

PROGRAM PENINGKATAN KEMAMPUAN BAHASA INGGRIS (*SPEAKING DAN VOCABULARY*) DALAM INDUSTRI PARIWISATA KHUSUSNYA UNTUK RESTORAN DAN *HOMESTAY* DI BALKONDES BOROBUDUR

Debbie Immanuel Gabriella
Astuti Kusumawicitra

ABSTRAK

Bahasa Inggris memiliki peran krusial dalam industri pariwisata, khususnya di Balkondes Borobudur yang menjadi sebuah destinasi yang terdapat *homestay* dan restoran terkenal serta posisinya di dekat Candi Borobudur. Meskipun diminati oleh wisatawan lokal dan asing, kendala utama muncul karena keterbatasan karyawan dalam berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Untuk merespon masalah ini maka dirancang program pelatihan bahasa Inggris khusus untuk sektor *Homestay* dan *Restaurant* di Balkondes Borobudur. Program ini melibatkan pelatihan bahasa Inggris khusus untuk restoran dan *homestay*, membuat sebuah *booklet*, dan kegiatan menarik seperti *listening games*, membaca dialog, dan *roleplay*. Tujuan utama adalah meningkatkan kemampuan berkomunikasi bahasa Inggris karyawan, terutama dalam pelayanan tamu dan situasi yang biasa muncul dikonteks restoran. Evaluasi pelatihan menunjukkan bahwa sebagian besar peserta memahami materi dengan baik, merasa terbantu dengan *booklet*, dan menganggap metode pengajaran interaktif. Kegiatan ini membawa manfaat positif bagi peserta, memperkuat keterampilan komunikasi, kreativitas, dan pemahaman bahasa Inggris.

1. Latar Belakang

Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional dan berperan penting di setiap industri terutama di industri pariwisata. Prabhu dan Wani, 2016 menyatakan bahwa keterampilan berbahasa Inggris penting dimiliki untuk membangun karir di industri pariwisata. Balkondes Borobudur merupakan tempat wisata berupa *homestay* dan restoran. Lokasinya yang dekat dengan Borobudur membuat Balkondes Borobudur diminati wisatawan baik wisatawan asing maupun lokal. Namun, keterbatasan karyawan berkomunikasi dalam bahasa Inggris menjadi penghambat dalam menyambut dan berbicara dengan wisatawan asing. Para karyawan cenderung lebih sering menggunakan bahasa Jawa dan bahasa Indonesia untuk berkomunikasi satu sama lain. Minimnya pengetahuan tentang bahasa Inggris seperti kosakata dan tidak adanya teman untuk diajak berbicara bahasa Inggris juga menjadi akar masalah hambatan ini. Menurut Al-saadi (2015), keterampilan berbahasa Inggris pada industri pariwisata akan berimbas pada hal-hal berikut:

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan. Wisatawan internasional akan merasa puas apabila pelaku pariwisata bisa berkomunikasi dengan efektif.
2. Memotivasi wisatawan internasional. Mampu berbahasa Inggris akan menarik minat wisatawan internasional karena kemampuan berkomunikasi pelaku pariwisata..
3. Membantu memahami kebutuhan wisatawan dengan lebih baik. Dengan kemampuan berbahasa Inggris, para pelaku pariwisata akan lebih baik dalam membantu memenuhi kebutuhan wisatawan internasional.
4. Membantu untuk lebih memahami budaya lain.
5. Membantu meningkatkan efektifitas komunikasi baik komunikasi internal maupun komunikasi eksternal.

Melihat hambatan tersebut, maka dari itu dibuatlah program pelatihan bahasa Inggris untuk karyawan restoran dan *homestay*. Pelatihan ini berisi tentang apa-apa saja yang karyawan ucapkan saat tamu datang, menerima pesanan tamu, menerima reservasi dan lain sebagainya dengan bahasa Inggris. Selain memberikan pelatihan, mahasiswa juga memberikan dua *booklet* yang berisi tentang materi yang sudah diberikan dan materi tambahan seperti tabel angka dalam bahasa Inggris.



2. Tujuan Kegiatan

Tujuan adanya pelatihan dan *booklet* ini untuk meningkatkan kemampuan berbicara dengan bahasa Inggris karyawan Balkondes Borobudur, terutama dalam memberikan informasi mengenai reservasi, menyambut tamu, dan melayani tamu asing baik di *homestay* ataupun restoran. Program ini juga bertujuan untuk menambah kosakata bahasa Inggris para karyawan di restoran dan *homestay*. Selain itu, *booklet* akan menjadi panduan mereka dalam berkomunikasi.

3. Metode, Kelompok Target

Sebelum pelatihan, dilaksanakan observasi, wawancara dan penyebaran kuisioner. Ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan gambaran sejauh apa para karyawan mengetahui bahasa Inggris. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan indra sehingga tidak hanya dengan pengamatan menggunakan mata (Sangadji dan Sopiah, 2010:192). Menurut Julmi (2020), observasi dibagi menjadi dua, yaitu observasi non-partisipan dan observasi partisipan. Observasi non-partisipan yaitu peneliti yang mengamati partisipan tanpa berinteraksi dengan partisipan. Sedangkan observasi partisipan, yaitu peneliti berinteraksi dengan partisipan dan menjadi bagian dari kelompok yang diteliti. Observasi yang dilakukan agar bisa memberikan pelatihan yang tepat adalah menggunakan observasi partisipan. Dalam hal ini, maka yang diamati adalah seperti apa sistem reservasi, memesan makanan serta kegiatan apa saja di Balkondes Borobudur. Pertanyaan yang diajukan dalam wawancara ini adalah:

1. Nama bapak siapa?
2. Umur bapak berapa?
3. Kesibukan sekarang apa?
4. Apa pendidikan terakhir?
5. Apakah sebelumnya pernah belajar bahasa inggris? Jika pernah kapan dan dimana?
6. Menurut bapak, pada level apa kemampuan bahasa inggris bapak? Dasar, menengah, atau fasih?



7. Menurut bapak apakah belajar bahasa inggris sulit? Jika sulit, dimanakah letak kesulitannya?
8. Seberapa sering bapak berkomunikasi dengan wisatawan asing?
9. Saat situasi apa bapak bertemu dengan wisatawan asing?
10. Seberapa sering bapak berkomunikasi menggunakan bahasa inggris selain kepada wisatawan asing?
11. Apa kendala bapak dalam berbicara bahasa inggris?
12. Apakah bapak bersedia jika diberi pembelajaran bahasa inggris? Jika ya kenapa dan jika tidak kenapa?
13. Saat belajar bahasa inggris bapak lebih suka berkelompok atau individu?
14. Metode pembelajaran bahasa inggris yang bagaimana bapak mau?
15. Aktivitas seperti apa yang bapak inginkan saat belajar listening dan speaking?

Selain kedua hal tersebut, penyebaran kuesioner juga dilakukan. Kuisisioner dibutuhkan karena ada beberapa peserta yang berhalangan untuk diwawancarai. Jenis pertanyaannya sama dengan pertanyaan wawancara. Dari sini ditemukan bahwa karyawan masih minim dalam pengetahuan berkomunikasi dalam bahasa inggris, khususnya dalam pengetahuan kosakata, pengucapan serta sudah pasti *listening*. Diharapkan materi pelatihan dapat mengatasi kebutuhan para karyawan, contohnya seperti memberikan *list of vocabulary* yang ada di restoran dan *homestay* beserta dengan terjemahan bahasa Indonesia. Materi diberikan sebelum pelatihan dimulai agar mereka dapat membaca dan mempersiapkan terlebih dahulu. *Vocabulary* diberikan bersamaan dengan materi. Saat pelatihan dilaksanakan pelatih akan bertanya mengenai kosakata yang diberikan, misalnya “Apa bahasa Inggris dari prasmanan?” atau biasanya pelatih meminta masing-masing peserta mendeskripsikan satu kosakata dengan menggunakan kalimat mereka sendiri.

Tak hanya itu, peserta juga diberikan kegiatan menarik seperti *listening game* dan membaca *dialogue*. *Dialogue* yang diberikan mengenai bagaimana cara menerima pesanan di restoran, menerima reservasi, menjelaskan menu makanan, dan mendeskripsikan kamar *homestay*. Peserta juga diberikan kesempatan untuk melakukan *roleplay*. Menurut Piaget (C. Asri Budiningsih, 2003: 38), metode *role playing* akan memberikan pengalaman kepada siswa



dengan terlibat langsung memainkan peran tertentu seperti yang terdapat dalam kehidupan sehari-hari. Maka akan sangat mudah bagi peserta belajar bahasa Inggris dengan *roleplay*. Terkadang pelatih yang menjadi wisatawan atau mereka yang menjadi wisatawan.

Listening games saat pelatihan ditayangkan video dari YouTube mengenai materi yang sedang di pelajari, seperti menerima pesanan. Setelah video selesai diputar, pertanyaan akan diajukan kepada mereka tentang kosakata apa saja yang digunakan di dalam video yang baru saja dilihat. Setelah itu permainan kedua memberikan deskripsi kosakata yang sudah dipelajari dan meminta mereka menebak apa yang telah dideskripsikan. Menurut Hansen (1994), permainan sangat memotivasi dan menghibur dan akan memberikan kesempatan kepada siswa pemalu untuk mengekspresikan pendapat dan ide mereka. Untuk itu pelatih menggunakan *games* agar peserta juga tidak merasa jenuh saat pelatihan berlangsung. *Roleplay* dan mendeskripsikan sesuatu sering dilakukan saat pertemuan untuk memperlancar kemampuan berbicara karyawan.

4. Sumber Dana

Sumber dana yang diterima sebesar Rp489.441. Dana ini berasal dari LPPM. Pemberian pelatihan sama sekali tidak membutuhkan dana, karena pencetakan materi dilakukan di Balkondes Borobudur. Pembuatan dua *booklet* mengeluarkan biaya sebesar Rp43.000. Pengajuan *souvenir* juga dilakukan berupa *tumbler* untuk dijadikan hadiah kepada peserta dengan total biaya Rp 251.125. Selain itu, di dalam proposal diajukan dana untuk membeli ATK (pulpen) seharga Rp20.000 tapi tidak terbeli.

5. Waktu dan Tempat Penyelenggaraan

Waktu penyelenggaraan pelatihan dilaksanakan pada tanggal 16-30 Oktober 2023. Pelatihan berlangsung selama 1-2 jam dengan pertemuan sebanyak 9 kali. Namun, hanya terlaksana sebanyak 6 pertemuan dari 9 karena adanya halangan yang tidak bisa dielakan. Semua pelatihan dilaksanakan secara luring atau *offline* di Balkondes Borobudur.

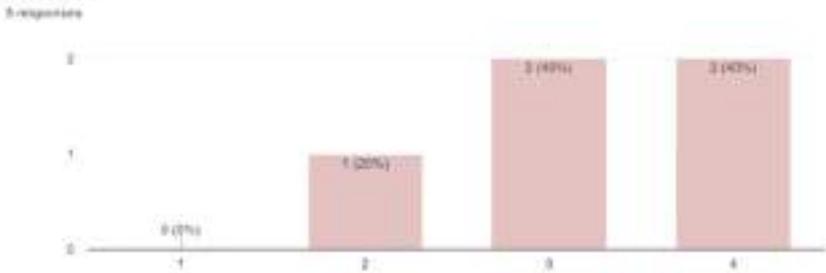


6. Hasil Kegiatan dan Diskusi

Evaluasi dilakukan melalui *google form* dimana form ini dibagikan kepada para peserta pelatihan untuk diisi. Hasilnya sebagai berikut:

1. Apakah anda memahami materi yang diajarkan dari awal pertemuan hingga akhir pertemuan?

[Copy](#)

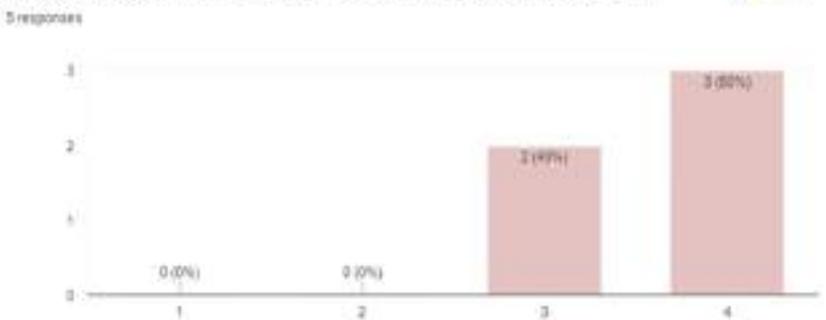


Keterangan: 1 (Sangat tidak setuju) 2 (Tidak setuju) 3 (Setuju) 4 (Sangat Setuju)

Dari total 5 peserta yang ikut pelatihan terdapat 4 orang yang memahami materinya, sementara 1 orang kurang paham dikarenakan jarang hadir.

2. Apakah pembelajaran materi English for Hospitality and Restaurant sudah jelas?

[Copy](#)



Dari gambar di atas menunjukkan bahwa para peserta merasa materi yang di sampaikan sudah jelas dan sangat jelas.



3.

Apakah menurut anda dengan adanya buku panduan (booklet) yang sudah diberikan akan berguna bagi para karyawan?



5 responses



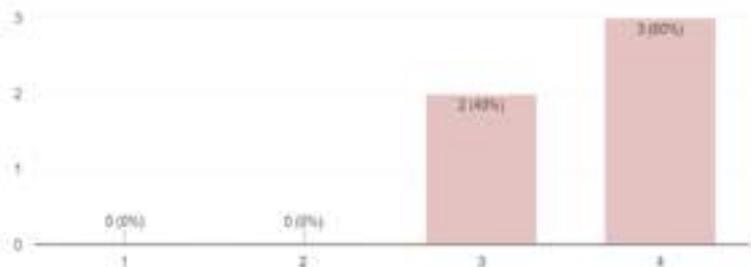
Berdasarkan gambar di atas, para peserta merasa terbantu dengan adanya *booklet* dan akan berguna bagi mereka.

4.

Apakah menurut anda metode pembelajaran sudah interaktif atau tidak?



5 responses



Menurut gambar di atas, metode pengajaran yang dilakukan sudah interaktif.

Hasil observasi dari awal pertemuan sampai akhir, para peserta termasuk *fast learner* dan terlihat ada kemajuan seperti yang pada awalnya kata-kata yang mereka susun acak-acakan menjadi lebih “teratur” dan mereka bisa menjelaskan terkait informasi reservasi, menu yang ada di restoran, fasilitas apa saja yang ada di *homestay*, dan yang lainnya. Saat pelatihan mereka sangat antusias, terutama saat ada *games* mereka berlomba-lomba untuk menjawab. Para peserta juga sering mengajukan pertanyaan berhubungan dengan materi.



5.



Booklet yang menjadi panduan para peserta.

7. Refleksi Diri terhadap Kegiatan

Melalui kegiatan pelatihan yang telah dilaksanakan, mahasiswa merasa adanya pengembangan dalam hal kreativitas khususnya dalam mengembangkan kegiatan belajar mengajar. Mahasiswa juga ditempatkan dalam sebuah situasi dimana mahasiswa mendapatkan pengalaman baru. Khususnya dalam berkomunikasi dan berdiskusi dengan peserta yang lebih dewasa, contohnya seperti bagaimana menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari para peserta yang berusia lebih dan cara membawa diri. Dari sini dapat dilihat bahwa kegiatan ini membuat *soft skill* dan *hard skill* mahasiswa meningkat.

8. Simpulan dan Saran/Rekomendasi

Pelatihan ini berjalan dengan *lancar*. Peserta bisa mengikuti dengan baik materi yang disampaikan dan merasa bahwa materi cukup interaktif sehingga bisa mempraktikkan secara langsung dengan peserta lainnya. *Booklet* mengenai materi juga sangat membantu bagi peserta. Dengan *booklet* ini peserta bisa menggunakan sebagai pegangan untuk menyegarkan kembali ingatan mengenai materi yang pernah disampaikan. Namun, akan lebih baik apabila pelatihan diberikan jangka waktu yang lebih panjang/lama agar hasil bisa lebih optimal dikarenakan materi yang diajarkan cukup banyak dan berat.

9. Daftar Acuan

- Easy English. (2019, January 28). *At the Restaurant Conversation* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=bgfdqVmVjfk>
- Talalla, R. (2008). *English for Restaurant Workers* (2nd ed.). Compass Publishing.
- Buleleng Seamen Aliansi College. (n.d.). *English for Food and Beverage*.
- Wigati, E., & Khabib, E. (2018). *English for Tourism and Hospitality Industry* (1st ed.). CV. Pena Persada Redaksi.
- Iswahyuni, D., & Sari, A. (2020). *English for Hotel Management* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Damayanti, L. (2019). Peranan keterampilan berbahasa inggris dalam industri pariwisata. *Journey*, 2, 76.
- Damayanti, L. (2019b). Peranan keterampilan berbahasa inggris dalam industri pariwisata. *Journey*, 2, 76–77.
- Khaatimah, H., & Wibawa, R. (2017). Efektivitas model pembelajaran kooperatif integrated reading and composition terhadap hasil belajar. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 2, 80.
- Yulistiawaty, N. (2021). Kegiatan pramuka di SDN 1 hadiluwih berbasis patriotisme untuk menumbuhkan rasa nasionalisme. *Repository STKIP PGRI Pactitan*, 31.
- Putra, A. (n.d.). Metode roleplaying untuk meningkatkan keterampilan berbicara siswa kelas V SDN Wonosari 4. *Jurnal Pendidikan Guru Sekolah Dasar Edisi 9 Tahun Ke-5*, 876.
- Trisnadewi, K., & Lestari, E. (2018). Pengaruh language games terhadap kemampuan berbicara bahasa inggris. *Kulturistik Jurnal Bahasa Dan Budaya*, 2, 68.



10. Dokumentasi Kegiatan



Saat bermain *game* deskripsi kosakata.



Peserta sedang melihat video untuk *listening game*.



Membaca *dialogue* untuk melatih *pronunciation*.