

**PKM English Training Program For Tour Guides
At Orbit Tour And Travel Jakarta**

**PKM Program Pelatihan Bahasa Inggris Bagi PemanduWisata
Di Orbit Tour And Travel Jakarta**

Wahyu Utama¹, Heri Nurranto²

Universitas Indraprasta PGRI^{1,2}

wutama1487@gmail.com^{1,2}

Diterima: Juli 2021, Revisi : Juli 2021, Terbit: Agustus 2021

ABSTRAK

Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang berpotensi menciptakan pertumbuhan yang progresif di negara berkembang khususnya Indonesia dalam rangka mendatangkan dan meningkatkan devisa negara. Tujuan pengabdian ini bertujuan membantu para pemandu wisata yang berada di Orbit Tour and Travel agar terus bisa termotivasi dalam perkembangan pariwisata yang semakin kompleks dan untuk mengoptimalkan potensi yang mereka miliki. Pelatihan ini akan dilakukan dengan media google meet atau zoom sebagai wadah untuk memberikan pelatihan secara online. Hasil dengan adanya program pelatihan ini, para pemandu wisata dapat meningkatkan kemampuannya dalam berinteraksi menggunakan bahasa Inggris dengan turis asing. Selain itu, pemandu wisata mendapatkan pengetahuan tentang perbedaan budaya dan pengaruhnya terhadap komunikasi. Jadi dengan demikian para pemandu wisata dapat dengan percaya diri berinteraksi tanpa takut menyinggung lawan bicara (turis asing).

Kata kunci : Pelatihan, pemandu wisata, travel.

ABSTRACT

Tourism is one of the development sectors that has the potential to create progressive growth in developing countries, especially Indonesia in order to bring in and increase the country's foreign exchange. The purpose of this service is to help tour guides in Orbit Tour and Travel to continue to be motivated in increasingly complex tourism developments and to optimize their potential. This training will be conducted using google meet or zoom media as a forum to provide online training. As a result, with this training program, tour guides can improve their ability to interact using English with foreign tourists. In addition, tour guides gain knowledge about cultural differences and their impact on communication. So that way the tour guides can confidently interact without fear of offending the interlocutor (foreign tourists).

Keywords: Training, tour guide, travel.

1. Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang berpotensi menciptakan pertumbuhan yang progresif di negara berkembang khususnya Indonesia dalam rangka mendatangkan dan meningkatkan devisa negara (*stater revenue*). Dengan kata lain, segala usaha yang berhubungan dengan kepariwisataan merupakan usaha yang bersifat komersial dengan tujuan utama mendatangkan devisa negara. Di samping itu, pengembangan kepariwisataan juga bertujuan untuk memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia yang memiliki karakteristik berdasarkan kearifan lokal. Tujuan pengembangan pariwisata di Indonesia terlihat dengan jelas dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 1969, khususnya Bab II Pasal 3, yang menyebutkan "Usaha-usaha pengembangan pariwisata di Indonesia bersifat suatu pengembangan "industri pariwisata" dan

merupakan bagian dari usaha pengembangan dan pembangunan serta kesejahteraan masyarakat dan Negara” (Yoeti, 1996: 151).

Pengembangan pariwisata di Indonesia tidak terlepas dari potensi yang dimiliki oleh Indonesia untuk mendukung pariwisata tersebut. Indonesia memiliki keragaman budaya yang sangat menarik. Keragaman budaya ini dilatari oleh adanya agama, adat istiadat yang unik, dan kesenian yang dimiliki oleh setiap suku yang ada di Indonesia. Di samping itu, alamnya yang indah akan memberikan daya tarik tersendiri bagi wisatawan baik itu alam pegunungan (pedesaan), alam bawah laut, maupun pantai. Kebudayaan Indonesia agar bisa dinikmati sebagai daya tarik bagi wisatawan memerlukan sarana pengungkap. Artinya, agar orang lain memahami kebudayaan Indonesia diperlukan suatu alat pengungkap yang mampu mendeskripsikan kebudayaan itu secara utuh. Alat pengungkap kebudayaan itu tiada lain bahasa, yang dalam hal ini adalah bahasa Indonesia dan bahasa Inggris.

Sektor pariwisata menjadikan Indonesia sebagai negara yang patut diperhitungkan di pariwisata dunia karena berbagai pengakuan dan penghargaan telah diraih oleh Indonesia. Berkembangnya pariwisata di Indonesia saat ini tentu saja memberikan dampak positif bagi masyarakat terutama masyarakat yang hidup di sekitarnya. Dampak positif tersebut antarlain penyerapan tenaga kerja, yaitu para pemandu wisata lokal yang biasanya tergabung dalam sebuah agen tour and travel. Pertumbuhan Agen Tour and Travel mengalami pertumbuhan yang signifikan dari tahun ketahun. Untuk menghadapi persaingan bisnis yang semakin berkembang, dibutuhkan strategikhusus yang harus dilakukan oleh agent tour and travel. Hal penting lainnya yang harus diperhatikan Agent tour and travel adalah menjaga kepercayaan konsumen, sehingga service merupakan prioritas utama. Pada agent tour and travel tentunya terdapat pramuwisata atau orang yang bertugas untuk memanduwisata para turis. Suatu obyek wisata akan berkembang dengan baik apabila didukung oleh pemandu wisata yang baik pula.

Menurut Kepala BPS Suhariyanto (2020) tercatat ada 16,1 juta orang wisatawan mancanegara (wisman) alias turis yang berkunjung ke Indonesia selama tahun 2019. Khusus di Desember 2019, tercatat jumlah turis yang datang mencapai 1,38 juta orang. 1,38 juta orang turis ini masuk ke Indonesia paling banyak menggunakan angkutan udara yakni sebesar 61%, lalu disusul jalur darat yang sebesar 28%, dan jalur laut sebesar 11%. “Jumlah wisman Desember 2019 1,38 juta orang, kalau jalur udara paling banyak peningkatan di Ngurah Rai, disusul oleh Soekarno-Hatta dan Kualanamu”.

Melihat potensi perkembangan pariwisata Indonesia yang ditandai dengan semakin meningkatnya kunjungan wisatawan mancanegara dari tahun ke tahun tentunya hal ini merupakan kesempatan besar untuk meningkatkan perekonomian Indonesia pada umumnya dan meningkatkan perekonomian masyarakat pada khususnya. Namun, meningkatnya kunjungan turis mancanegara belum diimbangi dengan jumlah sumber daya manusia yang mampu berbahasa Inggris dengan baik. Berdasarkan laporan mitra yaitu Orbit.

Tour and Travel Jakarta, didapatkan informasi bahwa seluruh pemandu wisata yang bekerja di orbit tour and travel kebanyakan dari mereka hanya menamatkan pendidikan sampai tingkat SMA, walaupun ada yang meneruskan ke perguruan tinggi tidaklah banyak dan masih banyak dari mereka belum memiliki kemampuan menggunakan bahasa Inggris yang memadai, sedangkan bahasa Inggris adalah bahasa guiding utama yang mereka gunakan. Banyak dari mereka tidak menguasai tata bahasa, pengucapan kata yang benar dan hal ini memberikan dampak buruk bagi ketersampaian informasi mereka kepada para wisatawan yang mempunyai masalah kekurangan jumlah pemandu wisata yang mahir berbahasa Inggris.

Hal inilah yang menjadi latar belakang kenapa pelatihan Bahasa Inggris untuk pemandu wisata sangat perlu diadakan bagi para guide di Orbit Tour and Travel. Maka diadakanlah pembekalan ilmu atau keterampilan bahasa Inggris bagi para pemandu wisata sebagai solusi dari kebutuhan akan pelatihan bahasa Inggris. Pelatihan kepada mereka akan sangat penting

karena mereka adalah garda utama keberhasilan pariwisata Indonesia dalam melayani wisatawan baik lokal maupun mancanegara.

Pelatihan Program Bahasa Inggris ini bertujuan membantu para pemandu wisata yang berada di Orbit Tour and Travel agar terus bisa termotivasi dalam perkembangan pariwisata yang semakin kompleks dan untuk mengoptimalkan potensi yang mereka miliki dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris sehingga mereka dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi orang lain, dan terlebih lagi bagi pengembangan karir mereka sendiri.

2. Metode

Berdasarkan analisis situasi dan permasalahan yang dihadapi mitra makalangkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai target, sasaran, tujuan dan hasil yang diinginkan maka diadakan pendekatan terhadap salah satu agent tour and travel yang ada di Jakarta yaitu Orbit Tour and Travel. Metode kegiatan dalam pengabdian pada masyarakat ini adalah pelatihan bahasa Inggris dalam bentuk pelatihan *English for Guiding* bagi para yang berada di bawah naungan Orbit Tour and Travel sebagai upaya meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris mereka dalam berkomunikasi dengan wisatawan. Pelatihan akan fokus kepada skill berbicara yang meliputi *language expression* dan kosa kata, pengucapan, tata bahasa dan kelancaran berbicara. Pelatihan ini akan dilakukan dengan media google meet atau zoom sebagai wadah untuk memberikan pelatihan secara online. Hal ini dikarenakan untuk menghindari penyebaran virus corona yang masih sangat berbahaya. Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Orbit Tour and Travel, sebagai berikut:

1. Menghubungi Ketua Yayasan Pelita Hati untuk mendiskusikan topik yang hendak diabdikan yaitu mengenai pelatihan Bahasa Inggris Bagi Pemandu Wisata di Orbit Tour and Travel Jakarta
2. Melakukan sosialisasi dengan menggunakan zoom dengan metode ceramah dan slide PPT.
3. Berdasarkan sosialisasi berupa wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti via zoom didapatkan data bahwa pelaksanaan program pelatihan Bahasa Inggris dilakukan dengan melalui tiga tahapan yaitu perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Materi yang diberikan selama pelatihan merupakan hal-hal yang dianggap penting dalam profesi pemandu wisata. Sebelum masuk pada materi inti, para pemandu wisata diberikan pengetahuan tentang kode etik pramuwisata, public speaking, dan teknik guiding. Adapun materi inti dari pelatihan ini yaitu *Welcoming Tourists, Cross-Cultural Understanding, How to Ask Questions, How to explain feelings (adj) and things (nouns), Giving Direction, dan How to Lead the Tour.*

3. Hasil Pelaksanaan

Program pengabdian kepada masyarakat ini telah dilaksanakan pada bulan Oktober 2020 sampai dengan bulan Januari 2021 di Orbit Tour and Travel. Kegiatan ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman bahasa Inggris dalam bentuk pelatihan *English for Guiding* bagi para pemandu wisata atau karyawan yang berada di bawah naungan Orbit Tour and Travel sebagai upaya meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris mereka dalam berkomunikasi dengan wisatawan. Pelatihan akan fokus kepada skill berbicara yang meliputi *language expression* dan kosa kata, pengucapan, tata bahasa dan kelancaran berbicara. Pelatihan ini akan dilakukan dengan media google meet dan zoom sebagai wadah untuk memberikan pelatihan secara online. Dalam pelaksanaannya kegiatan ini melibatkan dosen di lingkungan Universitas Indraprasta PGRI khususnya Program Studi Pendidikan Ekonomi.

Realisasi kegiatan ini dilakukan dalam tiga tahap, yakni tahap perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi. Tahap pertama adalah tahap perencanaan. Pada tahap ini tim melakukan survei pendahuluan pada bulan Oktober 2020 untuk mengetahui kondisi target kegiatan dengan menganalisis keterlibatan peserta dalam kegiatan mengidentifikasi kebutuhan belajar,

permasalahan dan prioritas masalah, sumber-sumber atau potensi yang tersedia dan kemungkinan hambatan dalam pembelajaran.

Langkah pertama dalam proses perencanaan yaitu mengidentifikasi kebutuhan (*needs assesment*) yang mana menggambarkan mengenai kondisi yang ada dan yang diinginkan serta mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan apa yang belum terpenuhi sehingga pelaksanaan pelatihan bahasa Inggris sangat diperlukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan tersebut sangat dibutuhkan oleh para pemandu wisata ataupun karyawan yang berada di Orbit Tour and Travel mengingat kunjungan wisatawan mancanegara yang semakin meningkat. Lalu, banyak pemandu wisata di Orbit Tour and Travel memiliki kesadaran akan manfaat yang dihasilkan apabila mengikuti pelatihan bahasa Inggris ini.

Dalam mengidentifikasi kebutuhan, hal tersebut didukung oleh penjelasan Roger Buckley (2004: 126) mengatakan bahwa "*When writing objectives the trainer has to bear in mind the conditions which exist for the job and to decide what conditions will be for training*". Dalam mengidentifikasi sasaran, pelatih harus memiliki perhatian tentang kondisi yang terdapat dalam suatu pekerjaan dan memutuskan kondisi yang diharapkan terhadap pelatih.

Langkah kedua dalam proses perencanaan adalah karakteristik peserta. Dalam program pelatihan bahasa Inggris bagi pemandu wisata Orbit Tour and Travel ini dikhususkan bagi pemandu di Orbit and Travel yang berminat dan bersungguh-sungguh untuk mengikuti pelatihan ini. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan ini sudah tepat sasaran yaitu pemandu yang berminat dan bersungguh-sungguh dalam mengikuti pelatihan ini. Langkah ketiga dalam proses perencanaan adalah sarana dan prasarana. Berhubung kondisi pandemic covid 19 yang terjadi hampir di seluruh dunia, maka perencanaan sarana dan prasarana yang hanya menggunakan fasilitas daring berupa penggunaan media conference (zoom dan google meet). Tahap selanjutnya adalah tahap pelaksanaan.

Pelaksanaan merupakan fungsi utama dalam suatu program, dimana akan terlihat hasilnya serta tujuannya tercapai atau tidak. Tahapan selanjutnya yang dilakukan setelah semua proses perencanaan dilakukan yaitu tahap pelaksanaan pelatihan. Pelaksanaan pelatihan merupakan proses pembelajaran dengan penyampaian materi yang dilakukan oleh fasilitator dengan peserta pelatihan. Untuk mengukur ketercapaian tujuan, kegiatan ini terlebih dahulu diawali dengan pre-test; sebagai data yang mendeskripsikan kemampuan awal para peserta, 6 pertemuan program kegiatan, dan kemudian diakhiri dengan post-test; sebagai evaluasi dari proses kegiatan yang telah ditempuh. Pre-test dan post-test ini berbentuk tes pilihan ganda. Kegiatan pelatihan berlangsung selama 1 jam pada setiap sesinya yang dipandu pemateri dan fasilitator dari tim mitra. Enam pertemuan ini adalah kegiatan program pembelajaran bahasa Inggris komunikatif yang dilaksanakan secara intensif. Kegiatan ini berisi materi dengan topik pokok dan latihan (drill) yang diantaranya adalah *Cross- Cultural Understanding, How to Ask Questions, How to Explain Feelings (adjective) and Things (Noun), Giving Direction, How to Lead Tour*.

Pada tahap ini tim melakukan pelatihan kepada para pemandu wisata Orbit Tour and Travel untuk memahami penggunaan bahasa Inggris pemandu wisata. Peranan materi atau kurikulum sangat penting dalam setiap program pelatihan maupun program-program pembelajaran yang lain. Pelatihan dibuat sebagai pedoman di dalam pelaksanaan program dan agar mitra memiliki pemahaman yang sama terhadap program yang dijalankan. Materi-materi pada setiap pertemuan disusun oleh pemateri dengan mengacu pada materi yang diambil dari beberapa sumber buku yang berkaitan dengan *guide and tourism*. Pada akhir setiap sesi diadakan evaluasi yang dapat dikelompokkan ke dalam dua bentuk yaitu setiap sesi berakhir dengan tujuan memberikan feedback atas materi yang baru saja diajarkan, dan sambil memberikan gambaran tentang rencana pada sesi berikutnya. Lalu Langkah kedua pada pertemuan terakhir diberikan kesempatan untuk mendemonstrasikan kemampuan bercerita sehingga bisa disimak dan disimpulkan keberhasilan pelatihan ini. Dalam mengaplikasikan

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

Pada tahap orientation, pemateri memberikan elaborasi dan orientasi tentang bahan materi yang akan diajarkan. Penjelasan ini menyangkut nama topik, kompetensi dasar yang dikandung, materi dalam topik ini, teknik mengajar dan evaluasi serta output yang hendak dicapai. Penjelasan topik ini dimulai dengan definisi, contoh, dan uraian terkait dengan penggunaan bahasa Inggris komunikatif dalam kenyataan di masyarakat. Pada tahap drilling, para pemandu wisata diberikan latihan-latihan terhadap apa yang sudah dibicarakan tentang topik ini. Latihan bisa dilakukan secara individu, kelompok, maupun keseluruhan peserta. Dalam pelatihan ini dilakukan latihan individu dengan menyuruh peserta secara perorangan menjelaskan suatu tempat dengan bahasa Inggris, latihan kelompok dengan melakukan dialog atau percakapan singkat, dan latihan seluruh peserta dengan menirukan lafal kata bahasa yang sebelumnya didengar salah.

Selanjutnya, pada tahap feedback, peserta diberikan umpan balik terhadap apa-apa yang sudah dilaksanakan dalam tahap latihan drilling. Ada dua model umpan balik yaitu reward berupa pujian apabila peserta dalam latihan ini sudah melakukan latihan dengan benar dan tepat, sehingga tahap berikutnya dapat segera dilanjutkan. Sedangkan, apabila peserta masih memiliki masalah dan kesulitan, baik palafalan, pemilihan kata, ataupun penyusunan kalimat, maka peserta diberikan semacam remedial atau pengulangan. Pengulangan orientasi bisa dilaksanakan agar latihan yang diberikan bisa menunjukkan kemajuan. Apabila feedback belum bisa mengindikasikan adanya pemahaman dan kemajuan, maka sesi selanjutnya tidak dapat dilanjutkan. Pada tahap continuation, ketiga tahap sebelumnya harus sudah diselesaikan secara tuntas. Tahap ini merupakan tahap dimana evaluasi dari tahapan orientasi, latihan, dan umpan balik sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kompetensi yang diharapkan, sehingga sesi lanjutan membahas topik baru bisa diteruskan. topik baru ini tentu melalui tahap-tahapan seperti sebelumnya.

Tahap terakhir adalah tahap evaluasi. Evaluasi pelaksanaan program dilakukan setelah proses pelatihan telah terlaksana. Setiap kegiatan yang telah terlaksana pasti akan ada hasil yang dicapai. Berdasarkan hasil pelatihan untuk mengetahui berhasil atau tidaknya pelatihan harus diadakan evaluasi. Evaluasi ini dilakukan dalam rangka mengukur sejauh mana penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang telah dimiliki peserta pelatihan setelah mengikuti pelatihan. Evaluasi yang dilakukan pada pemandu wisata Orbit Tour and Travel bisa dilihat dari reaksi peserta terhadap pelatihan tersebut, penggunaan metode perubahan peserta pelatihan (terkait pengetahuan, keterampilan dan sikap) sebelum mengikuti dengan setelah mengikuti kegiatan pelatihan ini.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa peserta tertarik dengan metode yang digunakan dalam pelatihan bahasa Inggris ini sehingga materi yang diajarkan dapat mudah dipahami oleh peserta dan sejauh ini peserta memahami materi dengan baik. Besarnya pengetahuan yang diperoleh dalam pelatihan diikuti oleh perubahan perilaku antara sebelum dan sesudah pelatihan yang ditandai dengan peningkatan kepercayaan diri para peserta apabila mereka akan memandu wisatawan mancanegara. Dampak bagi Orbit Tour and Travel sendiri adalah dapat memberikan pelayanan terbaik bagi para wisatawan mancanegara yang menggunakan jasa Orbit Tour and Travel sehingga memberikan kesan yang baik bagi wisatawan mancanegara dan Orbit Tour and Travel dapat ikut bersaing secara kompetitif dengan kelompok wisata yang lain.



Gambar 1. Kegiatan Sosialisasi Pelatihan Bahasa Inggris

4. Penutup

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

Daftar Pustaka

- Bronson, J. (2001). *7 Characteristics of a Good Tour Guide*. Tersedia pada: http://www.parksinperil.org/files/d_1_1_07_characteristics/. Diakses pada 25 Agustus 2012
- Buckley, R. and Jim Caple. (2004). *The Theory and Practice of Training*. London: Kogan Page
- Evans, Dudley & Maggie Jo. (1998). *Developments in English Specific Purposes: A Multi Disciplinary Approach*. United Kingdom: Cambridge University Press.
- dpdhisulut. (2008). *Apa itu pramuwisata?*. Tersedia pada: <http://www.dpdhisulut.wordpress.com/2008/11/apa-itu-pramuwisata/>. Diakses pada 25 Agustus 2012
- Richard, J. (2001). *Curriculum Development in Language Teaching*. New York: Cambridge University Press.

