

PELATIHAN BAHASA PRANCIS PARIWISATA UNTUK CALON PEKERJA DAN PEKERJA PADA INDUSTRI PARIWISATA DI KOTA BANDUNG

Lina Syawalina¹⁾, Yudi Satriadi²⁾, Agnes Andryani Rosiana³⁾, Skolastika Jacklyn⁴⁾, Fitri Dhiya Tsaniya⁵⁾

^{1,2,3,4,5}STBA Yapari

Email: linasyawalina@stba.ac.id¹, yudisatriadi@stba.ac.id², andryaniagnes@stba.ac.id³, scholastjac@stba.ac.id⁴, fitritsaniya14@gmail.com⁵

ABSTRAK

Calon pekerja di sektor pariwisata adalah orang yang akan berhadapan langsung dengan wisatawan mancanegara. Oleh karena itu, penting bagi mereka untuk memiliki keterampilan berbicara bahasa asing, termasuk bahasa Prancis, khususnya percakapan praktis yang relevan dengan dunia pariwisata. Pelatihan bahasa Prancis pariwisata ini dirancang untuk membekali peserta dengan kemampuan dasar dalam menyambut tamu, memberikan informasi, dan menangani kebutuhan wisatawan berbahasa Prancis. Tujuan dari pelaksanaan kegiatan PkM ini adalah untuk meningkatkan kemampuan calon pekerja pada Industri Pariwisata di Kota Bandung dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Prancis secara praktis yang relevan dengan dunia pariwisata dan membantu mempersiapkan calon pekerja pada Industri Pariwisata dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wisatawan berbahasa Prancis. Kelompok sasaran kegiatan pada PkM ini adalah siswa SMA. Materi yang diajarkan meliputi (1) keterampilan memperkenalkan diri, (2) menjemput tamu, (3) memesan hotel, (4) makanan, (5) fasilitas hotel. Materi tersebut dipilih karena materi itu merupakan materi dasar yang harus dikuasai dalam melayani tamu hotel. Setelah mengikuti kegiatan PKM ini, peserta memperoleh pengalaman, wawasan dan pengetahuan baru serta keberanian untuk berbicara dalam bahasa Prancis.

Kata Kunci: Pekerja Pariwisata, industri pariwisata, Bahasa Prancis, Pelatihan Bahasa

PENDAHULUAN

Kota Bandung dikenal sebagai salah satu destinasi wisata utama di Indonesia yang menarik perhatian wisatawan domestik maupun mancanegara.. Data kunjungan wisatawan mancanegara menunjukkan bahwa jumlah wisatawan asing yang datang ke Bandung terus meningkat dari tahun ke tahun. Menurut Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat, pada tahun 2023, jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bandung mencapai lebih dari 500.000 orang, dengan sebagian besar berasal dari negara-negara seperti Malaysia, Singapura, Belanda, dan juga negara-negara yang menggunakan bahasa Prancis, seperti Prancis, Belgia, dan Swiss.

Wisatawan dari negara-negara berbahasa Prancis menjadi salah satu segmen pasar yang potensial dalam industri pariwisata Bandung. Wisatawan ini tertarik pada pengalaman otentik yang ditawarkan Bandung, mulai dari keindahan alam, hingga pengalaman belanja di factory outlet serta menikmati kuliner khas.

Dengan meningkatnya kunjungan wisatawan dari Prancis dan negara-negara sejenis, diperlukan tenaga kerja pariwisata yang memiliki kemampuan komunikasi dalam bahasa Prancis, guna memberikan pelayanan yang memadai dan meningkatkan kepuasan wisatawan.

Kemampuan berbahasa asing, termasuk bahasa Prancis, merupakan salah satu keterampilan penting bagi pekerja di sektor pariwisata. Menurut teori kompetensi bahasa dalam pariwisata (Hjalager & Richards, 2002), penguasaan bahasa asing memungkinkan pekerja pariwisata untuk menjembatani perbedaan budaya, menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih personal, serta meningkatkan profesionalisme dalam pelayanan. Selain itu, kemampuan berbahasa asing juga menjadi salah satu faktor yang meningkatkan daya saing tenaga kerja di pasar global, sebagaimana dijelaskan oleh Dewan Pariwisata Dunia (World Travel & Tourism Council, 2018).

Bahasa mempermudah pelaksanaan aktivitas pariwisata, seperti pemesanan akomodasi, pembelian tiket, serta komunikasi antara wisatawan dan pemandu wisata. Dalam konteks ini, bahasa asing yang umum digunakan, seperti bahasa Inggris, Prancis, atau bahasa lokal, menjadi aspek yang sangat penting. Misalnya, di beberapa destinasi wisata internasional, petugas hotel, pemandu wisata, dan staf restoran harus dapat berkomunikasi dalam berbagai bahasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang datang dari berbagai negara (Choi et al., 2007).

Bahasa juga memainkan peran sentral dalam pemasaran destinasi wisata. Penggunaan bahasa yang tepat dalam iklan, materi promosi, dan komunikasi digital dapat menarik lebih banyak wisatawan. Bahasa yang digunakan dalam brosur, situs web, dan media sosial harus disesuaikan dengan audiens target dan memperkenalkan daya tarik wisata dengan cara yang efektif. (Richins, 2007).

Lebih dari sekadar alat komunikasi, bahasa juga merupakan elemen penting dalam menciptakan pengalaman budaya yang otentik bagi wisatawan. Wisatawan yang dapat berinteraksi menggunakan bahasa lokal atau bahasa yang dipahami oleh masyarakat setempat, cenderung merasakan pengalaman yang lebih mendalam dan memuaskan. Hal ini dapat mencakup penggunaan bahasa dalam interaksi dengan masyarakat lokal, berpartisipasi dalam kegiatan budaya, atau memahami tradisi yang dijelaskan dalam bahasa lokal (Choi et al., 2007).

Melalui kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini, kami bermaksud memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan kapasitas sumber daya manusia di bidang pariwisata. Dengan pelatihan bahasa Prancis ini, diharapkan calon Pekerja dan Pekerja pada Industri Pariwisata di Kota Bandung dapat lebih siap menghadapi tantangan dunia kerja serta memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan mancanegara, khususnya yang berbahasa Prancis.

METODE

Pelatihan bahasa Prancis dalam konteks pariwisata tidak hanya mengajarkan keterampilan bahasa secara umum, tetapi juga menyesuaikan dengan kebutuhan komunikasi dalam dunia pariwisata. Pelatihan ini sangat penting di daerah yang banyak dikunjungi oleh wisatawan dari negara-negara berbahasa Prancis atau di destinasi wisata yang menjadi tujuan populer bagi wisatawan asal Prancis.

Dalam pelatihan bahasa Prancis untuk bidang pariwisata, salah satu metode yang sering digunakan adalah *Communicative Language Teaching* (CLT). CLT berfokus pada penggunaan bahasa dalam konteks komunikasi yang autentik. Pelatihan ini tidak hanya mengajarkan tata bahasa dan kosakata, tetapi juga mengembangkan keterampilan komunikasi yang praktis. Dalam konteks pariwisata, pelatihan CLT berfokus pada percakapan sehari-hari yang digunakan dalam interaksi dengan wisatawan, seperti menyapa, memberi petunjuk, menjelaskan informasi wisata, dan menangani keluhan (Guilherme, 2012).

Selain itu, *Task-based Language Teaching* (TBLT) juga sering diterapkan. Dalam metode ini, siswa diberikan tugas yang berkaitan dengan situasi nyata dalam industri pariwisata, seperti melakukan percakapan dengan wisatawan, menerima reservasi hotel, atau memberi informasi tentang objek wisata. Teknik ini membantu siswa belajar dengan cara yang lebih kontekstual dan aplikatif, sehingga mereka siap menghadapi situasi riil di lapangan.

Penggunaan teknik *role-play* atau permainan peran sangat efektif untuk meningkatkan keterampilan berbicara dalam bahasa Prancis di bidang pariwisata. Dalam teknik ini, siswa berlatih memerankan berbagai situasi yang mungkin dihadapi dalam dunia nyata, seperti menjadi petugas hotel, pemandu wisata, atau staf restoran.

Bahasa Prancis yang digunakan dalam perhotelan termasuk dalam pembelajaran *Le Français sur Objectifs Spécifiques* (FOS). FOS merupakan salah satu cabang *Le Français Langue Etrangère* (FLE) yang memiliki kekhususan, terutama dalam hal bidang kajian dan pembelajarannya. Kekhususan tersebut berkaitan dengan keberagaman masyarakat, kebutuhan khusus, terbatasnya durasi pembelajaran, evaluasi pembelajaran dan motivasi profesional peserta didik (Hanak, 2014). Pembelajaran bahasa Prancis bidang perhotelan memiliki kekhususan dibanding pembelajaran bahasa Prancis di bidang lainnya. Kekhususan tersebut antara lain dalam hal kosa kata dan ekspresi-ekspresi yang digunakan.

Secara umum, pembelajaran bahasa Prancis bidang pariwisata mencakup 14 keterampilan yaitu (1) memperkenalkan diri, (2) arah, (3) waktu, (4) memesan, (5) menceritakan negara, (6) kejadian akan datang, (7) kegiatan sehari-hari, (8) makanan, (9)

penyambutan tamu, (10) tawaran/ajakan, (11) fasilitas hotel, (12) menu, (13) berbelanja, dan (14) letak / arah (Arsiyana, 2019). Di bidang perhotelan, secara umum, bidang kajian bahasa Prancis pariwisata dapat dikelompokkan atas enam hal yaitu reservasi, ketidak puasan pelanggan, layanan hotel, permintaan dan informasi, pembayaran, dan makanan (Satiakemala et al., 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pelatihan Bahasa Prancis Pariwisata Untuk Calon Pekerja dan Pekerja pada Industri Pariwisata di Kota Bandung, telah dilaksanakan dan berjalan dengan lancar. Dimulai dengan pembukaan kegiatan Pkm yang dilakukan pada hari Selasa tanggal 17 Juni 2025, Sebelum masuk pada sesi materi pelatihan, disampaikan terlebih dahulu materi tentang pentingnya belajar bahasa Prancis.

Selanjutnya kegiatan pelatihannya sendiri terdiri dari 8 sesi pemberian materi pelatihan sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan PkM

Pertemuan	Materi Belajar
1	<ul style="list-style-type: none"> • Les Salutations • Se Présenter • Demander la Direction
2	<ul style="list-style-type: none"> • Les Chiffres (1-20) Dialogue • Numéro (1-100) • Dire l'Heure
3	<ul style="list-style-type: none"> • Les Salutations • Se Présenter • Salutations et Expressions de Politesse • Demander la Direction • Les Chiffres (1-20) Dialogue • Numéro (1-100) • Dire l'Heure • Présenter Quelqu'un
4	<ul style="list-style-type: none"> • Les Métiers de l'Hôtel • Les Installations de l'Hôtel • Expression de Check-In • Expression de Check-Out • Types de Chambres • Types de Lits • Description d'une Chambre d'Hôtel ou d'un Appartement
5	<ul style="list-style-type: none"> • Les Métiers de l'Hôtel

Pertemuan	Materi Belajar
	<ul style="list-style-type: none"> • Les Installations de l'Hôtel • Expression de Check-In • Expression de Check-Out • Types de Chambres • Types de Lits • Description d'une Chambre d'Hôtel ou d'un Appartement
6	<ul style="list-style-type: none"> • Les Métiers de l'Hôtel • Les Installations de l'Hôtel • Expression de Check-In • Expression de Check-Out • Types de Chambres • Types de Lits • Description d'une Chambre d'Hôtel ou d'un Appartement
7	<ul style="list-style-type: none"> • Les Salutations • Se Présenter • Salutations et Expressions de Politesse • Demander la Direction • Les Chiffres (1-20) Dialogue • Numéro (1-100) • Dire l'Heure • Présenter Quelqu'un
8	<ul style="list-style-type: none"> • Les Métiers de l'Hôtel • Les Installations de l'Hôtel • Expression de Check-In • Expression de Check-Out • Types de Chambres • Types de Lits • Description d'une Chambre d'Hôtel ou d'un Appartement

Kegiatan pelatihan bahasa Prancis untuk calon pekerja industri pariwisata ini terdiri dari 8 (delapan) pertemuan. Setiap pertemuan dirancang dengan materi spesifik yang saling berhubungan, mulai dari dasar percakapan sederhana hingga kosakata teknis perhotelan. Berikut uraian lengkap tiap sesi, mencakup isi materi, tujuan pembelajaran, dan keterkaitannya dengan dunia pariwisata.

Pertemuan 1: *Les Salutations, Se Présenter, Demander la Direction*;

Materi pada pertemuan pertama memperkenalkan peserta pada keterampilan komunikasi dasar dalam bahasa Prancis. Peserta belajar berbagai bentuk salam, baik formal maupun non-formal, seperti “*Bonjour*”, “*Bonsoir*”, dan “*Salut*”. Selain itu, mereka berlatih cara memperkenalkan diri dengan menyebut nama, profesi, kebangsaan, serta tempat tinggal. Materi terakhir pada sesi ini adalah cara menanyakan dan memberikan petunjuk arah

sederhana, misalnya bagaimana mengatakan “belok kanan”, “belok kiri”, atau “lurus terus” dalam bahasa Prancis.

Tujuan dari sesi ini adalah memberikan fondasi komunikasi awal sehingga peserta mampu menjalin interaksi sederhana dengan wisatawan asing. Bagi industri pariwisata, kemampuan ini sangat penting. Staf hotel, pemandu wisata, maupun penjual di pusat kuliner sering menghadapi situasi di mana mereka harus menyapa wisatawan, memperkenalkan diri, atau membantu tamu menemukan lokasi tertentu.

Pertemuan 2: *Les Chiffres (1–20), Numéro (1–100), Dire l’Heure:*

Sesi kedua berfokus pada penguasaan angka dalam bahasa Prancis, baik dalam bentuk percakapan maupun penyebutan langsung hingga 100. Peserta juga belajar bagaimana mengungkapkan waktu, misalnya mengatakan “Il est deux heures” atau “Il est midi et quart”. Selain itu, latihan berupa percakapan sederhana yang menggunakan angka diberikan, seperti menanyakan harga tiket atau jam operasional sebuah objek wisata.

Tujuan dari pertemuan ini adalah membekali peserta dengan kemampuan untuk memahami dan menyampaikan informasi praktis yang berkaitan dengan angka dan waktu. Dalam konteks industri pariwisata, hal ini sangat relevan. Pekerja di hotel, restoran, atau agen perjalanan kerap diminta memberikan informasi mengenai tarif, jam buka, atau lama perjalanan.

Pertemuan 3: Review Materi Dasar dan *Présenter Quelqu’un:*

Pertemuan ketiga merupakan penguatan materi sebelumnya, yaitu salam, pengenalan, angka, waktu, dan arah, ditambah dengan ungkapan sopan santun (*expressions de politesse*) serta keterampilan memperkenalkan orang lain. Peserta belajar bagaimana menggunakan ekspresi seperti “Excusez-moi”, “S’il vous plaît”, atau “Merci beaucoup”. Selain itu, mereka dilatih untuk memperkenalkan rekan kerja atau wisatawan lain dengan ungkapan seperti “Je vous présente...”.

Tujuan pertemuan ini adalah memperdalam pemahaman peserta terhadap percakapan sehari-hari yang lebih sopan dan formal. Dalam industri pariwisata, sopan santun dalam komunikasi adalah kunci utama membangun kepercayaan dan kenyamanan tamu. Dengan kemampuan memperkenalkan orang lain, peserta dapat meningkatkan kualitas interaksi dan memperkuat citra profesionalisme.

Pertemuan 4: *Les Métiers et Installations de l’Hôtel, Expressions de Check-In et Check-Out, Types de Chambres et de Lits, Description d’une Chambre:*

Pertemuan keempat masuk ke ranah kosakata dan ekspresi khusus yang digunakan di dunia perhotelan. Peserta dikenalkan dengan berbagai profesi di hotel, seperti resepsionis,

concierge, housekeeper, pelayan restoran, hingga *Chef*. Selain itu, mereka mempelajari kosakata mengenai fasilitas hotel, misalnya “*la réception*”, “*le restaurant*”, atau “*la piscine*”. Materi utama pada sesi ini adalah latihan percakapan check-in dan check-out, mulai dari menanyakan reservasi, meminta paspor, memberikan kunci kamar, hingga menyampaikan tagihan saat tamu check-out. Peserta juga mempelajari jenis kamar hotel dan tipe tempat tidur, serta latihan mendeskripsikan kamar atau apartemen secara lengkap.

Tujuan dari sesi ini adalah membekali peserta dengan keterampilan komunikasi praktis yang sangat dibutuhkan di hotel. Bagi industri pariwisata, sesi ini adalah inti dari pelayanan tamu internasional. Dengan penguasaan materi ini, peserta dapat melayani wisatawan berbahasa Prancis dengan baik, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan hotel di Bandung.

Pertemuan 5: Pendalaman Materi Perhotelan:

Pada pertemuan ini, peserta melakukan pendalaman pada profesi di hotel, fasilitas hotel, serta percakapan check-in dan check-out. Melalui metode *role play*, peserta berlatih secara berulang sehingga terbiasa menggunakan kosakata teknis perhotelan.

Tujuannya adalah agar peserta lebih percaya diri saat menghadapi wisatawan dalam situasi nyata. Dalam industri pariwisata, kemampuan untuk menggunakan bahasa asing secara natural dalam pelayanan menjadi nilai tambah penting. Sesi ini juga melatih peserta agar tidak hanya menghafal, tetapi juga mampu berimprovisasi sesuai dengan kebutuhan tamu.

Pertemuan 6: *Types de Chambres, Types de Lits, Description d'une Chambre*:

Sesi ini secara khusus membahas tentang berbagai jenis kamar dan tempat tidur, serta cara mendeskripsikan fasilitas kamar. Peserta belajar menyebutkan istilah seperti “*une chambre simple*”, “*une chambre double*”, atau “*une suite*”, serta tipe tempat tidur seperti “*un lit simple*” atau “*un grand lit*”. Mereka juga dilatih mendeskripsikan fasilitas kamar, misalnya apakah memiliki balkon, televisi, atau minibar. Tujuan dari pertemuan ini adalah agar peserta dapat menjelaskan detail kamar kepada tamu asing.

Pertemuan 7: Review Materi Dasar:

Pertemuan ketujuh kembali ke materi dasar untuk memastikan peserta benar-benar menguasainya. Materi yang diulang meliputi salam, pengenalan, ungkapan sopan santun, menanyakan arah, angka, waktu, serta memperkenalkan orang lain. Pengulangan ini bertujuan agar peserta lebih fasih dan tidak canggung menggunakan bahasa Prancis dalam percakapan sehari-hari.

Pertemuan 8: Review Materi Perhotelan:

Pertemuan terakhir difokuskan pada pengulangan materi perhotelan, seperti profesi dan fasilitas hotel, jenis kamar, tipe tempat tidur, serta percakapan check-in dan check-out.

Tujuannya adalah untuk memperkuat pemahaman sekaligus memberikan kesempatan latihan terakhir sebelum peserta benar-benar menghadapi tamu berbahasa Prancis di dunia kerja. Hubungan dengan industri pariwisata sangat jelas, karena pelayanan hotel merupakan salah satu titik interaksi utama wisatawan dengan masyarakat lokal. Dengan menguasai kosakata dan ekspresi perhotelan, peserta dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan sesuai standar internasional.

Delapan sesi pelatihan ini dirancang secara sistematis, dimulai dari dasar komunikasi hingga keterampilan teknis perhotelan. Setiap materi memiliki tujuan yang jelas dan relevansi langsung dengan kebutuhan industri pariwisata. Melalui pembelajaran ini, peserta tidak hanya memperoleh keterampilan bahasa, tetapi juga kesiapan mental dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan mancanegara.

Gambar 1. Suasana Pelatihan Pada Kegiatan PkM



SIMPULAN

Dari pelaksanaan kegiatan PkM ini diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut: Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) berupa Pelatihan Bahasa Prancis untuk Calon Pekerja pada Industri Pariwisata yang dilaksanakan telah berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang direncanakan. Selama delapan pertemuan, peserta memperoleh berbagai keterampilan komunikasi dasar hingga teknis yang relevan dengan dunia pariwisata, seperti salam, pengenalan, ungkapan sopan santun, percakapan tentang angka dan waktu, hingga kosakata dan ekspresi yang digunakan dalam layanan perhotelan.

Metode yang digunakan, yakni partisipatif dan *student-based learning*, mendorong peserta untuk aktif dalam pembelajaran melalui percakapan, simulasi, dan *role play*. Evaluasi berupa kuis di akhir setiap sesi terbukti membantu peserta untuk mengasah kemampuan, menilai sejauh mana pemahaman mereka, sekaligus menambah motivasi karena dikemas dengan hadiah sederhana.

Pelatihan ini memberikan manfaat nyata bagi peserta, yang kini lebih siap menghadapi tamu asing, khususnya wisatawan dari negara berbahasa Prancis. Selain meningkatkan kompetensi individu, kegiatan ini juga memberi kontribusi bagi industri pariwisata di Bandung dengan menghadirkan calon tenaga kerja yang lebih terampil, ramah, dan profesional.

DAFTAR RUJUKAN

- Choi, H. S., Heo, C. Y., & Law, R. (2007). A case study of the language barrier in tourism service encounters. *Tourism Management*, 28(4), 1010-1021.
- Cohen, A. D., & Sykes, E. M. (2004). The role of communicative language teaching in the foreign language classroom. *Language Teaching Research*, 8(1), 45-61.
- Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jawa Barat (2023). Data Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Bandung.
- Eaton, S. E., & Alptekin, C. (2014). Language learning in tourism: A practical approach. *Tourism and Hospitality Research*, 14(3), 189-196.
- Guilherme, M. (2012). *English for Specific Purposes: The language of tourism*. Routledge.
- Hjalager, A. M., & Richards, G. (2002). "Tourism and Competence Development." Routledge.
- Richins, M. L. (2007). The role of language in consumer satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 34(4), 487-500.
- World Travel & Tourism Council (2018). "Global Talent Trends and Issues in the Tourism Industry." WTTC Report