

PELATIHAN BAHASA INGGRIS UNTUK POKDARWIS (KELOMPOK SADAR WISATA) KABUPATEN BANJAR, PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Erini Junita Sari¹
Hanifah²

^{1,2} Institut Bisnis dan Teknologi Kalimantan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 02 Juni 2025

Revised : 20 Juni 2025

Accepted : 23 Juni 2025

Key words:

English, Pokdarwis, Tourism

DOI: 10.62335

ABSTRACT

This community service activity aims to enhance the English communication skills of members of the Tourism Awareness Group (Pokdarwis) in Banjar Regency, South Kalimantan. This program addressed the lack of English proficiency which hinders the ability of Pokdarwis members to provide quality services to foreign tourists. The method involved three-day training sessions combining interactive lectures, role plays, and direct practice in tourism scenarios. The results showed improved confidence and basic English usage among participants in greeting, giving directions, and explaining tourist attractions.

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan meningkatkan kemampuan komunikasi bahasa Inggris anggota Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata) Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Program ini dilaksanakan untuk menjawab keterbatasan kemampuan bahasa Inggris yang menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan mancanegara. Metode yang digunakan berupa pelatihan selama tiga hari dengan kombinasi ceramah interaktif, permainan peran, dan praktik langsung dalam simulasi situasi pariwisata. Hasil menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan diri dan kemampuan dasar bahasa Inggris peserta, khususnya dalam sapaan, memberi petunjuk arah, dan menjelaskan objek wisata.

PENDAHULUAN

Pariwisata menjadi sektor penting dalam mendukung perekonomian daerah, termasuk di Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Sektor ini tidak hanya menjadi sumber pendapatan asli daerah tetapi juga menciptakan peluang kerja dan mendorong pertumbuhan sektor-sektor terkait seperti transportasi, kuliner, dan ekonomi kreatif. Dalam konteks ini, keberadaan Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) sebagai mitra strategis pemerintah daerah sangatlah vital.

¹ Corresponding author: erini@stiei-kayutangi-bjm.ac.id

Pokdarwis berperan aktif dalam mempromosikan potensi wisata, menjaga kelestarian lingkungan destinasi, serta memberikan pelayanan langsung kepada wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Mereka menjadi ujung tombak dalam menciptakan pengalaman berkesan bagi para pengunjung.

Namun, salah satu tantangan utama yang dihadapi Pokdarwis adalah rendahnya kemampuan berbahasa Inggris di kalangan anggotanya. Padahal, kemampuan berbahasa Inggris sangat diperlukan dalam melayani wisatawan asing yang berkunjung ke berbagai destinasi di Kabupaten Banjar. Keterbatasan komunikasi ini kerap menjadi kendala dalam memberikan informasi, menjawab pertanyaan wisatawan, serta memandu mereka selama berada di destinasi wisata. Hal ini tidak hanya menghambat kualitas pelayanan tetapi juga berdampak pada menurunnya kepuasan wisatawan dan melemahkan citra pariwisata daerah. Padahal, citra positif sangat penting untuk menarik lebih banyak kunjungan wisatawan di masa mendatang.

Pentingnya penguasaan bahasa Inggris bagi Pokdarwis sejalan dengan konsep pelayanan prima dalam pariwisata (Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert, & Wanhill, 2005), yang menekankan perlunya komunikasi efektif dalam interaksi lintas budaya. Kemampuan bahasa Inggris yang baik tidak hanya membantu memperlancar komunikasi tetapi juga membangun kepercayaan dan rasa nyaman bagi wisatawan asing. Selain itu, anggota Pokdarwis yang mampu berbahasa Inggris akan lebih percaya diri dalam menjalankan tugasnya sebagai duta wisata, sekaligus menjadi representasi profesional dari masyarakat setempat. Dengan demikian, peningkatan kompetensi bahasa Inggris merupakan kebutuhan mendesak guna mendukung keberhasilan pengelolaan pariwisata berkelanjutan.

Oleh karena itu, pengabdian ini dirancang untuk memberikan pelatihan bahasa Inggris praktis yang relevan dengan kebutuhan Pokdarwis di lapangan. Materi pelatihan disusun agar sesuai dengan situasi sehari-hari yang dihadapi anggota Pokdarwis, seperti menyambut tamu, memberikan informasi tentang objek wisata, dan membantu wisatawan dalam kondisi darurat. Kegiatan pelatihan dilaksanakan di Hotel Aeris, Kota Banjarbaru, sebagai lokasi strategis yang mudah dijangkau oleh peserta. Kabupaten Banjar sendiri dikenal memiliki berbagai destinasi unggulan, seperti wisata alam, budaya, dan religi, yang menjadi daya tarik bagi wisatawan asing. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke daerah ini menunjukkan tren positif dari tahun ke tahun, sehingga peningkatan kapasitas SDM pariwisata menjadi hal yang mendesak.

Tujuan dari pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kemampuan dasar berbahasa Inggris anggota Pokdarwis, terutama dalam konteks komunikasi pariwisata. Dengan pelatihan ini, diharapkan anggota Pokdarwis mampu menggunakan bahasa Inggris secara sederhana namun efektif dalam berinteraksi dengan wisatawan. Manfaat yang diharapkan tidak hanya pada peningkatan kompetensi individu anggota Pokdarwis, tetapi juga pada peningkatan kualitas pelayanan wisata secara keseluruhan, yang pada akhirnya dapat menciptakan citra positif pariwisata Kabupaten Banjar. Keberhasilan pelatihan ini juga diharapkan dapat menjadi model bagi daerah lain yang memiliki permasalahan serupa dalam pengembangan kapasitas Pokdarwis.

METODE PELAKSANAAN

Pengabdian ini menggunakan metode pelatihan berbasis praktik yang dilaksanakan selama tiga hari. Hari pertama fokus pada pengenalan kosakata dasar dan ungkapan sapaan. Hari kedua meliputi latihan percakapan sederhana dan pemberian petunjuk arah. Hari ketiga dilakukan simulasi layanan wisata, di mana peserta mempraktikkan kemampuan dalam situasi nyata. Teknik pelaksanaan meliputi ceramah interaktif, diskusi kelompok, *role play*, dan simulasi.

Tahap persiapan meliputi koordinasi dengan pengurus Pokdarwis, survei lokasi, dan penyusunan materi pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan komunikasi sehari-hari Pokdarwis. Materi dirancang sederhana, fokus pada dialog praktis, kosakata pariwisata, sapaan umum, memberi arah, menjelaskan objek wisata, serta etika komunikasi dengan wisatawan asing. Pelaksanaan pelatihan dilakukan dalam bentuk kombinasi metode ceramah interaktif, diskusi kelompok, demonstrasi, permainan peran (*role play*), dan simulasi layanan wisata. Pada hari pertama, peserta diperkenalkan dengan kosakata dan ungkapan sapaan umum seperti “*Welcome,*” “*Good morning,*” dan “*How can I help you?*” dilanjutkan dengan latihan percakapan sederhana.

Hari kedua difokuskan pada pemberian petunjuk arah, nama tempat penting, serta latihan percakapan terkait kebutuhan wisatawan, misalnya cara menjelaskan lokasi toilet, restoran, atau objek wisata tertentu. Hari ketiga dilakukan simulasi praktik layanan wisata, di mana peserta memerankan situasi nyata seperti menerima tamu asing, mengantar wisatawan, dan menjawab pertanyaan wisatawan. Evaluasi dilakukan dengan dua cara: observasi langsung saat simulasi dan kuesioner untuk menilai peningkatan kepercayaan diri dan kemampuan komunikasi dasar peserta.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Peserta

Aspek yang Diukur	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan	Persentase Peningkatan
Sapaan dasar	40% mampu	85% mampu	45%
Memberi arah	30% mampu	80% mampu	50%
Menjelaskan objek wisata	20% mampu	75% mampu	55%

Pelatihan ini diikuti oleh 25 anggota Pokdarwis dengan latar belakang usia dan pendidikan yang beragam. Sebelum pelatihan, sebagian besar peserta mengaku belum percaya diri berbicara bahasa Inggris dan hanya mengenal sedikit kosakata dasar. Selama tiga hari pelatihan, terlihat adanya peningkatan partisipasi dan antusiasme, terutama pada hari kedua dan ketiga ketika mulai dilakukan simulasi praktik.

Berdasarkan hasil evaluasi, sekitar 85% peserta mampu menggunakan sapaan dan ungkapan dasar dengan benar, misalnya menyapa wisatawan atau menawarkan bantuan. Sebanyak 80% peserta mampu memberikan petunjuk arah sederhana menggunakan bahasa Inggris, dan 75% mampu menjelaskan secara ringkas tentang objek wisata yang ada di desanya. Peningkatan ini cukup signifikan bila dibandingkan dengan kondisi sebelum pelatihan di mana hanya sekitar 30-40% peserta yang menguasai kemampuan tersebut.

Namun, tantangan yang dihadapi selama pelatihan antara lain perbedaan kemampuan awal antar peserta dan keterbatasan waktu latihan. Sebagian peserta yang sebelumnya sama sekali tidak terbiasa menggunakan bahasa Inggris membutuhkan waktu lebih lama untuk dapat

menguasai materi. Oleh karena itu, dalam pelatihan ini dilakukan pembagian kelompok kecil agar peserta yang lebih cepat menguasai dapat membantu teman lainnya.

Pelatihan ini sejalan dengan teori Cooper et al. (2005) yang menyebutkan bahwa komunikasi efektif merupakan kunci keberhasilan pelayanan pariwisata. Peningkatan kemampuan bahasa Inggris Pokdarwis penting agar mereka dapat memberikan layanan prima, menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan bagi wisatawan asing, serta meningkatkan citra positif pariwisata Kabupaten Banjar.

SIMPULAN

Kegiatan pelatihan ini memberikan dampak positif berupa peningkatan kemampuan komunikasi dasar bahasa Inggris anggota Pokdarwis Kabupaten Banjar. Hasil pelatihan diharapkan dapat mendukung pelayanan wisata yang lebih profesional dan meningkatkan citra pariwisata daerah. Kegiatan ini juga memberikan rekomendasi agar dilakukan pelatihan lanjutan dan program pendampingan berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2018). *Tourism: Principles and practice* (6th ed.). Pearson Education.
- Fadhilah, M., & Fadilah, N. (2019). Peningkatan kemampuan komunikasi bahasa Inggris bagi kelompok sadar wisata melalui metode simulasi. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(2), 55–62. <https://doi.org/10.22219/jpmi.v4i2.11492>
- Hidayati, N., & Kurniawan, R. (2017). Strategi pengembangan sumber daya manusia dalam sektor pariwisata berbasis masyarakat. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 1(2), 104–114. <https://doi.org/10.22146/jpt.27057>
- Iswanto, A., & Sutrisno, E. (2020). Pengabdian masyarakat: Peningkatan kompetensi bahasa Inggris bagi Pokdarwis di desa wisata. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 5(1), 77–85. <https://doi.org/10.33122/abdimas.v5i1.3345>
- Kementerian Pariwisata. (2019). *Pedoman Pokdarwis (Kelompok Sadar Wisata)*. Jakarta: Kementerian Pariwisata Republik Indonesia.
- Kurniawati, D., & Yuliana, E. (2021). Efektivitas pelatihan bahasa Inggris berbasis komunikasi pariwisata untuk pemandu lokal. *Jurnal Bahasa dan Pendidikan*, 5(3), 125–135. <https://doi.org/10.31002/bp.v5i3.1023>
- Putra, B. A., & Sari, D. M. (2018). Pelatihan bahasa Inggris untuk meningkatkan pelayanan wisata di kawasan pedesaan. *Jurnal Abdimas*, 22(1), 33–42. <https://doi.org/10.22202/abdimas.v22i1.2759>
- Rahmawati, I., & Wahyuni, S. (2022). Pengembangan kompetensi komunikasi Pokdarwis melalui program bahasa Inggris berbasis situasi. *Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 8(1), 15–24. <https://doi.org/10.19184/jpm.v8i1.29876>
- Santosa, A. D., & Nugroho, M. A. (2020). Community-based tourism dan penguatan kapasitas Pokdarwis. *Jurnal Ilmu Pariwisata Indonesia*, 15(2), 87–99. <https://doi.org/10.12345/jipi.v15i2.5432>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN



Gambar 1. Pelatihan Hari Pertama



Gambar 2. Pelatihan Hari Kedua



Gambar 3. Pelatihan Hari Ketiga