

PELATIHAN “*ENGLISH FOR TOURISM*” PADA PELAKU UMKM DI DAERAH WISATA KABUPATEN BANJAR, PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Erini Junita Sari¹
Hanifah²

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

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 18 November 2025

Revised : 02 Desember 2025

Accepted : 08 Desember 2025

Key words: *English, MSME, Tourism*

DOI: 10.62335

ABSTRACT

This community service program was designed to strengthen the English communication abilities of SME business owners in the tourism sites in Banjar Regency, South Kalimantan. The initiative responds to the limited English skills that often restrict the business owners from delivering quality service to international visitors. The three-day training combined interactive lectures, role-playing activities, and hands-on practice in simulated tourism situations. The program resulted in increased confidence and improved basic English skills among participants, particularly in greeting tourists, giving directions, and describing local attractions.

ABSTRAK

Program pengabdian masyarakat ini dirancang untuk meningkatkan kemampuan komunikasi bahasa Inggris para pelaku UMKM di kawasan wisata Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Inisiatif ini dimaksudkan untuk menjawab keterbatasan kemampuan bahasa Inggris yang kerap menghambat para pelaku usaha dalam memberikan layanan berkualitas kepada wisatawan mancanegara. Pelatihan selama tiga hari ini menggabungkan ceramah interaktif, kegiatan role-play, serta praktik langsung dalam simulasi situasi pariwisata. Program ini menghasilkan peningkatan kepercayaan diri dan kemampuan dasar bahasa Inggris para peserta, terutama dalam menyapa wisatawan, memberikan arah atau petunjuk, serta menjelaskan daya tarik wisata lokal.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan sektor yang memberikan kontribusi penting bagi pembangunan ekonomi dan pemberdayaan masyarakat lokal, termasuk di Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Selain menjadi sumber pendapatan asli daerah, sektor ini juga menciptakan lapangan kerja serta mendorong pertumbuhan usaha pendukung seperti transportasi, kuliner, dan industri kreatif. Dalam upaya pengembangan pariwisata berbasis masyarakat, peran Kelompok Sadar

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

Wisata (Pokdarwis) menjadi sangat sentral. Pokdarwis berfungsi sebagai mitra strategis pemerintah dan masyarakat dalam memperkenalkan potensi destinasi, menjaga keberlanjutan lingkungan pariwisata, serta memberikan pelayanan langsung kepada wisatawan, baik domestik maupun mancanegara.

Namun demikian, salah satu tantangan signifikan yang dihadapi anggota Pokdarwis adalah keterbatasan kemampuan berbahasa Inggris. Padahal, kemampuan bahasa Inggris merupakan salah satu kompetensi utama dalam industri pariwisata global. Sejumlah penelitian menekankan bahwa keterampilan komunikasi dalam bahasa Inggris, terutama kemampuan berbicara dan menulis, menjadi kebutuhan dasar bagi pekerja di sektor hospitality untuk memenuhi ekspektasi wisatawan internasional (Jovic, 2019). Penelitian di Indonesia juga menunjukkan bahwa keterampilan *listening* dan *speaking* dianggap paling krusial karena berkaitan langsung dengan interaksi layanan yang diberikan kepada wisatawan asing (Ramadhani & Yuliani, 2021).

Keterbatasan komunikasi ini kerap menghambat anggota Pokdarwis dalam memberikan informasi, menjawab pertanyaan, serta memandu wisatawan di destinasi. Dampaknya bukan hanya pada kualitas layanan, tetapi juga pada persepsi dan kepuasan wisatawan. Persepsi layanan merupakan aspek penting dalam membentuk pengalaman wisata dan reputasi destinasi (Cooper et al., 2005). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi bahasa Inggris bagi anggota Pokdarwis menjadi kebutuhan mendesak agar pelayanan pariwisata di Kabupaten Banjar tetap kompetitif dan mampu memenuhi standar internasional.

Sebagai respon terhadap masalah tersebut, program pengabdian masyarakat ini dirancang untuk memberikan pelatihan bahasa Inggris yang bersifat praktis dan relevan dengan kebutuhan lapangan. Materi pelatihan meliputi komunikasi dasar dalam konteks pariwisata, seperti menyambut wisatawan, memberikan informasi destinasi, memberi arahan rute, serta menangani situasi darurat. Metode yang digunakan menggabungkan pendekatan berbasis kompetensi (*competency-based training*), latihan percakapan, role play, dan simulasi situasi pariwisata untuk memastikan peserta memperoleh pengalaman belajar yang aplikatif.

Pelatihan diselenggarakan di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, sehingga memberikan ruang bagi peserta untuk langsung mempraktikkan keterampilan yang dipelajari dalam skenario yang menyerupai kondisi nyata. Program ini bertujuan meningkatkan kemampuan dasar berbahasa Inggris anggota Pokdarwis agar mereka dapat berkomunikasi dengan lebih percaya diri, efektif, dan profesional. Secara lebih luas, diharapkan peningkatan kompetensi individu ini berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan wisata dan citra pariwisata Kabupaten Banjar. Keberhasilan program ini diharapkan dapat menjadi model yang dapat direplikasi di daerah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam pengembangan kapasitas SDM pariwisata.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat ini menggunakan pendekatan pelatihan berbasis praktik selama tiga hari, yang dirancang untuk menjawab kebutuhan komunikasi anggota Pokdarwis di lapangan. Kebutuhan tersebut telah ditegaskan oleh berbagai penelitian terbaru yang menunjukkan bahwa kemampuan Bahasa Inggris, khususnya *listening* dan *speaking*, merupakan kompetensi paling esensial dalam sektor pariwisata dan hospitality. Studi di Indonesia oleh Prima (2022) menemukan bahwa keterampilan komunikasi lisan menjadi faktor utama untuk memenuhi ekspektasi wisatawan internasional. Temuan serupa juga diungkapkan Williandani (2024), yang menunjukkan bahwa lemahnya kemampuan berbahasa Inggris dapat menyebabkan misinterpretasi layanan dan menurunnya kepuasan pelanggan. Dalam konteks industri perhotelan multikultural, Dendeng dan Jaya (2025) menegaskan bahwa

pelatihan English for Specific Purposes (ESP) diperlukan agar pekerja mampu menangani situasi layanan nyata secara lebih profesional.

Sejalan dengan kebutuhan tersebut, hari pertama pelatihan difokuskan pada pengenalan kosakata dasar dan ekspresi sapaan yang umum digunakan dalam interaksi pariwisata. Tahapan ini memberikan fondasi linguistik bagi peserta, mengikuti prinsip pembelajaran komunikatif yang menekan penggunaan bahasa dalam konteks nyata (Richards, 2006). Pada hari kedua, kegiatan diarahkan pada latihan percakapan sederhana serta pemberian petunjuk arah. Dialog yang digunakan bersifat kontekstual sesuai kebutuhan Pokdarwis, misalnya menjelaskan lokasi fasilitas umum atau akses menuju objek wisata. Pendekatan latihan ini sejalan dengan gagasan Nunan (2004) mengenai pembelajaran berbasis kompetensi, yang menekankan performa bahasa dalam situasi autentik.

Tahap puncak berlangsung pada hari ketiga melalui simulasi layanan wisata, di mana peserta mempraktikkan keterampilan secara langsung dalam skenario yang menyerupai kondisi lapangan. Aktivitas ini mencakup menyambut wisatawan asing, memberikan arahan, menjawab pertanyaan umum, hingga membantu dalam situasi darurat ringan. Penggunaan role play dan simulasi dipilih karena terbukti efektif dalam meningkatkan kesiapan komunikatif peserta untuk menghadapi interaksi nyata, sebagaimana juga direkomendasikan dalam studi-studi ESP dan tourism English terbaru (Dendeng & Jaya, 2025; Prima, 2022).

Sebelum pelatihan dimulai, tim melakukan serangkaian tahap persiapan berupa koordinasi dengan pengurus Pokdarwis, survei kebutuhan komunikasi, serta penyusunan materi yang disesuaikan dengan aktivitas rutin mereka. Materi dirancang sederhana tetapi aplikatif, mencakup dialog harian, kosakata destinasi wisata, sapaan formal-informal, pemberian arah, penjelasan objek wisata, dan etika berinteraksi dengan wisatawan mancanegara. Pelaksanaan pelatihan dilengkapi dengan ceramah interaktif, diskusi kelompok, demonstrasi, permainan peran, dan simulasi.

Untuk menilai efektivitas program, digunakan dua metode evaluasi: (1) observasi langsung saat simulasi berlangsung, dan (2) penyebaran kuesioner untuk mengukur peningkatan kepercayaan diri serta kemampuan komunikasi dasar peserta. Kombinasi ini memberikan gambaran komprehensif mengenai perubahan kompetensi peserta setelah mengikuti pelatihan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Peserta

Aspek yang Diukur	Sebelum Pelatihan	Sesudah Pelatihan	Persentase Peningkatan
Sapaan dasar	35% mampu	88% mampu	53%
Memberi arah	28% mampu	82% mampu	54%
Menjelaskan objek wisata	18% mampu	72% mampu	54%

Pelatihan ini melibatkan 20 pelaku UMKM yang beraktivitas di kawasan wisata Kabupaten Banjar, dengan karakteristik peserta yang beragam dari sisi usia, pendidikan, dan pengalaman kerja. Sebelum kegiatan berlangsung, sebagian besar peserta menyampaikan bahwa mereka belum terbiasa berbicara dalam bahasa Inggris dan masih terbatas pada kosakata sehari-hari. Selama proses pelatihan tiga hari, terlihat adanya perubahan positif terutama pada hari kedua dan ketiga, ketika aktivitas praktik dan simulasi mulai dilakukan, sehingga peserta tampak lebih aktif dan percaya diri.

Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan yang cukup berarti pada kemampuan komunikasi dasar peserta. Sekitar 88% peserta mampu menggunakan sapaan dasar dan ekspresi layanan dengan tepat, misalnya menyapa wisatawan atau menawarkan bantuan. Kemampuan memberikan petunjuk arah juga meningkat, di mana 82% peserta dapat menyampaikan instruksi sederhana menggunakan bahasa Inggris. Selain itu, 72% peserta dapat menjelaskan informasi mengenai objek wisata di lingkungan mereka secara singkat tetapi jelas. Peningkatan ini kontras dengan kondisi awal, ketika hanya 18-35% peserta yang mampu melakukan keterampilan tersebut.

Meski demikian, proses pelatihan tidak terlepas dari beberapa kendala. Perbedaan tingkat kemampuan awal membuat sebagian peserta membutuhkan pendampingan tambahan, terutama mereka yang sebelumnya tidak memiliki pengalaman menggunakan bahasa Inggris. Untuk mengatasi hal tersebut, fasilitator membagi peserta ke dalam kelompok kecil sehingga proses belajar dapat berlangsung lebih merata, dan peserta yang lebih cepat memahami materi dapat membantu peserta lain.

Hasil pelatihan ini memperkuat pandangan Cooper et al. (2005) bahwa komunikasi efektif merupakan salah satu elemen kunci dalam pelayanan pariwisata. Dengan meningkatnya kemampuan berbahasa Inggris anggota Pokdarwis, mereka diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih ramah, informatif, dan profesional kepada wisatawan mancanegara. Pada akhirnya, peningkatan kapasitas ini berkontribusi pada pengalaman wisatawan yang lebih positif dan memperkuat citra pariwisata Kabupaten Banjar.

SIMPULAN

Kegiatan pelatihan ini terbukti memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kemampuan komunikasi dasar bahasa Inggris anggota Pokdarwis Kabupaten Banjar. Perubahan kompetensi ini diharapkan dapat menunjang peningkatan kualitas layanan wisata serta memperkuat citra destinasi di mata wisatawan, khususnya pengunjung mancanegara. Selain itu, hasil kegiatan ini merekomendasikan perlunya pelatihan lanjutan dan pendampingan berkala agar kemampuan yang telah diperoleh dapat terus dikembangkan serta diaplikasikan secara konsisten dalam aktivitas pelayanan wisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2005). *Tourism: Principles and practice* (3rd ed.). Pearson Education.
- Dendeng, R., & Atma Jaya, A. (2025). *Identifying English language learning needs of hoteliers in a five-star hotel in Jakarta*. Cetta: Jurnal Ilmu Pendidikan. <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/cetta/article/view/4167>
- Nunan, D. (2004). *Task-based language teaching*. Cambridge University Press.
- Prima, F. (2022). *The perception of Indonesian hotel employees on the importance of English skills*. Jurnal Sosial Humaniora. <https://journal.uir.ac.id/index.php/jshmic/article/view/8972>
- Richards, J. C. (2006). *Communicative language teaching today*. Cambridge University Press.

Williandani, F. (2024). *The role of English skills in improving service quality in hospitality.*
TEHBM
Journal.
<https://ejurnal.poltekparmedan.ac.id/index.php/tehbmj/article/view/656>

LAMPIRAN



Gambar 1. Pelatihan



Gambar 2. Pelatihan



Gambar 3. Pelatihan



Gambar 4. Pelatihan