai rekomendasi untuk program selanjutnya, pelatihan dapat difokuskan pada penguatan keterampilan bahasa Inggris yang lebih spesifik dalam industri pariwisata. Selain itu, aspek pendukung lain seperti standarisasi homestay, higienitas makanan, serta penyusunan paket wisata juga perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan di desa wisata.

ABSTRACT

Background: Tourism includes everything related to tourism activities, including facilities, services, and activities that support the tourist experience. English for Tourism proficiency plays an important role in the development and promotion of tourist attractions in an area. The purpose of this study is to improve the quality of human resources (HR) in Batu City through English

Keyword:

English;
Tourism;
Training.

language training that focuses on the tourism sector. **Methods:** The method of implementing Community Service (PkM) training activities is carried out onsite (face-to-face) using Pre-Test and Post-Test to measure the improvement of participants' abilities before and after the training. Participants were attended by 90 people which was carried out at the Graha Wangsa Building, Batu City. Meanwhile, the evaluation instrument uses the Wilcoxon analysis test. **Results:** This training successfully fulfilled its main goal, which was to improve the English language skills of the people of Batu Tourism City. With this new knowledge and skills, the community is expected to be better prepared to support the development of local tourism, especially in interacting with domestic and international tourists. From the results of the wilcoxon test, a value of $0.003 < 0.050$ was obtained which showed that there was a difference between the pres test and the posttest carried out. **Conclusion:** The activities that have been carried out have had a positive impact on improving the skills of participants, especially in the daily use of English. Significant improvements are seen in three main aspects of customer service, namely how to greet guests, handle complaints, and politely apologize. In addition, participants also experienced development in tourism skills, including the ability to show directions/locations and introduce tourist attractions to tourists. As a recommendation for subsequent programs, training can be focused on strengthening more specific English language skills in the tourism industry. In addition, other supporting aspects such as homestay standardization, food hygiene, and the preparation of tour packages also need to be considered to improve the quality of services in tourist villages.



© 2024 by authors. Lisensi Jurnal Solma, UHAMKA, Jakarta. Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan Creative Commons Attribution (CC-BY) license.

PENDAHULUAN

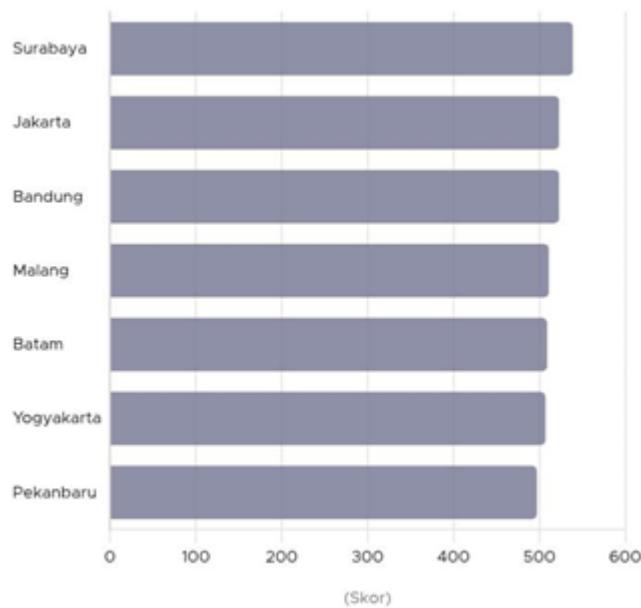
Pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang melibatkan individu, keluarga, atau kelompok dari tempat asal ke destinasi tertentu dengan tujuan rekreasi, eksplorasi, atau menikmati pengalaman baru tanpa tujuan utama bekerja atau mencari penghasilan di lokasi tersebut. Pariwisata tidak hanya memberikan manfaat individu berupa pengalaman menyenangkan dan relaksasi tetapi juga berdampak positif bagi masyarakat dan ekonomi daerah tujuan wisata. Pariwisata dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh individu, keluarga, atau kelompok dari tempat asal menuju berbagai destinasi lain. Tujuan utama perjalanan ini adalah untuk melakukan kunjungan wisata, seperti menikmati pemandangan alam, budaya, atau atraksi lainnya, tanpa maksud untuk bekerja atau mencari penghasilan di tempat tujuan (Sari, 2023). Sektor pariwisata Indonesia memiliki potensi besar untuk terus berkembang dan menjadi salah satu kekuatan ekonomi utama. Wisata alam dan buatan yang terus dipopulerkan memberikan peluang bagi Indonesia untuk bersaing di pasar global sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal. Dengan strategi yang tepat, pariwisata Indonesia dapat menjadi salah satu sektor unggulan yang membawa manfaat ekonomi, sosial, dan budaya (Aulia, Maulida, Kuzairi dan Saputra 2017).

Pemerintah dan pelaku pariwisata memainkan peran penting dalam mengembangkan destinasi dan menarik wisatawan dengan menyediakan infrastruktur yang memadai serta pengalaman yang menarik dan berkesan. Pariwisata mencakup segala hal yang berkaitan dengan kegiatan wisata, termasuk fasilitas, layanan, dan aktivitas yang mendukung pengalaman

wisatawan. Dunia pariwisata terus mengalami perkembangan pesat, dengan semakin banyaknya orang yang melakukan perjalanan wisata ke berbagai daerah, kota, atau bahkan lintas negara. Dalam konteks ini, keberagaman wisatawan yang datang ke berbagai destinasi membawa tantangan dan peluang, terutama dalam hal komunikasi. Penguasaan bahasa Inggris menjadi kunci untuk mendukung perkembangan pariwisata global sekaligus memperkuat daya saing destinasi wisata di tingkat internasional. Kompetensi bahasa Inggris yang baik menjadi aset penting bagi pelaku bisnis di sektor pariwisata. Dengan kemampuan ini, pelaku bisnis dapat memanfaatkan peluang global secara lebih optimal (Eddyono, 2021).

Penguasaan bahasa Inggris untuk pariwisata dapat dibangun sejak dini melalui pendidikan formal, khususnya di sekolah. Dengan memfokuskan pembelajaran pada keterampilan bahasa Inggris yang relevan dengan bidang pariwisata, baik guru maupun siswa dapat lebih siap menghadapi kebutuhan dunia kerja di sektor ini. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam sektor pariwisata sangat erat kaitannya dengan kompetensi komunikasi berbasis *English for Tourism* (Bahasa Inggris untuk Pariwisata). Bahasa Inggris menjadi keterampilan utama yang harus dimiliki oleh para pelaku industri pariwisata untuk menghadapi kebutuhan pasar global dan melayani wisatawan internasional (Lubis, 2019). Kecakapan *English for Tourism* memainkan peran penting dalam pengembangan dan promosi objek wisata suatu daerah. Kemampuan ini tidak hanya membantu memperluas jangkauan promosi, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan (Korwa & Mudana, 2021).

Kota Batu adalah sebuah kota yang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota Batu dikenal sebagai salah satu destinasi wisata terkemuka di Indonesia. Dengan julukan "Swiss Kecil dari Jawa", Kota Batu memiliki daya tarik luar biasa berkat keindahan alamnya yang menawan, udara sejuk, dan berbagai destinasi wisata menarik. Kota ini dikelilingi oleh pegunungan seperti Gunung Panderman, Gunung Banyak, dan Gunung Arjuno, menjadikannya lokasi yang ideal untuk wisata alam dan olahraga luar ruangan. Tempat-tempat seperti Air Terjun Coban Rondo, Selecta, dan Taman Langit Gunung Banyak menawarkan pemandangan alam yang indah serta pengalaman wisata yang unik. Selain wisata alam, Kota Batu memiliki berbagai destinasi wisata modern yang terkenal, seperti: Jatim Park 1, 2, dan 3, Museum Angkut, Batu *Night Spectacular* (BNS) dan *Eco Green Park*. Kota Batu adalah perpaduan sempurna antara keindahan alam, budaya lokal, dan fasilitas wisata modern. Sebagai kota otonom yang terus berkembang, Kota Batu tidak hanya menjadi destinasi wisata favorit tetapi juga pusat kegiatan ekonomi berbasis pariwisata yang memberikan manfaat besar bagi masyarakat setempat dan pengunjung.



Gambar 1. Indeks Kecakapann Bahasa Inggris tahun 2024

Dari data tersebut, meskipun Indonesia secara keseluruhan mengalami penurunan skor *English Proficiency Index* (EPI), Pulau Jawa tetap mencatatkan capaian tertinggi dibandingkan wilayah lainnya. Kota Surabaya bahkan berhasil menyalip Jakarta sebagai kota dengan skor EPI tertinggi, dengan kenaikan dari 531 menjadi 539 poin.

Namun, tren ini tidak sepenuhnya positif karena angka tersebut masih lebih rendah dibandingkan capaian terbaik Surabaya dua tahun lalu (546 poin). Ini menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan di tingkat kota, secara keseluruhan masih ada tantangan dalam mempertahankan dan meningkatkan kecakapan bahasa Inggris. Selain itu, di Kota Malang juga memiliki nilai 500 lebih, dan berada setara dengan Kota Batam. Faktor-faktor yang mungkin memengaruhi penurunan ini bisa mencakup kurangnya paparan bahasa Inggris dalam kehidupan sehari-hari, metode pembelajaran yang kurang efektif, hingga kurangnya praktik aktif dalam komunikasi lisan maupun tulisan. Untuk meningkatkan kecakapan bahasa Inggris, diperlukan pendekatan yang lebih inovatif, seperti integrasi teknologi dalam pembelajaran, peningkatan kualitas pengajar, serta dorongan untuk lebih banyak menggunakan bahasa Inggris dalam lingkungan profesional dan akademik.

Dalam menghadapi tamu dari luar negeri, penggunaan bahasa Inggris yang terbatas sering kali menjadi tantangan utama. Banyak individu mengandalkan bahasa tubuh untuk mengelaborasi pesan yang ingin disampaikan. Minimnya kegiatan berbasis peningkatan kemampuan berbahasa ini, terutama dalam kemampuan berbicara dan berkomunikasi, menjadi salah satu tantangan yang dihadapi oleh banyak individu di berbagai sektor, di Kota Batu termasuk pariwisata. Keterbatasan ini mencakup bahasa lokal, bahasa Indonesia, dan bahasa Inggris, yang masing-masing memiliki peran penting dalam membangun komunikasi yang efektif di tingkat lokal, nasional, dan internasional. Selain itu, masyarakat lokal juga belum menyadari pentingnya untuk meningkatkan kemampuan berbahasa, terutama bahasa Inggris. Peranan bahasa Inggris sangat penting dalam dua aspek utama, yaitu penguasaan teknologi komunikasi dan interaksi langsung, terutama dalam konteks pariwisata dan kehidupan modern. Dengan

menguasai bahasa Inggris, masyarakat lokal tidak hanya dapat memanfaatkan teknologi dengan lebih baik, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pengunjung internasional, meningkatkan daya saing pariwisata daerah mereka di kancah global.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan maka Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) yang dilaksanakan di Kota Batu ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) di Kota Batu melalui pelatihan bahasa Inggris yang berfokus pada sektor pariwisata. Meskipun pelatihan ini hanya terfokus pada bahasa Inggris pariwisata, tujuan utamanya adalah untuk memberikan kontribusi pada pengembangan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan dunia pariwisata, yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta daya saing pariwisata-pariwisata di Kota Wisata Batu.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) dilakukan dengan cara pelatihan melalui onsite (tatap muka langsung). Pelaksanaan secara onsite dianggap lebih efektif dalam memastikan bahwa materi yang disampaikan dapat diadopsi dengan baik oleh masyarakat. Berikut adalah rincian jadwal pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) di Kota Wisata Batu:

Informasi Kegiatan

1. Hari / Tanggal: Senin, 11 November 2024
2. Waktu: 08.00–15.00 WIB
3. Tempat: Gedung Graha Wangsa
4. Peserta: 90 orang (pengelola, dan staf destinasi wisata), terdiri dari:
 - a. Jatim Park 1, 2, dan 3,
 - b. Museum Angkut
 - c. Batu Night Spectacular (BNS) dan
 - d. Eco Green Park

Rangkaian Acara

Tabel 1. Rangkaian Acara

Waktu	Kegiatan	Pengisi Acara
08.00–09.30	Pembukaan dan sambutan	Perwakilan Desa & Tim PkM
09.30–10.30	Materi: Dasar-dasar English for Tourism	Narasumber
10.30–11.00	Diskusi dan Tanya Jawab	Narasumber
11.00–12.00	Workshop: Praktik Percakapan dalam Pariwisata	Tim PkM
12.00–13.00	Istirahat dan makan siang	-
13.00–14.30	Materi: Promosi Pariwisata Melalui Bahasa Inggris	Narasumber
14.30–15.30	Simulasi: Pelayanan Wisatawan Asing	Tim PkM

Desain Pelatihan

Berdasarkan kebutuhan yang diidentifikasi, pelatihan dirancang dengan fokus pada keterampilan praktis:

- a. Materi Utama:
 - 1) *Greetings and Self-Introduction* (Sapaan dan Pengenalan Diri).
 - 2) *Hospitality and Self-Service* (Keramahtamahan dan Pelayanan Mandiri).
- b. Pendekatan: Mengkombinasikan teori dengan praktik langsung.
- c. Handout: Materi pendukung diberikan kepada peserta untuk membantu pembelajaran lanjutan setelah pelatihan.

Pelaksanaan Kegiatan

- a. Durasi: Dilaksanakan dalam satu hari dengan 3 sesi pembelajaran.
- b. Metode:
 - 1) Sesi teori diikuti dengan praktik langsung bersama narasumber.
 - 2) Simulasi interaksi dengan wisatawan.
- c. Partisipasi: Peserta aktif dan antusias mengikuti seluruh sesi.

Evaluasi

Pre-Test dan *Post-Test* untuk mengukur peningkatan kemampuan peserta sebelum dan setelah pelatihan. Pengisian survei kepuasan untuk mendapatkan masukan terkait kegiatan.

Tabel 2. Daftar Pertanyaan Peningkatan kemampuan Bahasa Inggris

No.	Materi	Pertanyaan
1.	<i>Greetings and Self Introduction</i>	Ucapan salam sehari-hari Perkenalan Singkat Ucapan Terimakasih Ucapan Perpisahan Penggunaan Kata Sapaan
2.	<i>Hospitality and Self Service</i>	Menyapa tamu Mengatasi complaint Permohonan maaf
3.	<i>Explaining some tourism object</i>	Menunjuk arah/lokasi Pengenalan Objek Wisata Pengenalan jenis pekerjaan dalam pariwisata

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan bahasa Inggris di Kota Wisata Batu dilaksanakan dengan tujuan utama untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris masyarakat setempat, serta pegawai wisata dalam mendukung sektor pariwisata lokal. Terdapat beberapa program pengabdian lain yang berkaitan dengan pelatihan Bahasa Inggris untuk pengembangan wisata diantaranya (Shilfani, Biringkanae, Taulabi, & Sudarsi 2023) dengan hasil bahwa metode pembelajaran dengan media flash card terbukti baik dalam meningkatkan kemampuan pengetahuan peserta didik. Pengenalan kosakata tentang lingkungan dan alam sekitar objek wisata Ke'te' Kesu itu sendiri melalui media bergambar dan teks. Program lain oleh (Yulianti, Mudiasih, Suratni, & Dinata 2023) menghasilkan

pemandu wisata berbahasa Inggris dan drama tari Dewa Mesraman yang dibuatkan video rekaman dan dipublikasikan di media Youtube. (Subekti, Wati, Susyetina, Kurniawati, Ermerawati, & Winardi 2023) menunjukkan hasil kegiatan pelatihan sangat berhasil dilihat dari semangat belajar dan keaktifan para peserta di setiap pertemuan. Bagi para pemandu wisata peserta kegiatan, hasil kegiatan menjadi bahan penyegaran sekaligus meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris sebelum kembali terjun dalam industri pariwisata pasca pandemi. Program PKM lain oleh (Yenni, Tengerman, & Sinaga, 2021) yang menunjukkan bahwa adanya kegiatan lanjutan yang berupa pelatihan sejenis untuk diselenggarakan secara periodik sehingga dapat mengenalkan bahasa Inggris dan dapat meningkatkan kemampuan masyarakat desa lumban suhi-suhi Toruan.

Berikut adalah hasil evaluasi dan pembahasan terkait kegiatan tersebut:

Penilaian Pre-Test

Hasil Awal:

- Pemahaman tata bahasa dasar dan kosakata terbatas.
- Kesulitan utama adalah berbicara dan mendengarkan, terutama dalam situasi praktis.
- Rendahnya kepercayaan diri untuk menggunakan bahasa Inggris.

Penilaian Post-Test

Hasil Akhir:

- Peningkatan signifikan: Peserta menunjukkan kemajuan dalam kemampuan berbicara, mendengarkan, dan penggunaan kosakata terkait pariwisata.
- Kepercayaan diri meningkat: Peserta lebih percaya diri saat berbicara dalam bahasa Inggris, khususnya dalam simulasi interaksi dengan wisatawan.
- Efektivitas pelatihan: Kombinasi teori dan praktik terbukti berhasil meningkatkan keterampilan peserta.

Pelatihan ini berhasil memenuhi tujuan utamanya, yaitu meningkatkan kemampuan bahasa Inggris masyarakat Kota Wisata Batu. Dengan pengetahuan dan keterampilan baru ini, masyarakat diharapkan dapat lebih siap dalam mendukung pengembangan pariwisata lokal, khususnya dalam berinteraksi dengan wisatawan domestik maupun internasional.



Gambar 2. Pelatihan Kepada Masyarakat dan Kru Wisata Kota Wisata Batu

Berikut adalah hasil dari *pretest* dan *posttest* dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat:

Tabel 3. Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test* Materi *Greetings and Self Introduction*

No.	Pertanyaan	Jumlah Responden Pre Tes	%	Jumlah Responden Pos Tes	%
1.	Ucapan salam sehari-hari	35	39	60	67
2.	Perkenalan Singkat	52	58	78	87
3.	Ucapan Terimakasih	50	56	80	89
4.	Ucapan Perpisahan	75	83	88	98
5.	Penggunaan Kata Sapaan	44	49	86	96

Berdasarkan data *pre-test* dan *post-test* yang diberikan, terdapat lima pertanyaan yang dievaluasi dalam hal penggunaan bahasa sehari-hari. Setiap pertanyaan menunjukkan persentase jumlah responden pre tes dan pos tes yang menjawab dengan benar atau sesuai dengan harapan. Peningkatan signifikan sebesar 28% menunjukkan keberhasilan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan peserta untuk menggunakan ucapan salam yang sesuai dalam situasi sehari-hari. Peningkatan sebesar 29% mencerminkan keberhasilan pelatihan dalam membantu peserta menyusun perkenalan singkat yang sesuai, yang merupakan keterampilan dasar penting dalam berinteraksi dengan wisatawan. Peningkatan sebesar 33%, menunjukkan kemampuan yang tinggi dalam penggunaan ucapan terima kasih setelah pelatihan. Peningkatan sebesar 14% menunjukkan peserta mampu memahami dan menggunakan ucapan perpisahan yang tepat, meskipun tidak setinggi aspek lainnya. Hal ini tetap menjadi indikasi keberhasilan pelatihan. Peningkatan sebesar 47% menunjukkan keberhasilan pelatihan dalam memperkenalkan dan melatih penggunaan kata sapaan yang tepat, sebuah aspek penting dalam memberikan pelayanan pariwisata.

Tabel 4. Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test* Materi *Hospitality and Self Service*

No.	Pertanyaan	Jumlah Responden Pre Tes	%	Jumlah Responden Pos Tes	%
1.	Menyapa tamu	25	28	70	78
2.	Mengatasi complaint	42	47	68	76
3.	Permohonan maaf	40	44	75	83

Berdasarkan data *pretest* dan *posttest* yang diberikan, terdapat tiga pertanyaan yang dievaluasi dalam hal aspek layanan pelanggan. Setiap pertanyaan menunjukkan persentase jumlah responden pre tes dan pos tes yang menjawab dengan benar atau sesuai dengan harapan. Peningkatan signifikan sebesar 50% menunjukkan pelatihan dalam membangun keterampilan dasar dalam menyapa tamu, yang sangat penting dalam interaksi awal dengan wisatawan. Peningkatan sebesar 29% mencerminkan pelatihan berhasil meningkatkan kemampuan peserta dalam mengatasi keluhan pelanggan. Peningkatan sebesar 39%, menunjukkan kemampuan peserta untuk memberikan permohonan maaf yang tepat, sebuah keterampilan penting dalam menyelesaikan konflik dan menjaga hubungan baik dengan tamu.

Tabel 5. Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test* Materi *Explaining Some Tourism Object*

No.	Pertanyaan	Jumlah Responden Pre Tes	%	Jumlah Responden Pos Tes	%
1.	Menunjuk arah/lokasi	35	39	60	67
2.	Pengenalan Objek Wisata	50	56	78	87
3.	Pengenalan jenis pekerjaan dalam pariwisata	53	59	85	94

Setiap pertanyaan menunjukkan persentase jumlah responden *pretest* dan *posttest* yang menjawab dengan benar atau sesuai dengan harapan. Peningkatan signifikan sebesar 28% menunjukkan efektivitas pelatihan dalam membekali peserta dengan kemampuan untuk memberikan petunjuk arah secara jelas, keterampilan yang sangat penting dalam mendukung wisatawan. Peningkatan sebesar 31% mencerminkan keberhasilan pelatihan dalam meningkatkan kemampuan peserta untuk mendeskripsikan objek wisata lokal. Peningkatan sebesar 36%, menunjukkan kemampuan peserta untuk melakukan pengenalan jenis pekerjaan dalam pariwisata dengan benar.

Berdasarkan hasil *pretest* dan *posttest* di atas dapat di analisis melalui uji Wilcoxon dengan hasil sebagai berikut:

Table 6. Uji Wilcoxon

Indikator	Pengetahuan	Sig. (2-tailed)	Keterangan
<i>Greetings and Self Introduction, Hospitality and Self Service, Explaining some tourism object</i>	Pre Test		
	Post Test	0,003	Ada Perbedaan

Hasil Uji Beda Wilcoxon diperoleh nilai p sebesar $0,003 < 0,050$, dari ketiga indikator yang berarti bahwa H_0 ditolak sehingga menunjukkan adanya perbedaan antara *pretest* dan *posttest* Ketika diberikan intervensi. Pelatihan ini secara keseluruhan berhasil meningkatkan kemampuan peserta dalam berbagai aspek komunikasi yang relevan dengan sektor pariwisata. Pelatihan bahasa Inggris yang diadakan bagi masyarakat Kota Wisata Batu telah memberikan berbagai dampak positif yang signifikan, baik secara individu maupun komunitas. Kemampuan berbahasa Inggris membuka peluang bagi masyarakat untuk berpartisipasi lebih aktif dalam sektor pariwisata. Kemampuan komunikasi yang lebih baik memungkinkan masyarakat berinteraksi lebih efektif dengan wisatawan asing. Kegiatan dirancang dengan jadwal yang jelas dan alur yang terorganisir, sehingga mendukung kelancaran pelaksanaan pelatihan. Materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan peserta, memberikan dampak langsung terhadap peningkatan

kemampuan mereka dalam berkomunikasi sehari-hari. Metode pelatihan yang interaktif mendorong peserta untuk aktif berpartisipasi, baik dalam diskusi maupun simulasi, sehingga meningkatkan pemahaman dan penerapan materi.

Menurut (Rauf, & Majid 2022) Pendekatan yang lebih banyak memberikan latihan praktis dalam bahasa Inggris dan pemahaman lintas budaya akan sangat bermanfaat untuk meningkatkan kemampuan peserta dalam berkomunikasi dengan tamu wisatawan mancanegara. Peningkatan kemampuan berbahasa Inggris yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sektor wisata. Hal ini memberikan dampak positif baik bagi para wisatawan, masyarakat lokal, maupun perekonomian setempat. Oleh karena itu, pelatihan bahasa Inggris yang berkelanjutan menjadi investasi penting untuk kemajuan sektor pariwisata di daerah tersebut (Nurazizah, & Teluma 2019). Memanfaatkan keterampilan berbahasa Inggris yang diperoleh dari pelatihan untuk meningkatkan kualitas belajar mengajar memiliki banyak potensi yang dapat memberikan manfaat bagi pendidik, siswa, serta lembaga pendidikan itu sendiri (Mustain, Zubaidi, Rahayu, Safitri, & Lestari 2021). Keterampilan komunikasi yang lebih baik, terutama dalam berbahasa Inggris, akan memberikan dampak yang signifikan terhadap sektor pariwisata lokal (Kusyani, Harahap, & Zulkarnain 2023).

Pendampingan yang diberikan berupa tips dan trik menguasai Bahasa Inggris memiliki peran penting sebagai bekal bagi peserta untuk melanjutkan studi di perguruan tinggi yang mereka targetkan (Ningsih, Sandarupa, Rusmin, Wutun, Indah, N, & Rusman 2023). Pendampingan dapat dilakukan melalui pendidikan, dimana guru Bahasa Inggris memiliki peran strategis dalam mensukseskan kearifan lokal melalui program-program khusus yang mengintegrasikan pembelajaran bahasa dengan budaya lokal (Simanjutak, Siregar, Banjarnahor, Siahaan, Sitorus, & Gaol 2023). Pelaksanaan program pengajaran Bahasa Inggris di lingkungan sekolah dilakukan dengan beragam kegiatan inti, tambahan, dan penunjang untuk meningkatkan keterampilan berbahasa Inggris siswa sekaligus memperkuat keterlibatan masyarakat (Ludji & Hambandima, 2020). Bahasa Inggris menjadi alat untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, seperti memberikan panduan, menjawab pertanyaan, dan menangani keluhan wisatawan dengan tepat. Dengan kemampuan berbahasa Inggris, pelaku pariwisata dapat berkomunikasi lebih efektif dengan wisatawan asing. Hal ini menciptakan pengalaman yang lebih nyaman bagi wisatawan, sehingga mereka merasa dihargai dan dilayani dengan baik (Maleachi, Juliana, Sanipar & Sitorus, 2023). Pelatihan yang diberikan dirancang sebagai bentuk peningkatan kapasitas masyarakat desa, dengan pendekatan yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan lokal. Model pelatihan yang bersifat pendampingan ini dirancang khusus untuk mendukung pengembangan desa wisata secara efektif, sehingga masyarakat dapat memperoleh keterampilan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan dan menarik lebih banyak wisatawan (Puksi, Sinaga, Kurniati & Handyaningrum, 2021).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data pre-tes dan post-tes, pelatihan yang dilakukan telah menunjukkan dampak yang signifikan dalam meningkatkan keterampilan peserta di berbagai aspek seperti kemampuan berbahasa sehari-hari. Terjadi peningkatan yang baik dalam jumlah responden yang mampu menjawab dengan benar terkait ucapan salam, pengenalan singkat,

penggunaan kata sapaan, dan ucapan perpisahan. Kemampuan komunikasi layanan pelanggan yang menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam tiga aspek penting: menyapa tamu, mengatasi keluhan, dan memberikan permohonan maaf. Keterampilan di sektor pariwisata terlihat dalam kemampuan menunjuk arah/lokasi dan pengenalan objek wisata. Serta peningkatan kualitas kegiatan pelatihan. Rundown pelatihan yang terstruktur, materi yang relevan, dan keterlibatan aktif peserta merupakan faktor keberhasilan utama. Evaluasi positif dari kegiatan ini menjadi landasan untuk perbaikan dan peningkatan pelaksanaan kegiatan serupa di masa depan. Rekomendasi program selanjutnya dapat dilakukan dengan pendampingan dan pelatihan menjadi kunci dalam pengembangan kompetensi masyarakat desa wisata agar mampu bersaing dan memberikan layanan yang berkualitas. Selain peningkatan kemampuan berbahasa Inggris yang relevan dalam industri pariwisata, aspek lain seperti standarisasi *homestay*, higienitas makanan, serta penyusunan paket wisata juga sangat penting. Dengan adanya pendampingan dari berbagai bidang, masyarakat dapat memahami standar industri pariwisata, meningkatkan daya tarik wisata, serta memberikan pengalaman terbaik bagi wisatawan. Hal ini juga dapat membantu meningkatkan perekonomian lokal dan menjadikan kota wisata batu sebagai destinasi unggulan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada pihak Pariwisata dan Masyarakat di Kota Wisata Batu yang telah membantu kegiatan penelitian berjalan dengan lancar dan sukses. Ucapan terima kasih dapat juga disampaikan kepada rekan-rekan yang membantu pelaksanaan kegiatan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, V., Maulida, H., Kuzairi, H., & Saputra, I. H. (2017). Pelatihan penggunaan Bahasa Inggris untuk Pariwisata (English for tourism) bagi siswa SMKN 4 Banjarmasin. *J-ABDIPAMAS (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 1(1), 40-49 <http://dx.doi.org/10.30734/j-abdipamas.v1i1.78>
- Eddyono, F. (2021). *Pengelolaan destinasi pariwisata*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Korwa, L., & Mudana, I. G. (2021). *Volunteer Tourism Berwisata dan Bekerja Sosial*. STMIK STIKOM Indonesia.
- Kusyani, D., Harahap, Y. M., & Zulkarnain, I. (2023). Pelatihan Kecakapan English For Tourism Terhadap Pemanfaatan Kearifan Lokal Masyarakat Siallagan. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat Nusantara*, 4(4), 5111-5118.
- Lubis, A. A., Nopriansah, N., Halim, A., Nasution, S. S., & Yusuf, M. (2019). *Studentsâ€™ Experiences of Learning English in Indonesia: Some Effective and Ineffective Ways*. *Abjadia*, 3 (2), 100. <http://dx.doi.org/10.18860/abj.v3i2.6092>
- Ludji, I., & Hambandima, E. S. N. (2020). PKM Pemberdayaan Kelompok Penggerak Pariwisata Melalui Pelatihan Bahasa Inggris Di Kawasan Wisata Pantai Liman, Pulau Semau-Kabupaten Kupang, Nusa Tenggara Timur. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(3), 422-428. <http://dx.doi.org/10.31004/cdj.v1i3.1111>
- Maleachi, S., Juliana, J., Sianipar, R., & Sitorus, N. B. (2023). Pelatihan bahasa inggris bagi pengelola homestay kampung ulos huta raja. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(2), 3292-3301.

- Mustain, K., Zubaidi, Z., Rahayu, E. L., Safitri, I. N., & Lestari, P. Y. (2021). Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Bidang Pariwisata Untuk Guru SMK PUTIKECWARA Batu. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 8(2), 121-129.
- Ningsih, S. N., Sandarupa, D. S. D., Rusmin, R., Wutun, A. A. W. A. A., Indah, N. I. N., & Rusman, E. S. R. E. S. (2023). Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata Bagi Siswa SMAN 7 Di Pulau Balang Lompo Kabupaten Pangkep. *JCS*, 5(3), 52-63.
- Nurazizah, N., & Teluma, A. R. (2019). Pelatihan Berbahasa Inggris Untuk Warga Sekitar Objek Wisata Desa Pasir Putih Lombok. *Jurnal Warta Desa (JWD)*, 1(2). <http://dx.doi.org/10.29303/jwd.v1i2.55>
- Puksi, F. F., Sinaga, E. K., Kurniati, C., & Handyaningrum, N. (2021). Pengembangan Kompetensi Pemanduan Wisata Di Desa Wisata untenjaya Kabupaten bandung Barat. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 4, 667-672. <https://doi.org/10.37695/pkmcsr.v4i0.1293>
- Rauf, R., & Majid, B. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris Bagi Pelaku Usaha Wisata Di Pantai Jikomalamo Kota Ternate. *COMMENT: Journal of Community Empowerment*, 2(2), 47-52. <http://dx.doi.org/10.33365/comment.v2i2.186>
- Sari, D. S. (2023). Pelatihan Peningkatan Keterampilan Bahasa Inggris bagi Pemandu Wisata Kawasan Agro Wisata Rekadana Kabupaten Kubu Raya: Pelatihan Bahasa Inggris bagi Pemandu Wisata. *BEGAWA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 75-81. <https://doi.org/10.62667/begawe.v1i2.31>
- Shilfani, S., Biringkanae, A., Taulabi, N., & Sudarsi, E. T. (2023). Pelatihan Bahasa Inggris Kepada Guide Cilik dengan Menggunakan Media Flash Card Berbasis Kearifan Lokal Pada Lokasi Wisata Ke'te'Kesu'Toraja Utara. *Madaniya*, 4(3), 1288-1294.
- Simanjuntak, H., Siregar, L. S., Banjarnahor, R. U., Siahaan, R., Sitorus, N. C., & Gaol, R. W. L. (2023). Peningkatan Kemampuan Etika Berbahasa Inggris Di Daerah Wisata Bakkara Melalui Penggunaan Simple Tense Dalam Percakapan Sehari-hari Di dukung Dengan Kearifan Lokal di SMA N 1 BAKTIRAJA. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 899-908.
- Subekti, A. S., Wati, M., Susyetina, A., Kurniawati, L. A., Ermerawati, A. B., & Winardi, A. (2023). Pelatihan daring pembuatan video perjalanan virtual berbahasa Inggris bagi pemandu wisata tersertifikasi dari berbagai daerah di Indonesia. *Jurnal ABDINUS: Jurnal Pengabdian Nusantara*, 7(1), 290-303.
- Yenni, E., Tenerman, T., & Sinaga, C. N. A. (2021). Peningkatan Kemampuan Berbahasa Inggris Masyarakat Lokal terhadap Pariwisata Desa Lumban Suhi-Suhi Toruan. *Bima Abdi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 83-87. <https://doi.org/10.53299/bajpm.v1i2.78>
- Yulianti, N. K. D., Mudiasih, N. W., Suratni, N. W., & Dinata, K. W. (2023). Pembinaan Pemandu Wisata Berbahasa Inggris dan Pelatihan Drama Tari Dewa Mesraman dalam Upaya Mengembangkan Wisata Budaya Desa Pakseballi. *Gayatri: Jurnal Pengabdian Seni dan Budaya*, 1(2), 43-4 <https://doi.org/10.20111/gayatri.v1i2.29>