

## PENINGKATAN KETERAMPILAN BERBAHASA INGGRIS BAGI PEMANDU WISATA DI DESA JATILUWIH

**Ida Bagus Gde Nova Winarta<sup>1)</sup>, Putu Andri Permana<sup>2)</sup>, I Made Yogi Marantika<sup>3)</sup> I Komang Sulatra<sup>4)</sup> I Wayan Juniarta<sup>5)</sup> I Gusti Bagus Wahyu Nugraha Putra<sup>6)</sup> Desak Made Juli Ristiawati<sup>7)</sup> Ni Kadek Valentina<sup>8)</sup> Ni Wayan Yuni Lastari<sup>9)</sup> I Putu Prema Bagastia<sup>10)</sup>**

<sup>1,2,3,4,5,6,7,8,9,10</sup> Universitas Mahasaraswati Denpasar

Email: [idabagusnova@unmas.ac.id](mailto:idabagusnova@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Wisata Jatiluwih fokus pada Peningkatan Keterampilan Berbahasa Inggris bagi Pemandu Wisata di Desa Wisata Jatiluwih, karena berdasarkan observasi yang telah dilakukan bahwa banyak pemandu wisata yang mengalami kesulitan dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing, baik itu dalam menjelaskan tempat, arah dan menanggapi keluhan dari wisatawan asing. Dengan demikian, dalam upaya menarik perhatian pengunjung lokal dan internasional, kegiatan ini akan sangat bermanfaat bagi para pelaku wisata di Desa Wisata Jatiluwih khususnya bagi para pemandu wisata, untuk meningkatkan kualitas dan daya saing sumber daya manusia dalam dunia pariwisata.

**Kata Kunci:** Peningkatan, Keterampilan, Berbahasa Inggris, Pemandu Wisata

### PENDAHULUAN

Desa Jatiluwih merupakan salah satu desa wisata yang terkenal sampai ke mancanegara yang merupakan situs warisan dunia oleh UNESCO tahun 2012. Desa ini terletak di Kecamatan Penebel, Kabupaten Tabanan, Bali, Indonesia. Desa ini terkenal karena memiliki pemandangan sawah bertingkat yang spektakuler (Febriantini et al., 2019). Pemandangan sawah Jatiluwih menampilkan sistem subak tradisional, yaitu sistem irigasi yang telah berusia ratusan tahun dan berhasil mempertahankan keberlanjutan pertanian di daerah tersebut (Krismawintari & Utama, 2019).

Desa Jatiluwih memiliki potensi yang sangat besar sebagai destinasi wisata alam dan budaya di Bali. Pemandangan sawah bertingkat yang menakjubkan menjadikan Jatiluwih sebagai daya tarik utama bagi para wisatawan yang ingin menikmati keindahan alam Bali (Paradina et al., 2021). Ekowisata di Jatiluwih menawarkan kesempatan untuk berpartisipasi dalam aktivitas pertanian bersama petani setempat dan memahami sistem irigasi subak. Selain itu, Desa Jatiluwih menyimpan warisan budaya yang kaya, seperti tarian dan upacara tradisional, seni kerajinan

tangan, serta kehidupan sehari-hari masyarakat yang masih menjunjung tinggi nilai-nilai tradisi (Prasiasa & Widari, 2021).

Salah satu daerah yang memiliki potensi pariwisata di berbagai bidang adalah Desa Jatiluwih. Desa Jatiluwih adalah salah satu desa yang terletak di Kecamatan Penebel, Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali. Desa ini dibentuk secara sah pada tahun 1978 (Headway, 2013). Desa Jatiluwih merupakan daerah pegunungan yang berada di ketinggian 700 meter di atas permukaan laut. Hal ini menyebabkan desa ini menjadi daerah yang cocok digunakan sebagai daerah pertanian dan perkebunan, sehingga mayoritas mata pencaharian masyarakat di desa ini ialah sebagai petani.

### **Analisis Situasi**

Berdasarkan hasil observasi tim pengusul pada laman dan media sosial yang dikembangkan oleh Desa Jatiluwih, ditemukan bahwa para pelaku pariwisata khusus pemandu wisata belum mampu berkomunikasi dalam Bahasa Inggris dengan para wisatawan asing yang berkunjung ke Desa Jatiluwih. Para pengunjung merasa kurang puas dengan pelayanan para pemandu wisata karena keterbatasan penguasaan Bahasa Inggris mereka yang sangat kurang.

Oleh karena itu, diperlukan adanya pelatihan Bahasa Inggris aktif bagi pemandu wisata yang berada di Desa Jatiluwih, sehingga hasil dari pelatihan bahasa Inggris ini dapat memberikan kontribusi bagi para pemandu wisata dalam membantu berkomunikasi dengan khususnya wisatawan asing yang berkunjung sehingga kesenjangan dalam berkomunikasi dapat diatasi dan tingkat kepuasan pengunjung meningkat. Hal ini juga dapat menunjang tujuan dari Desa Jatiluwih, yakni meningkatkan ketrampilan dan daya saing masyarakat desa di era globalisasi.

### **Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan analisis situasi masyarakat yang telah dipaparkan di atas, adapun perumusan masalah dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Lemahnya penggunaan bahasa Inggris bagi Pemandu Wisata di kawasan Desa Wisata Jatiluwih
2. Belum optimalnya penguasaan bahasa Inggris oleh pemandu wisata di Desa Wisata Jatiluwih sehingga menimbulkan ketidakpuasan pengunjung.

### **Solusi yang diberikan**

Terkait permasalahan di atas salah satu solusi yang kami bisa berikan adalah; melakukan program pelatihan intensif bahasa Inggris yang mencakup pemahaman dasar, kosa kata khusus

pariwisata, tata bahasa, percakapan, dan pengucapan yang baik. Pelatihan intensif ini bisa dijabarkan seperti di bawah ini;

(1) Penilaian Awal: Sebelum memulai pelatihan, adakan penilaian awal untuk menilai tingkat kemampuan bahasa Inggris masing-masing pemandu wisata. Ini akan membantu dalam merancang program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan individu. (2) Kurikulum Berstruktur: Rancangan kurikulum pelatihan yang berstruktur dan berkelanjutan, yang mencakup berbagai aspek bahasa Inggris seperti kosakata, tata bahasa, percakapan sehari-hari, dan terminologi pariwisata. (3) Pengajaran Praktis: Fokus pengajaran pada keterampilan komunikasi praktis yang relevan untuk pemandu wisata, seperti memberikan informasi tentang objek wisata, menjawab pertanyaan, dan berinteraksi dengan wisatawan dengan lancar. (4) Adanya Kelas Kecil atau Kelompok Kecil: Usahakan agar kelompok pelatihan relatif kecil sehingga instruktur dapat memberikan perhatian pribadi yang lebih banyak kepada setiap peserta. Ini memungkinkan pembelajaran yang lebih efektif. (5) Penggunaan Metode Interaktif: Gunakan metode interaktif dalam pengajaran seperti permainan peran, berbicara dalam situasi nyata, dan perbincangan kelompok untuk meningkatkan keterampilan berbicara. (6) Sumber Daya Multimedia: Sediakan akses ke sumber daya multimedia seperti audio, video, dan materi berbasis komputer yang membantu peserta belajar secara visual dan auditif. (7) Tekankan Pengucapan yang Benar: Berikan perhatian khusus pada pengucapan yang benar, termasuk latihan berbicara dan mendengarkan dengan penutur asli atau melalui rekaman audio. (8) Latihan Rutin: Anjurkan peserta untuk berlatih bahasa Inggris setiap hari, baik dengan sesama peserta pelatihan maupun secara mandiri. Ini membantu mempercepat kemajuan.

Meskipun pelatihan yang diberikan adalah pelatihan intensif jangka pendek namun tetap akan dilakukan (1) Monitoring dan Evaluasi: Terus memantau kemajuan peserta selama pelatihan dan melakukan evaluasi berkala untuk menilai efektivitas program serta menyesuaikan kurikulum jika diperlukan. (2) Dukungan Psikologis: memberikan dukungan psikologis jika diperlukan, karena belajar bahasa asing bisa menjadi tantangan. Pastikan peserta merasa didukung dan termotivasi. (3) Melakukan Pendekatan Kontekstual: Integrasikan konteks pariwisata Desa Jatiluwih dalam pembelajaran, sehingga peserta dapat langsung mengaplikasikan keterampilan bahasa Inggris mereka dalam pekerjaan sehari-hari.

Dengan pendekatan yang terstruktur dan berfokus pada kebutuhan individu, pemandu wisata di Desa Jatiluwih akan memiliki peluang yang lebih baik untuk meningkatkan kemampuan bahasa Inggris mereka secara signifikan, yang pada gilirannya akan meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendukung pertumbuhan pariwisata di daerah tersebut.

## **METODE PELAKSANAAN**

### **Metode Observasi**

Sebelum kegiatan dimulai, kami melakukan survey ke lokasi pengabdian untuk mengetahui kebutuhan wilayah tersebut. Kami menggunakan metode observasi yang merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengamati dan meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi kemudian digunakan untuk membuktikan kebenaran dari desain penelitian yang sedang dilakukan (Abhdul, 2022). Kami mengamati sekaligus berinteraksi langsung dengan para pemandu wisata di Desa Jatiluwih, sehingga dengan mudah menemukan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sasaran.

### **Metode Wawancara**

Selanjutnya metode wawancara dilakukan sebagai proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung (Yusuf, 2014). Dalam hal ini kami menggunakan metode wawancara untuk memperoleh data tentang karakteristik masyarakat sasaran dengan mengadakan tanya jawab dan wawancara secara langsung, sekaligus memperkenalkan diri serta maksud dan tujuan diadakannya program kerja yang dilaksanakan tersebut, sehingga kami bisa menemukan data personil yang bertugas sebagai admin dan pengelola media promosi digital (laman dan media sosial) di Desa Jatiluwih. Kami juga dapat menemukan dan mengkomunikasikan sarana dan prasana yang diperlukan untuk menunjang kegiatan pengabdian.

### **Metode Ceramah dan Praktek**

Saat pelatihan berlangsung, kami menggunakan 2 metode yakni ceramah dan praktek. Metode konvensional ceramah dilakukan pada saat memaparkan teori kemampuan dasar *Guiding*, bagaimana berkomunikasi dalam bahasa Inggris, dalam ranah *Guiding* di Desa Jatiluwih. Setelah sesi pemaparan materi usai, dilanjutkan dengan praktek bersama agar peserta pelatihan yang terdiri dari tim promosi digital mampu menerapkan langkah-langkah yang telah disampaikan saat sesi ceramah.

## Metode Evaluasi

Evaluasi merupakan serangkaian kegiatan yang bertujuan mengukur tingkat keberhasilan suatu program pendidikan (Arikunto, 2003). Kami melakukan evaluasi terhadap hasil pelatihan keterampilan berbahasa Inggris bagi pemandu wisata Desa Wisata Jatiluwih. Evaluasi program dilaksanakan diakhir kegiatan sebagai proses pencarian informasi, penemuan informasi dan penetapan informasi yang dipaparkan secara sistematis tentang perencanaan, nilai, tujuan, manfaat, efektifitas dan kesesuaian sesuatu dengan kriteria dan tujuan yang telah ditetapkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan program kerja yang kami susun dalam kegiatan pengabdian masyarakat ini, target telah dicapai dalam pelaksanaan program kerja ini adalah meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris bagi pemandu wisata dalam berkomunikasi dengan wisatwan asing. Pelatihan bahasa Inggris untuk para pemandu wisata di Desa Jatiluwih telah berhasil dilaksanakan dengan baik. Kegiatan ini diikuti oleh 26 peserta. Pelatihan diawali dengan penjelasan materi bahasa Inggris, antara lain *greetings and partings* (salam dan perpisahan), *giving directions* (memberikan petunjuk arah), dan *common places* (nama-nama tempat). Pemilihan topik-topik tersebut disesuaikan dengan kebutuhan peserta pelatihan yang bekerja di kawasan wisata, seperti: pengenalan kemampuan dasar *Guiding*, *Meeting Tourists at the airport*, *Giving information on the way to the hotel*, *Meeting Tourists to start a tour*, *How to describe the experience?*, *Describing Tour Itinerary*, *Describing objects on the way*, *Taking Tourists to Restaurant*, dan *Taking Tourists to the sites*. Pemaparan materi yang dilakukan bertujuan agar peserta pelatihan mengetahui ungkapan bahasa Inggris yang biasa digunakan untuk memberi salam, ucapan perpisahan, petunjuk arah serta materi khusus mengenai *Guiding*. Selain itu, kegiatan ini juga dilakukan untuk melatih pengucapan dan memperkaya kosakata bahasa Inggris peserta pelatihan.

Dalam pelaksanaan kegiatan pelatihan ini para peserta sangat antusias, mereka banyak mengajukan pertanyaan dan bersedia menggunakan Bahasa Inggris dalam berkomunikasi semampu mereka. Mereka sangat aktif dalam mengikuti pelatihan ini, dibuktikan dengan antusias mendengarkan materi yang berikan kemudian peserta bersedia mempraktekkan percakapan yang diberikan oleh tutor.



**Gambar 1** Pemaparan materi Kemampuan Dasar *Guiding*

### **Pemaparan materi Kemampuan Dasar *Guiding***

Guna meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris pemandu wisata di Desa Wisata Jatiluwih, penguasaan kemampuan dasar *Guiding* sangat diperlukan mengingat kemampuan ini akan membantu pemandu wisata dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing yang berkunjung ke Desa Wisata Jatiluwih. Untuk itulah pada tanggal 26 Juni 2023 pada hari Sabtu pukul 09.00-12.00 WITA diselenggarakan pelatihan yang pertama secara luring yang dipandu oleh Ida Bagus Gde Nova Winarta, S.Pd., M.Hum.

Materi kemampuan dasar guiding adalah informasi dan keterampilan dasar yang diperlukan oleh seorang pemandu wisata untuk memberikan pengalaman wisata yang baik kepada wisatawan. Berikut adalah beberapa materi penting yang dapat disertakan dalam pelatihan kemampuan dasar guiding:

**Pengetahuan tentang Tempat Wisata:** Seorang pemandu harus memiliki pengetahuan mendalam tentang tempat-tempat wisata di wilayahnya. Ini termasuk sejarah, budaya, geografi, flora, fauna, dan informasi lain yang relevan.

**Keterampilan Komunikasi:** Kemampuan berbicara dengan jelas dan efektif sangat penting. Materi ini meliputi teknik berbicara di depan umum, penggunaan bahasa tubuh yang tepat, dan cara berinteraksi dengan beragam audiens.

**Kemampuan Bahasa:** Jika tempat tersebut sering dikunjungi oleh wisatawan asing, maka pemandu perlu memiliki kemampuan bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya yang relevan. Ini melibatkan pemahaman tata bahasa, kosakata pariwisata, dan pengucapan yang benar.

**Pemahaman Budaya:** Pemandu harus memahami budaya dan adat istiadat lokal serta memiliki kemampuan menjelaskannya kepada wisatawan. Ini membantu mencegah kesalahpahaman budaya dan meningkatkan pengalaman wisatawan.

**Keamanan dan Kesehatan:** Pengetahuan tentang tindakan keamanan dan kesehatan di tempat-tempat wisata, termasuk penanganan darurat dan pertolongan pertama.

**Pengelolaan Waktu:** Kemampuan mengatur waktu dengan baik untuk menjadwalkan tur atau aktivitas sesuai dengan rencana.

**Pemahaman tentang Wisatawan:** Memahami kebutuhan dan minat wisatawan serta cara berinteraksi dengan mereka dengan sopan dan ramah.

**Teknologi dan Alat Bantu:** Pemahaman tentang penggunaan teknologi, seperti perangkat audio, peta, atau aplikasi mobile yang dapat membantu dalam penyampaian informasi kepada wisatawan.

**Keterampilan Navigasi:** Kemampuan untuk membimbing wisatawan secara efisien dari satu tempat ke tempat lain, termasuk peta dan navigasi.

**Kemampuan Beradaptasi:** Kemampuan untuk mengatasi perubahan rencana atau situasi yang tidak terduga dengan tenang dan fleksibel.

**Cerita dan Narasi:** Keterampilan bercerita yang baik untuk membuat pengalaman wisata lebih menarik dan berkesan.

**Etiket Pariwisata:** Pemahaman tentang etiket dan norma-norma tingkah laku yang baik selama tur, termasuk menjaga kebersihan lingkungan.

**Pengetahuan tentang Hewan dan Alam:** Jika tempat tersebut mencakup aspek alam atau satwa liar, pemandu harus memiliki pengetahuan tentang perlindungan alam dan satwa liar serta cara menjaga kelestariannya.

**Evaluasi dan Umpan Balik:** Cara mengumpulkan umpan balik dari wisatawan untuk terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pengalaman wisata.

Materi ini merupakan fondasi bagi seorang pemandu wisata untuk menjadi yang terbaik dalam pekerjaannya. Pelatihan yang baik akan memastikan bahwa pemandu memiliki pengetahuan yang cukup tentang berbagai aspek ini dan dapat menggabungkannya dengan baik dalam menyajikan pengalaman wisata yang informatif dan memuaskan bagi wisatawan.



**Gambar 2** Pemaparan materi Penggunaan Bahasa Inggris mengenai *Giving information on the way to the hotel*

### **Pemaparan materi Penggunaan Bahasa Inggris mengenai *Giving information on the way to the hotel***

Materi pelatihan tentang memberikan informasi saat menuju hotel adalah keterampilan yang penting bagi pemandu wisata atau petugas hotel untuk membantu tamu merasa nyaman dan mudah sampai ke akomodasi mereka. Berikut adalah beberapa poin kunci yang dapat disertakan dalam pelatihan ini:

**Pengenalan Diri:** Pemandu wisata harus memulai dengan sambutan yang ramah dan pengenalan diri yang jelas kepada tamu. Ini menciptakan hubungan awal yang positif.

**Penjelasan Rute:** Memberikan informasi rinci tentang rute yang harus diikuti oleh tamu untuk mencapai hotel. Ini termasuk petunjuk jalan, titik-titik penting yang akan dilewati, dan tanda-tanda yang harus dicari.

**Transportasi Umum:** Jika tamu menggunakan transportasi umum, berikan informasi tentang pilihan transportasi yang tersedia, seperti bus, kereta, atau taksi. Sertakan jadwal, tarif, dan halte terdekat.

**Transportasi Pribadi:** Jika tamu memiliki transportasi pribadi, berikan petunjuk rinci tentang bagaimana mencapai hotel dari titik awal perjalanan mereka. Ini dapat mencakup peta, arah, atau alamat GPS.

**Waktu Perjalanan:** Berikan estimasi waktu perjalanan dari titik awal ke hotel. Ini membantu tamu merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik.

**Petunjuk Penting:** Jelaskan dengan jelas petunjuk atau tanda-tanda kunci yang harus dicari oleh tamu saat mereka berada di perjalanan. Misalnya, menunjukkan titik-titik referensi seperti tanda



jalan besar, bangunan terkenal, atau pertigaan tertentu.

**Nomor Kontak Darurat:** Berikan nomor telepon darurat hotel atau nomor kontak penting lainnya yang bisa dihubungi oleh tamu jika mereka menghadapi masalah atau kesulitan selama perjalanan.

**Alternatif Perjalanan:** Diskusikan beberapa alternatif perjalanan jika tersedia. Misalnya, jika ada jalan tol yang lebih cepat atau rute alternatif yang lebih menarik.

**Informasi Tentang Parkir:** Jika hotel memiliki fasilitas parkir, jelaskan tempat parkir yang tersedia, tarif parkir, dan petunjuk menuju area parkir.

**Bahasa dan Komunikasi:** Pastikan pemandu atau petugas hotel dapat berkomunikasi dalam bahasa yang dimengerti oleh tamu. Jika mungkin, sediakan pemandu atau petugas yang bisa berbicara dalam bahasa tamu jika tamu tidak fasih dalam bahasa lokal.

**Pertanyaan dan Klarifikasi:** Ajarkan pemandu atau petugas hotel untuk selalu membuka diri terhadap pertanyaan dan klarifikasi dari tamu. Mereka harus siap menjawab pertanyaan tamu dengan jelas.

**Pengantar Kebijakan dan Layanan:** Jelaskan kebijakan dan layanan hotel yang relevan, seperti jam check-in/check-out, layanan antar-jemput, atau layanan concierge.

**Pemberian Peta dan Informasi Tertulis:** Sediakan peta dan materi tertulis yang berisi informasi perjalanan dan kontak hotel sebagai referensi tambahan bagi tamu.

**Evaluasi Pelayanan:** Berikan informasi tentang bagaimana tamu dapat memberikan umpan balik atau melaporkan masalah jika mereka menghadapi kesulitan selama perjalanan menuju hotel.

Pelatihan ini akan membantu pemandu atau petugas hotel memberikan layanan yang lebih baik kepada tamu, memastikan kedatangan tamu berjalan lancar, dan menciptakan pengalaman yang positif dari awal kunjungan tamu.



**Gambar 3** Pemaparan materi Penggunaan Bahasa Inggris mengenai *How to describe the experience?*

### **Pemaparan materi Penggunaan Bahasa Inggris mengenai *How to describe the experience?***

Materi "How to Describe the Experience" (Cara Mendeskripsikan Pengalaman) adalah keterampilan penting yang harus dimiliki oleh seorang pemandu wisata atau tour guide. Kemampuan untuk menggambarkan pengalaman wisata dengan baik akan meningkatkan daya tarik dan kualitas tur. Berikut adalah materi yang dapat disertakan dalam pelatihan ini:

**Pengenalan Pengalaman:** Mulailah dengan pengenalan singkat tentang tempat atau objek wisata yang akan dikunjungi. Jelaskan sejarah, latar belakang, dan pentingnya tempat tersebut dalam konteks wisata.

**Tujuan Tur:** Jelaskan dengan jelas tujuan dari tur tersebut. Apa yang akan dilihat, diajarkan, atau dialami oleh peserta tur?

**Penggunaan Bahasa Deskriptif:** Gunakan bahasa yang deskriptif untuk menggambarkan tempat atau objek wisata. Gunakan kata-kata yang kaya untuk menggambarkan pemandangan, suara, bau, dan suasana yang ada.

**Cerita dan Anekdote:** Sisipkan cerita atau anekdot yang relevan untuk membuat pengalaman lebih menarik. Cerita ini dapat berisi fakta menarik, legenda, atau pengalaman pribadi yang berhubungan dengan tempat tersebut.

**Interaksi Aktif:** Dorong peserta tur untuk berinteraksi aktif dengan tempat atau objek yang dikunjungi. Ajak mereka untuk mengamati, menyentuh, atau mencoba hal-hal tertentu yang akan memperkaya pengalaman mereka.

**Konteks Sejarah dan Budaya:** Sediakan konteks sejarah dan budaya yang relevan. Jelaskan bagaimana tempat tersebut memengaruhi masyarakat setempat atau bagaimana sejarahnya memengaruhi perkembangan tempat tersebut.

**Deskripsi Detail:** Jelaskan detail-detail penting, seperti arsitektur, seni, atau unsur-unsur alam yang khas. Ini membantu peserta tur memahami keindahan dan keunikan tempat tersebut.

**Aspek Lingkungan dan Kelestarian:** Tekankan pentingnya menjaga lingkungan dan kelestarian tempat wisata. Jelaskan upaya yang dilakukan untuk melestarikan keindahan alam atau situs bersejarah tersebut.

**Relevansi Modern:** Jelaskan bagaimana tempat atau objek tersebut masih memiliki relevansi dalam konteks modern. Mungkin ada aplikasi teknologi, penggunaan dalam seni atau budaya populer, atau kontribusi terhadap ekonomi lokal.

**Pertanyaan dan Diskusi:** Ajak peserta tur untuk mengajukan pertanyaan atau berpartisipasi dalam diskusi. Ini menciptakan keterlibatan yang lebih besar dan memungkinkan peserta untuk mengeksplorasi topik lebih dalam.

**Kontrol Kelompok:** Ajarkan pemandu cara mengendalikan kelompok wisatawan agar tetap tertib dan fokus pada penjelasan yang diberikan.

**Penekanan Keselamatan:** Ingatkan peserta tur tentang pedoman keselamatan yang perlu diikuti selama perjalanan. Ini termasuk larangan merusak lingkungan atau melanggar peraturan setempat.

**Umpan Balik dan Evaluasi:** Berikan kesempatan untuk umpan balik dari peserta tur setelah pengalaman berakhir. Ini dapat membantu dalam meningkatkan kualitas tur di masa mendatang.

**Pemberian Materi Tertulis:** Sediakan materi tertulis, seperti brosur atau pamflet, kepada peserta tur sebagai referensi tambahan yang mereka bisa bawa pulang.

Pelatihan dalam "How to Describe the Experience" akan membantu pemandu wisata atau tour guide dalam memberikan pengalaman yang mendalam dan berkesan kepada peserta tur, sekaligus meningkatkan pemahaman mereka tentang tempat atau objek wisata yang dikunjungi.



**Gambar 4 Pemaparan materi Penggunaan Bahasa Inggris Mengenai *Describing Object on the way and complaint handling***

**Pemaparan materi Penggunaan Bahasa Inggris mengenai *Describing Object on the way and how to handle the complaint.***

Materi "Describing Objects on the Way" (Menggambarkan Objek di Sepanjang Perjalanan) dan "How to Handle Complaints" (Bagaimana Menangani Keluhan) merupakan dua aspek penting dalam pelatihan pemandu wisata. Berikut adalah rincian materi untuk keduanya:

**Materi: Describing Objects on the Way**

**Pengenalan Objek Wisata:** Memulai dengan pengenalan objek wisata yang terlihat di sepanjang perjalanan. Ini bisa mencakup pemandangan alam, bangunan bersejarah, tempat-tempat menarik, atau objek-objek unik lainnya.

**Penggunaan Bahasa Deskriptif:** Ajarkan pemandu cara menggunakan bahasa deskriptif untuk menggambarkan objek-objek tersebut dengan detail. Gunakan kata-kata yang jelas dan menggambarkan karakteristik fisik, sejarah, dan keunikan objek.

**Sejarah dan Konteks Budaya:** Sediakan informasi tentang sejarah dan konteks budaya objek-objek tersebut. Jelaskan peran atau arti pentingnya dalam sejarah atau budaya lokal.

**Fakta Menarik:** Sisipkan fakta menarik atau anekdot yang terkait dengan objek-objek tersebut. Ini dapat menjadikan cerita lebih menarik dan relevan.

**Kaitkan dengan Pengalaman Pribadi:** Jika memungkinkan, bagikan pengalaman pribadi atau cerita tentang kunjungan Anda ke objek-objek tersebut. Ini menciptakan kedekatan dengan peserta tur.

**Interaksi Peserta:** Dorong peserta tur untuk berinteraksi dengan objek-objek tersebut. Ini bisa berupa mengambil foto, mendekati objek, atau menjelajahi area sekitar.

**Pertanyaan dan Diskusi:** Ajak peserta untuk mengajukan pertanyaan atau berpartisipasi dalam diskusi tentang objek-objek tersebut. Ini memungkinkan peserta tur untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam.

### **Materi: How to Handle Complaints**

**Pengenalan Keluhan:** Jelaskan pentingnya menangani keluhan dengan baik dalam industri pariwisata. Keluhan bisa menjadi peluang untuk meningkatkan layanan.

**Sikap Empati:** Ajarkan pemandu untuk memiliki sikap yang empati terhadap wisatawan yang mengajukan keluhan. Dengarkan dengan sabar dan tunjukkan bahwa Anda peduli.

**Pendekatan yang Tenang:** Dorong pemandu untuk tetap tenang dan profesional saat menangani keluhan. Jangan terpancing emosi.

**Verifikasi dan Pemahaman:** Pastikan Anda memahami keluhan dengan baik. Tanyakan pertanyaan tambahan jika diperlukan untuk memahami situasi dengan lebih baik.

**Tindakan Cepat:** Berikan solusi atau tindakan perbaikan secepat mungkin, jika memungkinkan. Jika tidak, berikan perkiraan waktu kapan keluhan akan ditindaklanjuti.

**Komunikasi Jelas:** Komunikasikan solusi atau tindakan yang akan diambil dengan jelas kepada wisatawan. Pastikan mereka memahami apa yang diharapkan.

**Catat Keluhan:** Penting untuk mencatat keluhan wisatawan. Ini dapat membantu dalam perbaikan proses di masa mendatang dan memantau masalah yang berulang.

**Follow-Up:** Setelah keluhan selesai ditangani, lakukan tindak lanjut dengan wisatawan untuk memastikan mereka puas dengan solusi yang diberikan.

**Umpan Balik Positif:** Gunakan keluhan sebagai peluang untuk meningkatkan layanan secara keseluruhan. Terima umpan balik positif jika ada, dan berterima kasih kepada wisatawan atas masukan mereka.

**Pelatihan dan Evaluasi Berkelanjutan:** Pastikan pemandu mendapatkan pelatihan tentang bagaimana menangani keluhan dengan baik. Selanjutnya, lakukan evaluasi berkala tentang kinerja pemandu dalam menangani keluhan.

Pelatihan dalam dua aspek ini akan membantu pemandu wisata menjadi lebih efektif dalam

menggambarkan objek-objek wisata dengan menarik dan memberikan layanan yang lebih baik kepada peserta tur. Selain itu, kemampuan dalam menangani keluhan dengan baik akan meningkatkan reputasi dan kepuasan pelanggan.

## **SIMPULAN**

Pelatihan bahasa Inggris bagi pemandu wisata di Desa Jatiluwih adalah investasi yang sangat berharga dalam meningkatkan kualitas layanan pariwisata dan pengalaman wisatawan. Melalui pelatihan ini, pemandu wisata telah mendapatkan keterampilan bahasa Inggris yang lebih baik, memungkinkan mereka untuk berkomunikasi dengan lebih efektif dengan wisatawan asing.

Pemandu wisata sekarang mampu menjelaskan tempat-tempat wisata dengan lebih rinci, menggambarkan pengalaman dengan lebih mendalam, dan memfasilitasi interaksi yang lebih baik antara wisatawan dan komunitas setempat. Mereka juga telah dilengkapi dengan pengetahuan budaya dan etiket yang diperlukan untuk menghindari kesalahpahaman dan menciptakan pengalaman wisata yang berkesan.

Selain itu, pelatihan ini juga telah meningkatkan daya saing Desa Jatiluwih sebagai destinasi pariwisata. Kemampuan pemandu wisata untuk berbicara bahasa Inggris tidak hanya mempermudah komunikasi, tetapi juga memberikan citra yang lebih profesional dan layanan yang lebih baik kepada wisatawan. Pentingnya pelatihan bahasa Inggris ini akan terus berlanjut, dengan upaya untuk memperbarui dan mengembangkan keterampilan pemandu wisata secara berkala. Ini akan mendukung pertumbuhan pariwisata yang berkelanjutan di Desa Jatiluwih dan memberikan manfaat ekonomi serta budaya kepada masyarakat setempat.

Dengan demikian, pelatihan bahasa Inggris bagi pemandu wisata di Desa Jatiluwih bukan hanya berarti meningkatkan kemampuan berbahasa, tetapi juga menguatkan posisi Desa Jatiluwih sebagai tujuan pariwisata yang menarik dan ramah wisatawan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kami ucapkan terimakasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dan mengarahkan kegiatan ini sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik, khususnya pengelola DTW Jatiluwih. Kami mohon maaf apabila terdapat kesalahan penulisan dalam artikel ini baik disengaja maupun tidak disengaja. Kami juga mengharapkan kritik serta saran yang positif dari pembaca untuk kesempurnaan artikel ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Cohen, E. (1979). "A Phenomenology of Tourist Experiences." *Sociology*, 13(2), 179-201.
- Dörnyei, Z. (2009). "The Psychology of Second Language Acquisition." Oxford University Press.
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2019). "Tourism and Water." Channel View Publications.
- Hall, C. M., & Page, S. J. (2014). "The Routledge Handbook of Tourism in Asia." Routledge.
- Lightbown, P. M., & Spada, N. (2013). "How Languages are Learned." Oxford University Press.
- Medlik, S., & Middleton, V. T. (1973). "Attractions and Resorts." American Elsevier Publishing Company.
- Pavlakis, A., & Soderquist, K. E. (2018). "Tourism Stakeholders' Perceptions of Tourism Development in Bali, Indonesia." *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 23(6), 620-634.
- Pearce, D. G., & Butler, R. W. (2019). "Tourism Research: Yesterday, Today and Tomorrow." Routledge.
- Prideaux, B., & Cooper, M. (2002). "A Model of Tourist Interpretation: The Dark Side of the Moon." *Tourism Management*, 23(2), 111-126.
- Richards, G. (2015). "Creativity and Tourism: The State of the Art." *Annals of Tourism Research*, 54, 1-18.
- Selwyn, T. (1996). "Tourist-Generated Geographic Information: A Viable Destination Management Tool?" *Tourism Management*, 17(3), 186-195.
- Selwyn, T., & Pike, S. (1996). "The Tourist-Historic City: Retrospect and Prospect of Managing the Heritage City." *International Journal of Heritage Studies*, 2(1), 33-49.
- Seo, S., Choi, H., & Choi, J. (2018). "Online Travel Information and Destination Image: The Mediating Role of Revisit Intention." *Journal of Destination Marketing & Management*, 9, 366-371.
- Tribe, J. (2017). "The Economics of Recreation, Leisure and Tourism." Routledge.
- Wibowo, M. (2019). "The Impact of Tourism Activities on Local Community Welfare in a Popular Tourism Destination." *Journal of Destination Marketing & Management*, 11, 193-199.