Lokatara Saraswati: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat
Vol 4, No. 1, 2025, hlm.17—24

ISSN 2829-7431 (*online*)

KETRAMPILAN BERBAHASA ASING PRAMUNIAGA DI TOKO DEUS UBUD

Ni Wayan Meidariani[1*], I Wayan Wahyu Cipta Widiastika[2]

[1]Program Studi Sastra Jepang, Fakultas Bahasa Asing, Universitas Mahasaraswati, Jalan Kamboja No 11 A, Denpasar, Bali, Kode Pos, Indonesia

*Penulis koresponden, meidariani@unmas.ac.id.

082144477172

artikel masuk: 16-03-2025; artikel diterima: 25-04-2025

Abstract: The development of tourism in Bali has been improving since 2022. Tourism in Bali has led to an increase in the industrial and business sectors. The entrepreneurs offer good products and services to customers. Ubud Deus store as a partner in community service. The target market of store is Europe and Asia. In the business world in tourism areas, communication skills are one of the keys to being involved in the tourism business world. Communication skills in a foreign language are an added value in providing services, starting from interacting with consumers and providing more satisfactory services. The activity's purpose is to increase shopkeeper's knowledge of foreign languages. The implementing team provided foreign language training for two to three months, consisting of two months of training and one month of observation to monitor the success of the training. The activity partners were able to use Japanese to deal with Japanese tourist customers, greet them, and explain the prices of goods. Japanese tourist customers felt comfortable because the shopkeeper at the DEUS Ubud Store use the Japanese language.
Keywords: foreign language; skill; shopkeeper

Abstrak: Perkembangan pariwisata di Bali semakin membaik dari tahun 2022. Peningkatan pariwisata di Bali, telah menyebabkan peningkatan dalam sektor industri dan usaha. Setiap sektor usaha, selain menonjolkan produk yang ditawarkan kepada wisatawan, juga menonjolkan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Toko Deus Ubud sebagai mitra merupakan produk brand pakaian asal Australia yang mana target pasar utamanya adalah Eropa dan Asia. Dalam dunia usaha di daerah pariwisata, ketrampilan berkomunikasi menjadi salah satu kunci untuk telibat dalam dunia usaha pariwisata. Ketrampilan berkomunikasi dalam bahasa asing merupakan nilai tambah dalam pemberian pelayanan, mulai dari interaksi dengan konsumen dan memberikan pelayanan secara lebih memuaskan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan keterampilan berbahasa asing bagi para pramuniaga di toko DEUS Ubud. Tim pelaksana memberikan pelatihan bahasa asing selama dua tiga bulan, yang terdiri dari dua bulan memberikan pelatihan dan satu bulan melakukan observasi untuk memantau keberhasilan pelatihan. Mitra kegiatan mampu menggunakan bahasa Jepang dalam menangani pelanggan wisatawan Jepang untuk memberikan salam dan menjelaskan harga barang. Pelanggan wisatawan Jepang merasa nyaman karena disambut dengan bahasa Jepang oleh pramuniaga di Toko DEUS Ubud.

Kata kunci: bahasa Asing; ketrampilan; pramuniaga

PENDAHULUAN

Bali dikenal dengan julukan Pulau Dewata yang terkenal dengan pariwisata merupakan salah satu bagian dari motor penggerak ekonomi (Urbanus, 2017). Pariwisata yang semakin berkembang memberikan dampak yang besar ke berbagai sektor industri termasuk dunia usaha. Berdasarkan data dari BPS Provinsi Bali, kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali pada tahun 2024 berjumlah 6,3 juta orang. Oleh karena banyaknya kunjungan wisatawan mancanegara ke Pulau Bali berdampak bertambahnya dunia usaha yang menyediakan kebutuhan para wisatawan. Banyaknya kunjungan wisatawan mengakibatkan banyaknya permintaan produk dan pelayanan dari berbagai aspek. Hal ini memotivasi pelaku usaha untuk menciptakan usaha guna meningkatkan taraf hidup.

Salah satu kawasan wisata dengan perkembangan usaha yang pesat adalah Ubud. Berbagai jenis usaha bermunculan guna memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke Ubud. Kemunculan usaha yang pesat memunculkan persaingan ketat diantara sektor usaha. Perkembangan pariwisata dan persaingan di dunia perdagangan dipengaruhi oleh perubahan pola konsumsi. Konsumen saat ini memiliki preferensi yang semakin beragam dan permintaan yang lebih tinggi terhadap produk dan layanan yang inovatif, berkualitas tinggi, dan berkelanjutan. Perusahaan dituntut untuk terus beradaptasi dengan tren ini dan menyiapkan sumber daya yang mampu berkomunikasi kepada konsumen untuk meningkatkan penjualan.

Pada dasarnya, adanya perkembangan sektor pariwisata selaras dengan peningkatan kemampuan sumber daya, sehingga para pelaku dunia pariwisata harus bisa terus mengembangkan ketrampilannya agar dapat bersaing. Salah satu ketrampilan yang perlu dimiliki dalam bidang pariwisata adalah ketrampilan berbahasa asing. Keterampilan berbahasa asing para pelaku dunia usaha dapat memperluas jangkauan pasar dengan memberikan pelayanan komunikasi dengan wisatawan asing..

Salah satu sektor usaha yang terdampak dari perkembangan pariwisata adalah Toko DEUS Ubud yang beralamat di Jalan Monkey Forest No.16, Ubud, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar. Toko ini menjual produk brand Australia dengan target pasar utamanya adalah Eropa dan Asia. Per awal tahun 2023, toko ini mengalami pelonjakan pelanggan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini terjadi karena adanya peningkatan wisatawan asing yang datang ke Ubud. Dari pelonjakan ini, memunculkan permintaan pelanggan yang semakin beragam baik dari wisatawan eropa maupun asia. Oleh karena itu, diperlukan penguasaan ketrampilan komunikasi dalam berbahasa asing untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Hal ini menjadi kendala bagi toko DEUS Ubud untuk memberikan pelayanan kepada wisatawan asing karena terbatasnya kemampuan pramuniaga dalam berkomunikasi dalam bahasa asing. Pelanggan yang bukan hanya wisatawan barat tetapi wisatawan asia juga datang untuk berbelanja toko ini. Oleh karena wisatawan Asia khusunya wisatawan Jepang kurang memahami bahasa Inggris sehingga diperlukan kemampuan berbahasa

asing selain bahasa Inggris bagi para pramuniaga untuk meningkatkan penjualan. Hal ini dikarenakan tidak semua wisatawan menguasai bahasa Inggris dengan baik.

Berdasarkan analisis kebutuhan yang dilakukan tim pelaksana melalui wawancara dengan pemilik toko ditemukan bahwa para pramuniaga tidak menguasai bahasa asing lainnya selain bahasa Inggris sehingga kurang bisa memberikan pelayanan terhadap wisatawan Asia yang kurang memahami bahasa Inggris, khusunya Wisatawan Jepang. Adanya sistem yang tidak memperbolehkan penukaran barang setelah melakukan transaksi sering memunculkan keluhan dari pelanggan karena keterbatasan bahasa dalam penyampaian informasi. Berdasarkan fenomena ini, maka diperlukan pendampingan dalam berbahasa asing, yaitu bahasa Jepang bagi para pramuniaga untuk memberikan rasa nyaman wisatawan Jepang dalam berbelajna di toko DEUS Ubud.

METODE

Metode yang digunakan untuk melakukan kegiatan pengabdia kepada pramuniaga di Toko DEUS Ubud berfokus pada pendekatan sosialisasi dan pelatihan. Kegiatan sosialisasi meliputi pemberian informasi tentang pentingnya komunikasi dalam bahasa asing untuk meningkatkan pelayanan kepada wisatawan asing. Kegiatan pelatihan meliputi pelatihan bahasa Jepang untuk menyambut konsumen yang datang ke toko, menawarkan barang dan harga serta mengucapkan terima kasih karena telah datang ke took. Pemberian arahan dan wawasan tentang pengembangan kompetensi ketrampilan berbahasa asing yang lebih optimal diharapkan dapat memberikan kenyamanan dalam berbelanja. Metode yang digunakan adalah persiapan, pelaksanaan dan evaluasi yang dijabarkan sebagai berikut.

1. Persiapan

Pada tahap ini dilakukan penyiapan materi untuk memberikan sosialisasi atau pengarahan mengenai cara komunikasi yang efektif termasuk cara mendengarkan dan menyampaikan informasi dengan baik, penanganan keluhan pelanggan, dan pentingnya pemberian setiap informasi secara akurat terhadap pelanggan.

2. Pelaksanaan

Tahap ini dilakukan dengan memberikan sosialisasi mengenai cara komunikasi yang efektif dengan pelanggan yang didukung dengan keterampilan berbahasa Jepang dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal pramuniaga toko DEUS Ubud. Selain itu, memberikan juga sosialisasi dan pengarahan tentang penanganan pertanyaan atau keluhan pelanggan terkait produk atau terhadap pelanggan yang tidak puas dan langkah penanganan keluhan. Serta melakukan sosialisasi tentang pentingnya memberikan informasi mengenai

sistem yang berlaku di toko DEUS Ubud kepada setiap pelanggan, dan memberikan pengarahan tentang cara menyambut dan menawarkan produk kepada pelanggan.

3. Evaluasi

Setelah seluruh program kerja terlaksana selanjutnya dilakukan evaluasi. Tahap ini adalah evaluasi mengenai kegiatan yang sudah direncanakan dan bagaimana pengaruh dari kegiatan tersebut pada Toko DEUS Ubud. Evaluasi dilakukan dalam bentuk tes untuk mengetahui kemampuan pramuniaga dalam menangani wisatawan Jepang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilakukan pada Toko DEUS Ubud dilaksanakan selama tiga bulan. Program ini dapat terealisasikan dengan baik dan sesuai rencana. Ada tiga tahapan yang dilakukan selama melaksanakan kegiatan. Berikut adalah tahapan kegiatan yang dilakukan tim pelaksana.

A. Tahap Sosialisasi

Pada tahap ini, tim pelaksana melakukan sosialisasi kepada para pramuniaga toko Deus Ubud mengenai pentingnya menyambut pelanggan yang datang dan memberikan informasi tentang segala bentuk sistem yang berlaku di toko Deus Ubud. Hal ini bertujuan untuk kenyamanan pelanggan saat berbelanja.

B. Tahap Pelatihan

Tim pelaksana memberikan pembelajaran bahasa asing kepada pramuniaga Toko Deus Ubud. Pembelajaran bahasa asing terdiri dari pelatihan bahasa Inggris yang memfokuskan pada latihan pelafalan. Pembelajaran bahasa Jepang tentang cara berkomunikasi bahasa Jepang dasar secara sederhana dan efektif. Model pembelajaran dengan menerapkan pendekatan pembelajaran berbasis kompetensi bahasa. Efrianto (2024:47) menyebutkan bahwa pendekatan berbasis kompetensi bahasa menekankan pada tiga aspek, yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap. Aspek pengetahuan dilakukan dengan memberikan arahan tentang pentingnya ungkapan dan pemahaman kosakata bahasa Jepang yang diperlukan dalam transaksi. Aspek keterampilan dilakukan dengan melatih kemampuan berbicara dengan pola kalimat sederhana untuk menjelaskan barang dan harga barang. Oleh karena kegiatan dilaksanakan selama tiga bulan maka pembelajaran terbatas pada tata cara menunjuk barang, mengungkapkan harga barang dan frase nomina untuk menjelaskan sifat barang dagangan. Berikut adalah contoh beberapa kosakata yang diperlukan saat melakukan transaksi.

Tabel 1 ungkapan bahasa Jepang

No	Bahasa Jepang	Bahasa Indonesia
1	ohayou gozaimasu	selamat pagi
2	konnichiwa	selamat siang
3	konbanwa	selamat malam
4	arigatou gozaimashita	terima kasih
5	sumimasen	maaf
6	oshiharai wa achira desu	pembayaran di sebelah sana
7	irasshaimase	selamat datang

Tabel 2 kosakata Bahasa Jepang

Bahasa Jepang	Bahasa Indonesia	Bahasa Jepang	Bahasa Indonesia
kore	ini	oshirai	pembayaran
sore	itu	genkin	tunai
are	itu	ka-do	kartu
dochira	yang mana	takai / takakunai	mahal/ tidak mahal
shatsu	baju	yasui/ yasukunai	murah
kaban	tas	kyasha	kasir
boushi	topi	fukuro	kantong
shiroi	putih	zenbu	total
kuroi	hitam	rupia	rupiah
akai	merah	doru	dolar

Pelatihan bahasa asing secara intensif diberikan oleh tim pelaksana kepada pramuniaga selama dua bulan dengan menggunakan model pembelajaran kontekstual dengan pendekatan *Work-Based Learning*. Pendekatan *Work-based learning* adalah pendekatan dengan memanfaatkan tempat kerja sebagai sumber materi ajar dan menerapkannya kembali di tempat kerja (Rifa'i Muh Husyain,dkk, 2022:45). Tim pelaksana merancang materi pembelajaran dengan memanfaatkan kebutuhan berbahasa pramuniaga saat bertransaksi dengan pelanggan. Berikut adalah dokumentasi kegiatan pelatihan yang dilakukan tim pelaksana kepada pramuniaga toko DEUS Ubud.

Gambar 1. *Proses Pelatihan Bahasa Asing*

Setelah pelatihan selesai, tim pelaksana tetap mendampingi pramuniaga selama 1 bulan untuk melihat hasil pelatihan selama dua bulan. Hal ini dilakukan untuk melihat kemampuan pramuniaga dalam menangani pelanggan yang datang ke toko. Hasil pengamatan diketahui bahwa Kemampuan pramuniaga dalam menangani wisatawan barat tidak mengalami banyak kendala karena tidak adanya kendala bahasa Inggris. Dalam kenyataannya wisatawan barat, yaitu wisatawan dari Rusia tidak semua lancar berkomunikasi dalam bahasa Inggris tetapi mereka masih bisa memahami cara bertransaksi dalam bahasa Inggris.

Beberapa kendala ditemukan ketika pramuniaga menangani transaksi wisatawan Jepang dengan usia 50 tahun ke atas. Pada umumnya, wisatawan Jepang di usia ini tidak menguasai bahasa Inggris sehingga kesulitan dalam bertransaksi, sedangkan wisatawan Jepang dengan usia 40 tahun ke bawah menguasai bahasa Inggris sehingga tidak ada kendala yang besar saat bertransaksi. Setelah pramuniaga mendapatkan pelatihan bahasa Jepang, mereka bisa menyapa dan mempersilahkan wisatawan Jepang yang datang ke toko untuk melihat-lihat barang dagangan. Pramuniaga juga mampu menjelaskan harga dan jumlah harga yang harus dibayarkan oleh pelanggan wisatawan Jepang. Ketika pramuniaga menggunakan bahasa Jepang untuk menyapa dan mempersilahkan, pelanggan yang merupakan wisatawan Jepang merasakan kenyamanan dalam berbelanja karena ada rasa aman untuk berinteraksi dengan pramuniaga. Oleh karena pelatihan dilakukan selama dua bulan dan memfokuskan pada pelatihan salam, mempersilahkan dan menyebutkan harga dalam bahasa Jepang maka komunikasi yang dapat dilakukan terbatas pada cara bertransaksi. Pramuniaga kurang mampu menjelaskan ketika pelanggan wisatawan Jepang ingin mendapatkan informasi detail tentang produk yang dijual. Dampak dari pelatihan bahasa Jepang tidak menyebabkan kenaikan jumlah pelanggan wisatawan Jepang tetapi berdampak pada kenyamanan suasana berbelanja bagi pelanggan wisatawan Jepang dengan usia 50 tahun ke atas.

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian di Toko Deus Ubud dilaksanakan dengan memberikan pelatihan bahasa asing kepada para pramuniaga selama dua bulan. Tim pelaksana memfokuskan pada pelatihan bahasa Jepang karena pramuniaga tidak memahami bahasa Jepang dan ada beberapa pelanggan yang merupakan wisatawan Jepang datang untuk berbelanja. Pelatihan bahasa Jepang memfokuskan pada pengenalan kosakata barang yang ada di toko, ungkapan salam dan cara menyapa pelanggan yang datang serta pelatihan cara bertransaksi dalam bahasa Jepang. Pelatihan bahasa Inggris difokuskan pada pelafalan karena pramuniaga tidak mengalami kendala bertransaksi bahasa Inggris tetapi sedikit ada kendala dalam cara pelafalan agar mudah dimengerti oleh pelanggan dari wisatawan barat.

Hasil pelatihan menunjukkan bahwa pramuniaga memahami cara menyambut dan menyapa pelanggan yang merupakan wisatawan Jepang sehingga pelanggan merasa nyaman dan senang bertransaksi apabila pramuniaga menggunakan bahasa Jepang. Pramuniaga tidak mengalami kendala ketika menangani pelanggan yang merupakan wisatawan barat. Selain pelatihan bahasa asing, penting juga memberikan pengetahuan tentang menangani pelanggan dari berbagai negara karena setiap pelanggan memiliki gaya dan kebiasaan yang berbeda-beda. Hal ini penting diketahui untuk memberikan kenyamanan para pelanggan dari berbagai negara ketika berbelanja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kegiatan pengabdian ini mendapatkan dukungan yang sangat baik dari berbagai pihak. Oleh karena itu, tim pelaksana mengucapkan terima kasih kepada pemilik toko DEUS Ubud yang telah memberikan kesempatan kepada pramuniaga untuk mengikuti pelatihan bahasa asing. Selain itu, tim pelaksana mengucapkan terima kasih kepada pramuniaga toko DEUS yang telah mengikuti pelatihan bahasa asing dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.2024. Banyaknya Wisatawan Mancanegara Bulanan ke Bali Berdasarkan Pintu Masuk https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA2IzI=/banyaknya-wisatawan-mancanegara-bulanan-ke-bali-menurut-pintu-masuk.html

Bawamenewi, dkk. (2024). *Strategi Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia*. Badung: Intelektual Manifes Media

Iriance, I. (2018). Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Lingua Franca dan Posisi Kemampuan Bahasa Inggris Masyarakat Indonesia Diantara Anggota MEA. Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar, 9 (0), 776–783. Retrieved from https://jurnal.polban.ac.id/index.php/proceeding/article/view/1149/944

Rifa'i Muh Husyain, dkk. (2022). Model Pembelajaran Kreatif, Inspiratif dan Motivatif. Jawa Barat: Yayasan Wiyata Bestari Samasta

Urbanus, I, N & Febrianti. (2017). Analisis dampak perkembangan pariwisata terhadap perilaku konsumtif masyarakat wilayah bali selatan. Jurnal Kepariwisataan dan Hospitalitas, 1(2).