



Peningkatan Kemampuan Komunikasi Bahasa Inggris Bagi *Host* Pondok Wisata Sirya Farm Stay di Kabupaten Tabanan

Gusti Ayu Praminatih^{1*}, I Wayan Kiki Sanjaya²

^{1,2}Program Studi Pariwisata, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional
gusti.praminatih@ipb-intl.ac.id*

Article History:

Received: 25-04-2024

Revised: 29-04-2024

Accepted: 30-04-2024

Keywords: Bahasa Inggris; Bahasa Inggris Perhotelan; Bahasa Inggris Untuk Tujuan Khusus; Bahasa Lintas Budaya; Host Pondok Wisata

Abstract: Pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini fokus pada peningkatan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris bagi *host* pondok wisata mengingat karena keterampilan berkomunikasi bahasa asing merupakan bagian tidak terpisahkan dari industri perhotelan. Dengan demikian, diperlukan upaya peningkatan kemampuan berbahasa asing khususnya bagi *host* pondok wisata yang baru berkembang. Pada umumnya, *host* pondok wisata telah memiliki kemampuan Bahasa Inggris dasar yang digunakan untuk berinteraksi dengan tamu yang menginap. Namun, *host* pondok wisata masih minim dalam Bahasa Inggris pada tingkat yang lebih tinggi serta pemahaman komunikasi lintas budayanya. PkM ini dilakukan bagi *host* pondok wisata Sirya Farm Stay dengan memberikan pendampingan Bahasa Inggris yang bertujuan memberikan ilmu pengetahuan mengenai bahasa asing sekaligus aspek lintas budaya yang melingkupinya. Untuk mencapai tujuan meningkatkan kemampuan komunikasi, maka pelatihan Bahasa Inggris ini menerapkan sembilan modul. Hasil pelatihan menunjukkan peningkatan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris *host* pondok wisata Sirya Farm Stay. Peningkatan ini menjadi nilai positif tidak hanya bagi *host* tetapi nilai yang dirasakan oleh tamu. Adapun saran yang diberikan dengan mengimplementasikan Bahasa Inggris secara konsisten serta menjaga motivasi selama proses pelayanan tamu mancanegara.

© 2024 SWARNA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat

PENDAHULUAN

Komunikasi menggunakan Bahasa Inggris sangat penting untuk memberikan layanan optimal serta memastikan kepuasan tamu dalam industri perhotelan global. Sebuah studi menyebutkan pentingnya pelatihan dan kesadaran Bahasa Inggris dalam bidang jasa untuk meningkatkan keterampilan negosiasi pengelola akomodasi (Yoneoka, 2010). Oleh sebab itu, sebagai penyedia layanan jasa, para *host* (tuan rumah) dari suatu akomodasi seperti pondok wisata diharapkan memiliki keterampilan komunikasi tersebut. Adapun peran penting Bahasa Inggris bagi *host* pondok wisata ialah menjembatani komunikasi dengan tamu mancanegara, meningkatkan kualitas pengalaman tamu, meningkatkan prospek karir, serta kemajuan pondok wisata dan kualitas ekonomi dari para *host*nya.

Setidaknya ada empat penguatan Bahasa Inggris harus dioptimalkan. Pertama, kesuksesan dalam sektor perhotelan tidak terlepas dari komunikasi yang efektif antara berbagai pihak, salah satunya adalah *host* dan tamu. Untuk konteks *host* pondok wisata

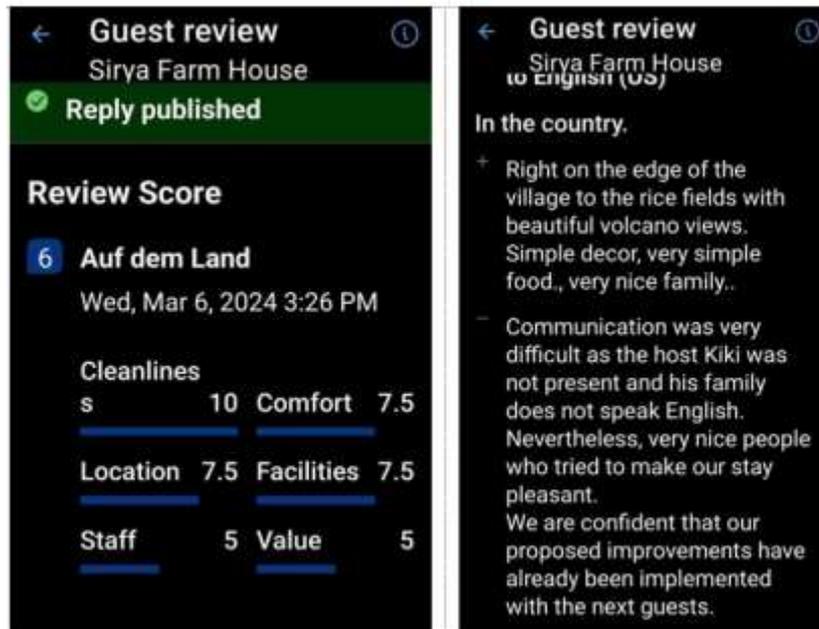
yang memiliki tamu mancanegara, Bahasa Inggris memungkinkan mereka berinteraksi dengan baik dan lancar dengan tamu dari berbagai latar belakang bahasa. Dengan demikian, tamu memperoleh pengalaman yang berkesan mulai dari proses kedatangan hingga kepergiannya. Dengan memiliki kemampuan Bahasa Inggris yang mumpuni, *host* pondok wisata dapat menyambut tamu, menjawab pertanyaan mereka terkait fasilitas, memenuhi berbagai permintaan, serta dapat membangun kehangatan, profesionalisme, dan keramahan yang tinggi.

Kedua, komunikasi berbahasa Inggris yang baik sangat penting untuk memahami karakteristik, permintaan khusus, preferensi tamu terhadap jenis makanan atau hal apapun yang kebutuhan khusus mereka. Dengan demikian, dengan memiliki kemampuan Bahasa Inggris yang mumpuni, *host* pondok wisata dapat memastikan dan memberikan pengalaman yang dipersonalisasi sesuai dengan kebutuhan tamunya. Hal ini juga memperkecil kemungkinan kesalahpahaman antara apa yang ditawarkan pondok wisata dengan hal yang diharapkan oleh tamu. Kemampuan untuk berkomunikasi dengan lancar dalam Bahasa Inggris secara signifikan meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan di pondok wisata dengan menumbuhkan hubungan baik dan kepercayaan antara tamu dan *host*nya.

Ketiga, terciptanya suasana yang akomodatif dan komunikatif akan memberikan kesan yang baik kepada tamu dan akan mempengaruhi citra pondok wisata melalui ulasan yang diberikan. Contohnya, penggunaan kata “OK” digantikan dengan “*Certainly*” sehingga ada kesan sopan kepada tamu sehingga kesan *hospitality* yang kental dalam pelayanan. Keempat, manfaat Bahasa Inggris dalam operasional dan pelayanan pondok wisata juga dapat meningkatkan peluang karier dan profesionalisme para *host* pondok wisata di industri perhotelan (Youngblood dkk., 2021). Hal ini dikarenakan dalam industri perhotelan, memiliki keterampilan berbahasa asing menjadi hal yang sangat dibutuhkan oleh hotel maupun pondok wisata yang ingin memberikan pelayanan terbaik pada tamu mancanegaranya. *Host* pondok wisata yang dapat menunjukkan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris yang mumpuni dapat memajukan tempatnya bekerja serta menjembatani kesuksesan karir dan pengembangan profesional yang berujung pada peningkatan taraf ekonomi.

Dari paparan di atas, pelatihan peningkatan komunikasi Bahasa Inggris merupakan bentuk urgensi investasi yang baik. Tidak hanya bagi pertumbuhan dan peningkatan *self-employment* namun juga bagi kualitas pondok wisata, peningkatan kepuasan tamu, serta peningkatan keterampilan *host* menjadi semakin kompetitif. Oleh sebab itu, pada pengabdian kepada masyarakat (PkM) ini pelatihan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris dilaksanakan di sebuah pondok wisata yang tengah berkembang. Fokus pada lokasi PkM yakni pondok wisata Sirya Farm Stay yang berlokasi di Banjar Sambian Undagi Desa Timpag, Kecamatan Meliling, Kabupaten Tabanan, Bali. Pemilihan pondok wisata ini memiliki beberapa alasan. Pertama, kawasan pondok wisata berada pada *remote area*. Yang dimaksud dengan *remote area* adalah wilayah yang masih sangat terpencil namun memiliki potensi atau sering disebut dengan *hidden gem* dalam pariwisata. Kedua, pada observasi tahap awal pada tanggal 15 Januari 2024, setidaknya terdapat dua akomodasi di kawasan tersebut, yakni Celemanic View dan Sirya Farm Stay. Karena bentuknya yang berupa *farm stay* yang berada di kawasan persawahan yang masih produktif, akomodasi ini belum memiliki pesaing. Sirya Farm Stay memiliki tiga buah bangunan penginapan, dengan fasilitas hampir sekelas hotel berbintang dengan jumlah *host* sebanyak tiga orang. Secara umum ulasan tamu di *Google Review*, *booking.com* ataupun *Airbnb* tampak sangat baik.

Namun, ada beberapa fenomena kendala komunikasi Bahasa Inggris yang ditemukan. Hal itu tampak pada Gambar 1.



Gambar 1. Kendala Komunikasi Bahasa Inggris *Host* Sirya Farm Stay

Sumber: booking.com, 2024

Pada gambar 1 terlihat bahwa ada poin negatif terkait ulasan tamu. Hal itu tampak pada, “*Communication was very difficult, because family (staffs) does not speak English*”. Jika diinterpretasikan berarti belum adanya komunikasi yang baik antara *host* dan tamu yang menginap. Hal ini tentu berdampak pada ulasan para tamu yang memberikan nilai rendah pada para *host* walaupun fasilitas penunjang mendapatkan skor tinggi. Hal ini kembali menegaskan urgensi PkM mengenai betapa pentingnya peran Bahasa Inggris sebagai sarana komunikasi antara *host* pondok wisata dan tamu mancanegara.

METODE PELAKSANAAN

Program PkM dilaksanakan secara terstruktur mulai 15 Januari sampai dengan 31 Maret 2024 serta telah yang disesuaikan dengan kebutuhan khusus *host* pondok wisata untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dengan tamu mancanegara. Dengan demikian, pada bagian metode, penulis menguraikan tujuan PkM, desain PkM, metode pengajaran Bahasa Inggris, strategi penilaian, dan hasil yang diperoleh.

Tujuan utama dari PkM bagi *host* pondok wisata adalah untuk meningkatkan kemampuan komunikasi sehingga dapat mengakomodir kebutuhan tamu secara efektif. Sementara itu, tujuan khusus dari PkM terdiri dari a) meningkatkan kemampuan komunikasi lisan untuk memfasilitasi interaksi dengan *host* pondok wisata dengan tamu mancanegara, b) meningkatkan kekayaan kosakata yang berkaitan dengan perhotelan, interaksi dan pemberian pelayanan tamu, serta menjelaskan fasilitas pondok wisata, c) mengembangkan keterampilan bahasa asing untuk memahami pertanyaan, permintaan, pujian, maupun komplain dari tamu, d) menumbuhkan kesadaran dan kepekaan lintas budaya dalam berkomunikasi dengan tamu mancanegara. Aspek budaya disertakan dalam pembelajaran Bahasa Inggris mengingat studi yang dilakukan oleh (Tarnopolsky 2016; Andi et al., 2022) mengemukakan pentingnya prinsip komunikasi lintas budaya dalam pembelajaran orang dewasa.

Adapun desain dari PkM terdiri dari sembilan modul berdasarkan pada rekomendasi studi Yasmin dkk. (2016) mengenai pembelajaran Bahasa Inggris interaktif bagi perhotelan. Berdasarkan studi tersebut, maka masing-masing modul berfokus pada aspek bahasa yang relevan dengan kebutuhan *host* pondok wisata. Pada bulan Januari 2024, pelatihan Bahasa Inggris berfokus pada *Greeting and Receiving Guests, Describing Hotel Facilities, dan Using the Telephone*. Sementara pada bulan Februari 2024, pelatihan Bahasa Inggris diselenggarakan dengan topik *Dealing with Guests' Requests, Giving and Receiving Compliments, Addressing Problems and Complaints*. Sedangkan pada bulan Maret 2024, pelatihan Bahasa Inggris membahas mengenai *Offering Helps, Giving Directions, Bill Settlement*.

Adapun aspek keterampilan yang ditekankan pada PkM ialah keterampilan komunikasi dasar yang meliputi meliputi salam, pengenalan, frasa umum, dan pertanyaan sederhana dalam konteks komunikasi profesional dan sehari-hari dengan para tamu. Selain itu, PkM juga menyertakan kosakata pilihan khusus perhotelan, di mana kata-kata yang dipelajari terdiri dari jenis-jenis kamar serta fasilitas lainnya, jenis-jenis hidangan yang disajikan, tempat-tempat rekreasi terdekat. Sementara itu aspek budaya dimasukkan dalam bentuk pemahaman mengenai bagaimana komunikasi pada aktivitas-aktivitas tersebut sebaiknya ditanggapi. Misalnya perbedaan pemberian pujian antara orang Indonesia dengan pujian yang diberikan oleh tamu mancanegara mungkin akan terasa berbeda. Dengan demikian *host* pondok wisata dapat berkomunikasi dengan efektif dengan tamu dari berbagai latar belakang budaya yang berbeda (Yang et al., 2022).

Sementara itu, metode pengajaran yang dilaksanakan terhadap *host* pondok wisata Sirya Farm Stay dilaksanakan dengan cara yang interaktif, diantaranya: a) lokakarya, di mana penulis sekaligus instruktur dalam kegiatan PkM ini memberikan pemaparan materi kepada *host* pondok wisata, b) kegiatan individu dan kegiatan kelompok, di mana instruktur memberikan diberikan sebuah studi kasus yang harus dipecahkan baik secara mandiri maupun bersama dengan rekan-rekannya untuk mendorong kemandirian serta kemampuan berinteraksi yang baik, c) *roleplay*, di mana *host* berpartisipasi secara aktif melalui sebuah simulasi untuk mempraktikkan komunikasi antara *host* wisata dan tamu mancanegara dengan skenario yang telah disiapkan oleh instruktur.

Penilaian akan kemajuan dari kemampuan Bahasa Inggris dari *host* pondok wisata Sirya Farm Stay diukur menggunakan beberapa strategi penilaian. Yang pertama ialah penilaian pra-program di mana instruktur memberikan tes dan wawancara untuk mengetahui tingkat kemampuan Bahasa Inggris masing-masing *host* mengenai aspek yang perlu ditingkatkan, dan program program yang perlu disesuaikan dalam lokakarya. Kedua ialah pelaksanaan evaluasi secara berkelanjutan. Hal ini dilaksanakan melalui keaktifan dan partisipasi dari *host* pondok wisata baik secara individu maupun berkelompok selama proses PkM berlangsung. Ketiga ialah penilaian akhir dilaksanakan dengan melaksanakan berbagai simulasi *roleplay* berdasarkan topik-topik yang telah dipelajari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Host pondok wisata Sirya Farm Stay mengikuti PkM Bahasa Inggris secara komprehensif selama tiga bulan. Dalam periode tersebut, seluruh *host* pondok wisata telah menunjukkan peningkatan kemampuan komunikasi Bahasa Inggris yang baik. Keberhasilan ini dapat dilihat dari beberapa aspek. Pertama, *host* pondok wisata yang sebelumnya hanya menggunakan Bahasa Inggris sederhana untuk melakukan *Greeting and Receiving Guests*, saat ini telah lebih fasih dalam menyambut tamu. Kedua, *host* pondok wisata yang awalnya memiliki kosakata terbatas terkait dengan *Describing Hotel Facilities*,

saat ini dapat menjelaskan fasilitas-fasilitas yang dimiliki dengan lebih optimal. Ketiga, *host* pondok wisata yang semula masih minim dalam interaksi *Using the Telephone*, saat ini telah dapat menerima panggilan telepon dari tamu. Keempat, *host* pondok wisata yang sebelumnya masih kurang kosakata dalam *Dealing with Guests' Requests*, saat ini semakin mahir berkomunikasi secara interaktif untuk memenuhi permintaan tamu.

Kelima, *host* yang sebelumnya belum terbiasa dalam *Giving and Receiving Compliments*, saat ini telah memiliki kepekaan budaya dalam menyikapi pujian yang diberikan oleh tamu mancanegara. Keenam, *host* pondok wisata yang pada awalnya masih minim kosakata untuk *Addressing Problems and Complaints*, saat ini telah semakin mahir untuk menangani berbagai keluhan tamu. Ketujuh, *host* pondok wisata sebelumnya masih terbatas dalam kemampuan *Offering Helps*, saat ini telah semakin interaktif dan luwes dalam menawarkan bantuan kepada tamu. Kedelapan, *host* pondok wisata sebelumnya masih sangat kurang dalam pengetahuan mengenai *Giving Directions*, saat ini mampu untuk memberikan arah dan petunjuk mengenai tempat-tempat terdekat dari lokasi tamu menginap. Kesembilan, *host* pondok wisata pada awalnya hanya memiliki kosakata dasar mengenai *Bill Settlement*, saat ini telah mahir dalam kosakata yang berkaitan dengan pembayaran.

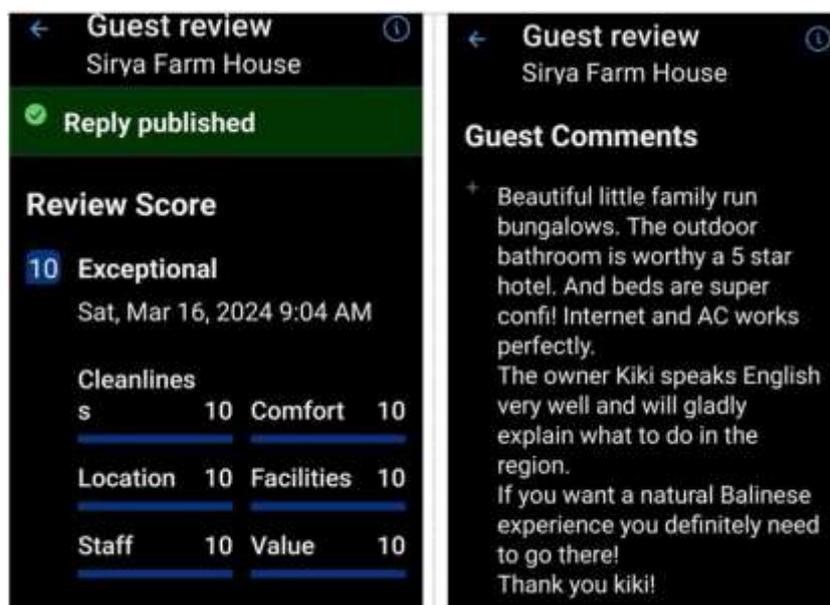
Hal ini menunjukkan bahwa PkM yang telah terlaksana berhasil meningkatkan kemampuan komunikasi *host* pondok wisata Sirya Farm Stay dengan cukup signifikan. Kosakata yang sebelumnya masih sangat terbatas telah diperkaya dengan terminologi khusus perhotelan yang memungkinkan mereka menerima dan menyampaikan informasi, memberikan bantuan, dan menjawab pertanyaan tamu dengan tepat dan lebih percaya diri. Keluwesan interaksi *host* dan tamu mancanegara ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. *Host* Sirya Farm Stay dan Tamu Mancanegara

Sumber: Dokumentasi Sirya Farm Stay, 2024

Selain kemampuan berinteraksi secara langsung yang semakin meningkat, *host* Sirya Farm Stay juga telah memperoleh ulasan yang lebih baik mengenai kemampuan komunikasi Bahasa Inggris mereka. Hal ini dapat ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Peningkatan Kemampuan Komunikasi Bahasa Inggris *Host* Sirya Farm Stay
Sumber: *booking.com*, 2024

Gambar 3 menunjukkan ulasan positif tamu terhadap kemampuan Bahasa Inggris dari *host*. Hal tersebut tampak pada “... *speak English very well...*” yang berarti berbicara Bahasa Inggris dengan baik. Peningkatan skor dari sebelumnya yang ada pada Gambar 1 yang hanya mendapatkan nilai 5, pada Gambar 3 menjadi 10. Maknanya, secara tidak langsung, komunikasi yang baik menjadikan nilai tersendiri bagi pondok wisata. Hal ini sesuai dengan teoritis dari Yoneoka (2010) yang menyatakan bahwa komunikasi Bahasa Inggris dan pelayanan tidak dapat terpisahkan. Hal ini karena bahasa asing telah menjadi syarat keterampilan pelayanan suatu produk akomodasi yang menerima tamu mancanegara.

KESIMPULAN DAN SARAN

Melalui PkM peningkatan kemampuan Bahasa Inggris, *host* pondok wisata Sirya Farm Stay secara signifikan telah memiliki kemahiran bahasa asing serta kepekaan terhadap komunikasi lintas budaya. Hal ini yang penting mengingat tujuan dari sebuah bisnis di bidang perhotelan adalah memberikan layanan terbaik pada tamu mancanegara. Dengan demikian, melalui PkM ini, *host* pondok wisata Sirya Farm Stay telah meningkatkan kualitas mereka dalam industri perhotelan yang dinamis, di mana keterampilan komunikasi yang mumpuni menjadi penunjang kesuksesan dan perkembangan di tengah persaingan yang semakin ketat. Adapun saran yang diberikan ialah konsistensi dan memotivasi diri untuk mengimplementasikan Bahasa Inggris pada saat memberikan pelayanan kepada tamu mancanegara.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Andi, W. M., Lestari, D., Semara, I. M. T., Parwati, K. S. M., & Wijaya, N. S. (2022). Meningkatkan kompetensi pengelola bumdes pada manajemen bisnis dan manajemen keuangan bumdes “panca artha mandiri” pemerintah desa dangin puri kauh denpasar bali. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 2(1), 49–56.
- [2] Tarnopolsky, O. (2016). Foreign language education: Principles of teaching English to adults at commercial language schools and centers. *Cogent Education*, 3(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2015.1135771>

- [3] Yang, H., Cheung, C., & Li, W. (2022). Intercultural Communication Competency Practices in the Hotel Industry. *Journal of China Tourism Research*, 18(1), 162–184. <https://doi.org/10.1080/19388160.2020.1807432>
- [4] Yasmin, M., Sarkar, M., & Sohail, A. (2016). Exploring English Language Needs in the Hotel Industry in Pakistan: An Evaluation of Existing Teaching Material. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, 28(4), 202–213. <https://doi.org/10.1080/10963758.2016.1226846>
- [5] Yoneoka, J. (2010). English in service encounters among east asian partners: The role of language negotiation and accommodation skills. *Asian Englishes*, 13(2), 4–21. <https://doi.org/10.1080/13488678.2010.10801280>
- [6] Youngblood, A. M., Nutta, J. W., Dickson, D. R., & Nutta, M. W. (2021). Learning English as a second language in the back-of-the-House: proficiency and employment from the perspective of hotel human resource directors. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 20(1), 24–47. <https://doi.org/10.1080/15332845.2020.1821426>