

Peningkatan Kompetensi Bahasa Inggris Pelaku Wisata sebagai Strategi Penguatan Kualitas Layanan Wisata Internasional

Misla Geubrina^{1*}, Mayasari¹, Yuniarti Hia¹, Muhammad Kiki Wardana¹, Suginam², Wan Anayati³

¹ Fakultas Bahasa dan Komunikasi, Program Studi Sastra Inggris, Universitas Harapan Medan, Medan, Indonesia

² Fakultas Ekonomi Bisnis, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Harapan Medan, Medan, Indonesia

³ Fakultas Sastra, Program Studi Sastra Inggris, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Email: ^{1*}geubrinamisla@gmail.com, ²mayasaribuya89@gmail.com, ³yuniartihia21@gmail.com,

⁴muhammadkikiwardana@gmail.com, ⁵suginam.icha@gmail.com, ⁶wnnt70@gmail.com

(* : coresponding author)

Abstrak-Kemampuan bahasa Inggris merupakan salah satu kompetensi penting bagi pelaku wisata dalam memberikan layanan kepada wisatawan internasional, khususnya dalam konteks komunikasi lintas budaya yang menuntut kejelasan informasi, kesopanan, dan profesionalisme. Namun, hasil survei awal menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku wisata masih memiliki keterbatasan dalam kemampuan komunikasi bahasa Inggris, baik dari aspek penguasaan kosakata, kelancaran berbicara, maupun kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan wisatawan mancanegara. Keterbatasan tersebut berdampak langsung pada kualitas layanan wisata yang diberikan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan wisatawan internasional. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata sebagai strategi penguatan kualitas layanan wisata internasional. Program pengabdian dilaksanakan melalui pendekatan partisipatif dan aplikatif yang menempatkan pelaku wisata sebagai subjek aktif dalam proses pembelajaran. Kegiatan meliputi pelatihan bahasa Inggris berbasis layanan wisata, simulasi pelayanan melalui role-play, serta pendampingan berkelanjutan untuk memperkuat penerapan kemampuan bahasa Inggris dalam konteks kerja nyata. Peserta kegiatan berjumlah 40 orang pelaku wisata yang dievaluasi menggunakan survei dan tes kemampuan sebelum dan setelah pelaksanaan program. Evaluasi dilakukan untuk mengukur perubahan tingkat kemampuan bahasa Inggris serta respons kepuasan peserta terhadap program pengabdian. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada tingkat kemampuan bahasa Inggris peserta setelah mengikuti kegiatan pengabdian. Jumlah peserta pada kategori kemampuan sedang dan tinggi meningkat secara nyata. Selain itu, hasil survei kepuasan menunjukkan bahwa peserta memberikan respons positif terhadap relevansi materi, metode pembelajaran berbasis praktik, dan manfaat program bagi peningkatan profesionalisme mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa program pengabdian yang dirancang secara kontekstual dan berbasis kebutuhan mitra mampu memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini berkontribusi pada penguatan kualitas layanan wisata internasional serta peningkatan kapasitas dan profesionalisme sumber daya manusia pariwisata secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Bahasa Inggris Pariwisata; Pengabdian Masyarakat; Pelaku Wisata; Kualitas Layanan; Wisata Internasional

Abstract-English language competence is a crucial skill for tourism practitioners in delivering services to international tourists, particularly in cross-cultural communication that requires clarity, politeness, and professionalism. However, preliminary survey results revealed that most tourism practitioners still experience limitations in English communication skills, including vocabulary mastery, speaking fluency, and self-confidence when interacting with international tourists. These limitations directly affect the quality of tourism services and may reduce international tourists' satisfaction. Therefore, this community service program aimed to enhance the English language competence of tourism practitioners as a strategy to strengthen the quality of international tourism services. The community service program was implemented using a participatory and practical approach that positioned tourism practitioners as active participants in the learning process. The activities included service-based English language training, tourism service simulations through role-play, and continuous mentoring to reinforce the application of English skills in real work situations. A total of 40 tourism practitioners participated in the program and were evaluated using surveys and proficiency assessments conducted before and after the program implementation. The evaluation aimed to measure changes in participants' English proficiency levels as well as their satisfaction with the community service program. The evaluation results indicated a significant improvement in participants' English language competence after completing the program. The number of participants classified in the very low and low proficiency categories decreased substantially, while the number of participants in the moderate and high proficiency categories increased noticeably. In addition, the satisfaction survey results showed that participants responded positively to the relevance of the training materials, the practice-oriented learning methods, and the overall benefits of the program for their professional development. These findings demonstrate that a contextual and needs-based community service program can effectively improve the English language competence of tourism practitioners. Therefore, this program contributes to strengthening the quality of international tourism services and enhancing the capacity and professionalism of tourism human resources in a sustainable manner.

Keywords: Tourism English; Community Service; Tourism Practitioners; Service Quality; International Tourism

1. PENDAHULUAN

Sektor wisata memiliki peran krusial dalam mendorong pertumbuhan ekonomi, baik di tingkat nasional. Pariwisata internasional strategis yang sangat bergantung pada kualitas layanan, terutama dalam konteks komunikasi lintas budaya antara pelaku wisata dan wisatawan mancanegara (World Tourism Organization, 2021). Bahasa Inggris telah lama diakui sebagai *lingua franca* dalam industri pariwisata global, sehingga kompetensi bahasa Inggris menjadi prasyarat penting bagi pelaku wisata dalam memberikan layanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan wisatawan (Chen & Gursoy, 2020). Kualitas interaksi layanan, serta memengaruhi

persepsi wisatawan terhadap destinasi yang dikunjungi (Kim et al., 2021). Dalam konteks pelayanan wisata, bahasa Inggris tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi dasar, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun pengalaman wisata yang berkesan dan bernilai (*experience-based tourism*) bagi wisatawan internasional (Geubrina et al., 2023). Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku wisata di negara berkembang masih memiliki keterbatasan dalam penguasaan bahasa Inggris berbasis layanan, baik dari sisi kosakata, struktur bahasa, maupun kepercayaan diri dalam berkomunikasi (Suryani et al., 2022). Pelatihan yang terlalu teoritis cenderung tidak memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan wisata, karena pelaku wisata membutuhkan pendekatan pembelajaran yang aplikatif dan berbasis praktik langsung (*role-play* dan simulasi layanan) (Rahman et al., 2022).

Berdasarkan hasil observasi awal dalam kegiatan pengabdian, ditemukan sejumlah permasalahan mitra yang relevan dengan topik ini, antara lain rendahnya kemampuan komunikasi lisan bahasa Inggris dalam konteks pelayanan wisata internasional (Suryani et al., 2022). Pelaku wisata umumnya hanya menguasai ungkapan bahasa Inggris dasar, namun belum mampu melakukan percakapan layanan secara lancar dan sopan sesuai standar *hospitality* internasional (Bitner et al., 2021). Selain itu, mitra juga mengalami keterbatasan dalam memahami kosakata teknis pariwisata dan ungkapan layanan yang sering digunakan oleh wisatawan mancanegara, sehingga interaksi yang terjadi cenderung satu arah dan kurang komunikatif (Putri & Astuti, 2021).

Permasalahan lain yang dihadapi mitra adalah rendahnya tingkat kepercayaan diri dalam menggunakan bahasa Inggris saat berhadapan langsung dengan wisatawan internasional (Kim et al., 2021). Kekhawatiran melakukan kesalahan berbahasa menyebabkan pelaku wisata lebih memilih menggunakan bahasa isyarat atau menghindari komunikasi verbal yang intensif, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan secara keseluruhan (Bui & Wilkins, 2022). Kondisi ini diperparah dengan belum adanya pendampingan berkelanjutan yang membantu pelaku wisata mempraktikkan bahasa Inggris secara langsung dalam konteks kerja sehari-hari (Alexander & Hidayat, 2022).

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas pentingnya kompetensi bahasa Inggris dalam sektor pariwisata, namun sebagian besar masih berfokus pada kajian konseptual atau penelitian survei tanpa intervensi langsung kepada pelaku wisata (Chen & Gursoy, 2020; Kim et al., 2021). Penelitian-penelitian tersebut umumnya menekankan hubungan antara kemampuan bahasa dan kepuasan wisatawan, tetapi belum banyak mengkaji bagaimana peningkatan kompetensi bahasa Inggris dapat dilakukan melalui pendekatan pengabdian masyarakat yang aplikatif dan partisipatif (Bui & Wilkins, 2022). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kajian teoritis dan implementasi nyata di lapangan. Penelitian lain telah mengkaji pelatihan bahasa Inggris bagi pelaku wisata, namun pelatihan tersebut cenderung bersifat jangka pendek dan tidak berbasis kebutuhan spesifik mitra (Putri & Astuti, 2021; Suryani et al., 2022). Dampak yang dihasilkan sering kali hanya bersifat sementara dan tidak diikuti dengan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan (Rahman et al., 2022). Selain itu, sebagian besar penelitian belum mengintegrasikan aspek kualitas layanan wisata internasional sebagai indikator utama keberhasilan peningkatan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata (Hidayat & Nugroho, 2023).

Dengan demikian, kegiatan ini diharapkan dapat mengisi kesenjangan antara kajian akademik dan praktik pengembangan kapasitas pelaku wisata di lapangan (Bui & Wilkins, 2022). Tujuan utama kegiatan pengabdian ini adalah meningkatkan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata sebagai strategi penguatan kualitas layanan wisata internasional. Secara khusus, kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi lisan bahasa Inggris berbasis pelayanan, memperkaya kosakata dan ungkapan *hospitality*, serta membangun kepercayaan diri pelaku wisata dalam berinteraksi dengan wisatawan mancanegara (Chen & Gursoy, 2020). Pencapaian tujuan ini diharapkan dapat berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan wisata yang lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan wisatawan internasional (Jung et al., 2024).

Manfaat kegiatan pengabdian ini meliputi peningkatan terhadap daya saing pariwisata secara global (Bui & Wilkins, 2022). Selain itu, kegiatan ini juga memberikan manfaat akademik berupa pengembangan model pengabdian masyarakat berbasis kompetensi bahasa Inggris yang kontekstual dan aplikatif (Rahman et al., 2022). Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya memberikan dampak praktis bagi mitra, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan keilmuan di bidang pariwisata dan pendidikan bahasa Inggris terapan (Hidayat & Nugroho, 2023).

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Pemandian Alam Bukit Lawang Langkat Sumatera Utara, pada kegiatan ini adalah sebagai upaya tim pelaksana untuk memberikan pemahaman pentingnya penggunaan bahasa Inggris sehingga kegiatan ini diharapkan dapat membawa manfaat yaitu percaya diri dalam menggunakan bahasa Inggris di daerah wisata terutama di daerah wisata yang memiliki wisatawan asing yang cukup banyak. Pengabdian masyarakat sebagai pendekatan pengembangan kapasitas pelaku wisata juga didasarkan pada teori pemberdayaan masyarakat (*community empowerment theory*), yang menekankan pentingnya meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan diri masyarakat sasaran (Rahman et al.,

2022). Dalam konteks pariwisata, pemberdayaan melalui peningkatan kompetensi bahasa Inggris memungkinkan pelaku wisata untuk berperan lebih aktif dalam memberikan layanan berkualitas kepada wisatawan internasional (Suryani et al., 2022). Dengan meningkatnya kapasitas komunikasi, pelaku wisata dapat beradaptasi dengan dinamika pariwisata global yang semakin kompetitif (Bui & Wilkins, 2022). Oleh karena itu, kajian literatur ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata merupakan strategi yang relevan dan berbasis teori dalam penguatan kualitas layanan wisata internasional (Chen & Gursay, 2020).

Pelaksanaan program pengabdian kepada masyarakat ini dirancang menggunakan pendekatan partisipatif dan aplikatif yang berorientasi pada kebutuhan nyata pelaku wisata. Pendekatan partisipatif dipilih untuk memastikan keterlibatan aktif mitra dalam seluruh tahapan kegiatan, mulai dari perencanaan hingga evaluasi program. Sementara itu, pendekatan aplikatif diterapkan agar peningkatan kompetensi bahasa Inggris yang diberikan dapat langsung digunakan dalam konteks pelayanan wisata internasional. Metode pelaksanaan disusun secara sistematis melalui beberapa tahapan utama, yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap pendampingan, dan tahap evaluasi. Setiap tahapan dirancang saling berkesinambungan guna memastikan keberlanjutan dampak program pengabdian. Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan pemetaan tingkat kemampuan bahasa Inggris pelaku wisata serta mengidentifikasi situasi pelayanan yang paling sering dihadapi dalam interaksi dengan wisatawan internasional. Hasil identifikasi digunakan sebagai dasar dalam menyusun materi pelatihan bahasa Inggris yang kontekstual dan sesuai dengan kebutuhan mitra.



Gambar 1. Implementasi Program

Pada Gambar 1 menjelaskan tahapan-tahapan dalam melakukan kegiatan, Tahap persiapan diawali dengan kegiatan identifikasi kebutuhan mitra melalui observasi lapangan dan diskusi awal dengan pelaku wisata. Berikut tahapan yang dilakukan oleh tim:

1. Tahapan Persiapan

Tahapan persiapan merupakan langkah awal yang sangat penting dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat karena menentukan kelancaran dan efektivitas program secara keseluruhan. Pada tahapan ini, tim pelaksana melakukan koordinasi internal untuk menyamakan persepsi terkait tujuan, sasaran, serta rencana kegiatan yang akan dilaksanakan. Tim juga menyusun pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing anggota agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan secara sistematis dan terorganisasi. Pada Gambar 2 merupakan tahapan persiapan awal tim pelaksana juga melakukan pendataan peserta, penentuan waktu dan tempat kegiatan, serta sosialisasi awal mengenai rencana pelaksanaan program pengabdian. Sosialisasi ini penting untuk membangun komitmen dan partisipasi aktif dari para pelaku wisata. Dengan adanya tahapan persiapan yang matang, diharapkan kegiatan pengabdian yang dilaksanakan dapat tepat sasaran, sesuai dengan kebutuhan mitra, dan memberikan dampak yang optimal bagi pengembangan pariwisata di kawasan Bukit Lawang. Selain itu, pada tahap persiapan juga dilakukan penyusunan modul pelatihan bahasa Inggris berbasis layanan wisata yang mencakup kosakata, ungkapan, dan dialog pelayanan serta pembuatan modul tersebut dirancang dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami agar dapat digunakan secara mandiri oleh peserta setelah kegiatan pengabdian selesai.



Gambar 2. Tahap Persiapan Awal

2. Tahapan Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan inti dari kegiatan pengabdian yang berfokus pada peningkatan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata. Kegiatan pelatihan dilaksanakan secara tatap muka dengan metode pembelajaran aktif, seperti diskusi interaktif, simulasi layanan, dan role-play. Materi pelatihan menitikberatkan pada kemampuan komunikasi lisan bahasa Inggris yang bersifat fungsional, meliputi kegiatan menyambut wisatawan, memberikan informasi destinasi, menawarkan produk wisata, serta menangani keluhan wisatawan internasional.



Gambar 3. Pelatihan penggunaan bahasa Inggris di tempat Wisata Tangkahan

Pada Gambar 3 merupakan pelaksanaan pelatihan dilaksanakan dengan menerapkan metode pembelajaran aktif, seperti diskusi interaktif, simulasi layanan pariwisata, dan role-play. Melalui diskusi interaktif, peserta diberikan kesempatan untuk berbagi pengalaman dan permasalahan yang mereka hadapi dalam melayani wisatawan mancanegara. Sementara itu, simulasi layanan dan role-play dirancang untuk merepresentasikan situasi nyata yang sering dihadapi pelaku wisata, sehingga peserta dapat langsung mempraktikkan penggunaan bahasa Inggris dalam konteks yang relevan dengan aktivitas pariwisata.

3. Tahap Pendampingan

kegiatan dilanjutkan dengan tahap pendampingan sebagai upaya untuk memperkuat hasil pelatihan dan memastikan penerapan kompetensi bahasa Inggris dalam situasi nyata. Pada tahap ini, tim pengabdian memberikan bimbingan dan umpan balik kepada pelaku wisata saat mereka mempraktikkan bahasa Inggris dalam konteks pelayanan sehari-hari. Pendampingan dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan agar peserta memiliki kesempatan untuk memperbaiki kesalahan dan meningkatkan kelancaran berkomunikasi. Selain itu, peserta juga diberikan kesempatan untuk mendiskusikan kendala yang mereka hadapi selama praktik pelayanan wisata. Tahap pendampingan ini berperan penting dalam mengubah pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama pelatihan menjadi kebiasaan komunikasi yang lebih profesional.

4. Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas program pengabdian serta dampaknya terhadap peningkatan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata. Evaluasi dilaksanakan melalui beberapa instrumen, antara lain pre-test dan post-test kemampuan bahasa Inggris, observasi langsung selama simulasi layanan, serta kuesioner persepsi peserta terhadap kegiatan pengabdian. Pre-test dan post-test digunakan untuk mengetahui peningkatan kemampuan bahasa Inggris peserta secara kuantitatif, sedangkan observasi dan kuesioner memberikan gambaran kualitatif mengenai perubahan sikap, kepercayaan diri, dan kualitas komunikasi layanan. Hasil evaluasi dianalisis untuk menilai ketercapaian tujuan program serta mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan pada kegiatan pengabdian selanjutnya (Diansyah et al., 2023). Secara keseluruhan, implementasi program pengabdian ini dirancang untuk memberikan dampak yang berkelanjutan bagi pelaku wisata. Melalui tahapan persiapan yang matang, pelatihan yang aplikatif, pendampingan yang berkelanjutan, serta evaluasi yang komprehensif, program ini diharapkan mampu meningkatkan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata secara signifikan. Peningkatan kompetensi tersebut diharapkan berkontribusi langsung terhadap penguatan kualitas layanan wisata internasional.

5. Output dan Dampak

Dengan demikian, metode pelaksanaan pengabdian ini tidak hanya berfokus pada transfer pengetahuan, tetapi juga pada pemberdayaan pelaku wisata agar mampu meningkatkan profesionalisme dan daya saing layanan wisata secara berkelanjutan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini secara konseptual dan praktis dirancang untuk menjawab permasalahan utama mitra, yaitu rendahnya kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata dalam konteks pelayanan wisata internasional. Analisis terhadap tahapan implementasi menunjukkan bahwa pendekatan partisipatif yang digunakan mampu memetakan kebutuhan riil mitra secara akurat sejak tahap awal kegiatan. Melalui observasi dan diskusi awal, tim pengabdian memperoleh gambaran konkret mengenai keterbatasan pelaku wisata, tidak hanya pada aspek penguasaan kosakata dan struktur bahasa Inggris, tetapi juga pada kemampuan menggunakan bahasa tersebut secara fungsional dalam situasi pelayanan. Kondisi ini selaras dengan tujuan pengabdian yang menekankan peningkatan kompetensi bahasa Inggris berbasis layanan, bukan sekadar penguasaan teori linguistik. Penyusunan materi dan modul pelatihan yang kontekstual terbukti menjadi strategi awal yang efektif dalam menjembatani kesenjangan antara kemampuan awal mitra dan tuntutan layanan wisata internasional. Dengan demikian, tahap persiapan tidak hanya bersifat administratif, melainkan berperan strategis dalam memastikan bahwa program pengabdian benar-benar relevan dan tepat sasaran dalam mengatasi permasalahan mitra.

3.1 Hasil Pelaksanaan

Pada hasil pelaksanaan dan pendampingan, analisis menunjukkan bahwa metode pelatihan berbasis praktik mampu memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kemampuan komunikasi pelaku wisata. Pelaksanaan simulasi layanan dan role-play memungkinkan mitra untuk mempraktikkan bahasa Inggris dalam situasi yang menyerupai kondisi kerja sehari-hari, sehingga pembelajaran menjadi lebih bermakna dan aplikatif. Kegiatan ini sejalan dengan tujuan pengabdian untuk meningkatkan kepercayaan diri pelaku wisata dalam berinteraksi dengan wisatawan internasional. Sebelum kegiatan pengabdian, sebagian besar mitra cenderung pasif dan ragu menggunakan bahasa Inggris karena takut melakukan kesalahan. Namun, melalui latihan berulang dan umpan balik yang konstruktif, mitra mulai menunjukkan peningkatan keberanian dan kelancaran berkomunikasi. Tahap pendampingan berperan penting dalam memastikan bahwa peningkatan kompetensi tidak berhenti pada ruang pelatihan, tetapi berlanjut pada praktik pelayanan nyata. Dengan adanya pendampingan, mitra memperoleh ruang refleksi untuk mendiskusikan kendala yang mereka hadapi serta mendapatkan solusi yang kontekstual. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pengabdian tidak hanya mentransfer pengetahuan, tetapi juga membangun kapasitas dan sikap profesional mitra sesuai dengan tujuan pengabdian.

Analisis pada tahap evaluasi menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian ini mampu mengatasi permasalahan mitra secara bertahap dan terukur. Hasil evaluasi melalui pre-test dan post-test menunjukkan adanya peningkatan kemampuan bahasa Inggris pelaku wisata, khususnya pada aspek komunikasi lisan dan penggunaan ungkapan layanan. Selain peningkatan kemampuan teknis, evaluasi kualitatif melalui observasi dan kuesioner juga menunjukkan perubahan sikap mitra terhadap penggunaan bahasa Inggris dalam pelayanan wisata. Mitra menjadi lebih terbuka, percaya diri, dan menyadari pentingnya komunikasi yang baik dalam membangun kepuasan wisatawan internasional. Dampak ini sejalan dengan tujuan pengabdian untuk meningkatkan kualitas layanan wisata internasional melalui penguatan kompetensi sumber daya manusia. Secara lebih luas, pelaksanaan program ini juga berkontribusi pada peningkatan profesionalisme pelaku wisata, yang pada akhirnya mendukung daya saing sektor pariwisata. Dengan demikian, analisis pelaksanaan kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa program yang dirancang secara kontekstual, partisipatif, dan berkelanjutan mampu menjadi solusi efektif dalam mengatasi permasalahan mitra serta mencapai tujuan pengabdian secara optimal.

3.2 Sebelum dan Sesudah Pelaksanaan

3.2.1 Penilaian Awal

Instrumen penilaian awal ini disusun untuk memperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata sebelum pelaksanaan kegiatan pelatihan. Penilaian difokuskan pada kemampuan bahasa Inggris yang bersifat fungsional dan relevan dengan kebutuhan layanan wisata internasional. Hasil penilaian ini digunakan sebagai dasar pemetaan kemampuan awal peserta sekaligus sebagai pembandingan terhadap hasil penilaian setelah kegiatan pelatihan dilaksanakan.

Tabel 1. Aspek Penilaian Kompetensi Bahasa Inggris Fungsional Peserta

No	Aspek yang Dinilai	Indikator Penilaian	Skala Penilaian (1–4)
1	Pemahaman Lisan (<i>Listening</i>)	Kemampuan memahami pertanyaan, instruksi, dan permintaan wisatawan asing dalam bahasa Inggris sederhana.	1 = Sangat Rendah 2 = Rendah 3 = Sedang 4 = Tinggi

No	Aspek yang Dinilai	Indikator Penilaian	Skala Penilaian (1–4)
2	Kemampuan Berbicara (<i>Speaking</i>)	Kemampuan menyampaikan informasi secara lisan kepada wisatawan, seperti menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan dasar.	1 = Sangat Rendah 2 = Rendah 3 = Sedang 4 = Tinggi
3	Penguasaan Kosakata Layanan Wisata	Penguasaan kosakata bahasa Inggris yang berkaitan dengan aktivitas pariwisata, seperti menyambut tamu, menjelaskan destinasi, dan menawarkan layanan.	1 = Sangat Rendah 2 = Rendah 3 = Sedang 4 = Tinggi
4	Ketepatan Penggunaan Ungkapan	Kemampuan menggunakan ungkapan bahasa Inggris yang tepat sesuai konteks pelayanan wisata.	1 = Sangat Rendah 2 = Rendah 3 = Sedang 4 = Tinggi
5	Kepercayaan Diri Berkomunikasi	Tingkat keberanian dan kepercayaan diri dalam menggunakan bahasa Inggris saat berinteraksi dengan wisatawan asing.	1 = Sangat Rendah 2 = Rendah 3 = Sedang 4 = Tinggi

Pada Tabel 1 di atas menjelaskan terkait form pre-test yang dilakukan oleh tim dalam pelaksanaan dengan menggunakan skala linkert seperti pada tabel dibawah ini:

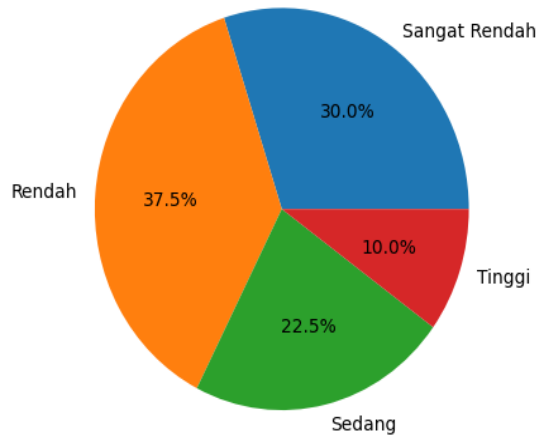
Tabel 2. Keterangan Skor

Rata-rata Skor	Kategori Kompetensi
1.00 – 1.75	Sangat Rendah
1.76 – 2.50	Rendah
2.51 – 3.25	Sedang
3.26 – 4.00	Tinggi

Pada Tabel 2 adalah merupakan keterangan skor untuk form pre-test yang dilakukan oleh tim pelaksana sehingga Berdasarkan hasil pendataan awal (pre-test) terhadap 40 pelaku wisata sebelum pelaksanaan kegiatan pelatihan, diperoleh gambaran distribusi tingkat kompetensi bahasa Inggris fungsional peserta sebagaimana ditampilkan pada grafik batang dan diagram pie. Penilaian kompetensi dilakukan menggunakan instrumen pre-test yang mencakup lima aspek utama, yaitu pemahaman lisan, kemampuan berbicara, penguasaan kosakata layanan wisata, ketepatan penggunaan ungkapan, dan kepercayaan diri berkomunikasi. Skor dari kelima aspek tersebut dirata-ratakan untuk menentukan kategori tingkat kompetensi setiap peserta, yang selanjutnya diklasifikasikan ke dalam empat kategori, yakni sangat rendah, rendah, sedang, dan tinggi.

Grafik batang dan diagram pie menunjukkan bahwa sebagian besar peserta berada pada kategori kemampuan rendah dan sangat rendah. Secara rinci, sebanyak 15 peserta (37,5%) tergolong dalam kategori rendah, sedangkan 12 peserta (30,0%) berada pada kategori sangat rendah. Peserta dalam kategori ini umumnya memperoleh skor rendah pada aspek kemampuan berbicara dan penguasaan kosakata fungsional, yang berdampak pada keterbatasan mereka dalam menyampaikan informasi dan merespons wisatawan asing secara efektif. Kondisi ini mencerminkan bahwa kemampuan bahasa Inggris peserta masih belum memadai untuk mendukung kebutuhan komunikasi dalam pelayanan wisata internasional.

Sementara itu, grafik juga memperlihatkan bahwa 9 peserta (22,5%) berada pada kategori sedang, dan hanya 4 peserta (10,0%) yang mencapai kategori tinggi. Peserta dalam kategori sedang dan tinggi menunjukkan kemampuan yang relatif lebih baik dalam memahami instruksi lisan dan menggunakan ungkapan dasar layanan wisata, meskipun tingkat kelancaran dan kepercayaan diri masih bervariasi. Distribusi ini menegaskan adanya kesenjangan kompetensi yang cukup signifikan antara tuntutan komunikasi dalam industri pariwisata global dan kemampuan aktual pelaku wisata. Oleh karena itu, data pre-test yang divisualisasikan melalui diagram pie ini menjadi dasar empiris yang kuat bagi perancangan program pelatihan bahasa Inggris fungsional yang berorientasi pada praktik layanan wisata.

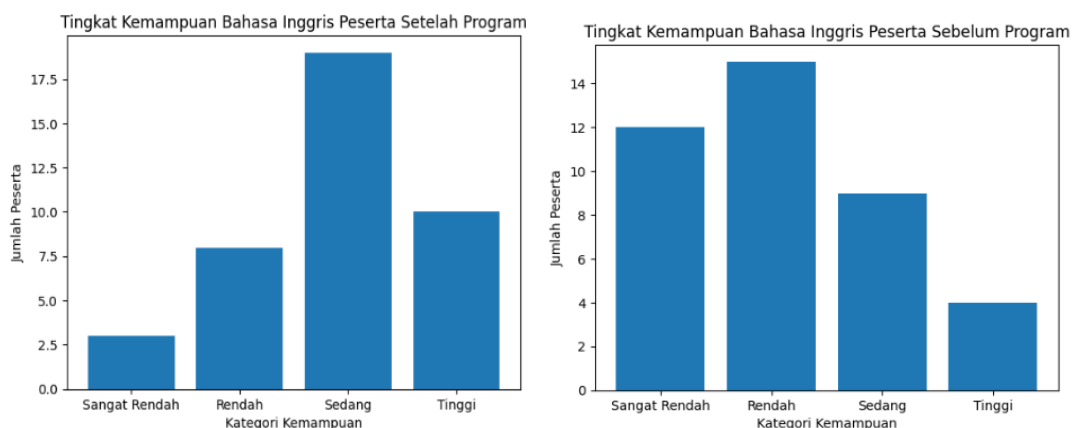


Gambar 4. Persentase tingkat kemampuan bahasa Inggris peserta (pre-tes)

Pada Gambar 4 Grafik menunjukkan bahwa mayoritas peserta berada pada kategori kemampuan rendah dan sangat rendah, yang mengindikasikan perlunya intervensi pelatihan bahasa Inggris fungsional berbasis layanan wisata.

3.2.2 Setelah Pelaksanaan

Setelah pelaksanaan program pelatihan dan pendampingan, dilakukan evaluasi akhir (post-test) untuk mengukur perubahan tingkat kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata. Penilaian post-test menggunakan instrumen dan kategori yang sama dengan pre-test, yaitu sangat rendah, rendah, sedang, dan tinggi, sehingga memungkinkan perbandingan yang objektif antara kondisi sebelum dan sesudah program. Hasil post-test menunjukkan adanya perubahan distribusi kompetensi yang signifikan dibandingkan dengan kondisi awal. Diagram batang hasil post-test memperlihatkan bahwa sebagian besar peserta mengalami peningkatan tingkat kompetensi. Jumlah peserta pada kategori sangat rendah menurun secara drastis, sementara kategori rendah juga mengalami penurunan yang signifikan. Sebaliknya, terjadi peningkatan yang mencolok pada kategori sedang dan tinggi, yang menunjukkan bahwa mayoritas peserta telah mampu menggunakan bahasa Inggris secara fungsional dalam konteks pelayanan wisata. Peserta dalam kategori sedang umumnya sudah mampu berkomunikasi dasar dengan wisatawan asing, sedangkan peserta dalam kategori tinggi menunjukkan kelancaran berbicara, penguasaan kosakata layanan, serta kepercayaan diri yang lebih baik.



Gambar 5. Perbandingan pre-test dan post-test

Pada Gambar 5 ini merupakan Perbandingan antara diagram batang pre-test dan post-test menegaskan bahwa program pengabdian memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata. Jika pada pre-test lebih dari separuh peserta berada pada kategori rendah dan sangat rendah, maka pada post-test distribusi tersebut beralih ke kategori sedang dan tinggi. Perubahan ini menunjukkan bahwa pendekatan pelatihan berbasis praktik layanan wisata, yang dipadukan dengan pendampingan langsung, efektif dalam menjembatani kesenjangan antara tuntutan komunikasi pariwisata internasional dan kemampuan aktual pelaku wisata. Dengan demikian, hasil post-test tidak hanya menunjukkan peningkatan kemampuan linguistik, tetapi juga memperkuat kesiapan pelaku wisata dalam memberikan layanan yang lebih profesional kepada wisatawan mancanegara.

Pada gambar diatas dapat menjelaskan tentang Grafik tingkat kemampuan bahasa Inggris peserta setelah pelaksanaan program pengabdian menunjukkan perubahan yang signifikan dibandingkan kondisi awal. Jumlah peserta pada kategori sangat rendah menurun drastis menjadi hanya 3 orang, sementara kategori rendah juga berkurang menjadi 8 orang. Sebaliknya, kategori kemampuan sedang mengalami peningkatan paling signifikan, yaitu menjadi 19 peserta. Selain itu, jumlah peserta pada kategori kemampuan tinggi meningkat menjadi 10 orang. Pergeseran distribusi ini menunjukkan bahwa program pengabdian memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kompetensi bahasa Inggris peserta. Peningkatan pada kategori sedang dan tinggi mengindikasikan bahwa sebagian besar peserta telah mampu menggunakan bahasa Inggris secara lebih fungsional dalam konteks pelayanan wisata. Hasil ini mencerminkan efektivitas metode pelatihan berbasis praktik dan pendampingan yang diterapkan dalam program pengabdian. Grafik ini juga menunjukkan bahwa tujuan pengabdian untuk meningkatkan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata sebagai strategi penguatan kualitas layanan wisata internasional telah tercapai. Dengan meningkatnya kemampuan peserta, potensi peningkatan kualitas layanan dan kepuasan wisatawan internasional menjadi semakin besar.

3.3 Implikasi Tindak Lanjut

Secara keseluruhan, implikasi dan tindak lanjut berdasarkan data responden sebelum pelaksanaan pelatihan menunjukkan bahwa program pengabdian ini dilaksanakan pada kondisi mitra yang benar-benar membutuhkan intervensi peningkatan kapasitas. Dominasi peserta pada kategori kemampuan rendah dan sangat rendah menegaskan bahwa permasalahan utama mitra terletak pada aspek kompetensi bahasa Inggris yang bersifat praktis dan komunikatif. Data ini sejalan dengan tujuan pengabdian yang menekankan peningkatan kompetensi bahasa Inggris sebagai strategi penguatan kualitas layanan wisata internasional. Dengan memahami kondisi awal peserta secara kuantitatif, pelaksanaan pelatihan dapat diarahkan secara lebih tepat sasaran dan efektif. Selain itu, data pra-pelatihan ini juga berfungsi sebagai pembanding yang objektif dalam mengevaluasi keberhasilan program pengabdian setelah kegiatan pelatihan dan pendampingan dilaksanakan.

Berdasarkan data survei awal sebelum pelaksanaan kegiatan pengabdian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kemampuan bahasa Inggris peserta berada pada kondisi yang relatif rendah. Sebagian besar peserta, yaitu 67,5%, berada pada kategori kemampuan sangat rendah dan rendah, sementara hanya 10% yang berada pada kategori tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaku wisata yang menjadi mitra program pengabdian memiliki keterbatasan signifikan dalam menggunakan bahasa Inggris sebagai alat komunikasi layanan wisata internasional. Keterbatasan tersebut tidak hanya berdampak pada aspek linguistik, tetapi juga memengaruhi kepercayaan diri peserta dalam berinteraksi dengan wisatawan mancanegara. Data awal ini menjadi dasar penting dalam merancang program pengabdian yang berfokus pada peningkatan kompetensi bahasa Inggris berbasis pelayanan. Dengan memahami kondisi awal peserta secara kuantitatif, tim pengabdian dapat menyusun strategi pelatihan yang tepat sasaran dan relevan dengan kebutuhan mitra.

Selain peningkatan kemampuan bahasa Inggris, survei setelah kegiatan juga mengungkap respons kepuasan peserta terhadap program pengabdian yang dijalankan. Sebagian besar peserta menyatakan puas terhadap materi pelatihan yang diberikan karena dinilai relevan dengan kebutuhan kerja mereka. Peserta merasa bahwa metode pembelajaran yang digunakan, seperti diskusi interaktif dan simulasi layanan, membantu mereka memahami penggunaan bahasa Inggris secara lebih praktis. Tingginya tingkat kepuasan peserta menunjukkan bahwa program pengabdian berhasil menjawab permasalahan mitra yang sebelumnya teridentifikasi melalui survei awal. Kepuasan ini juga tercermin dari meningkatnya motivasi peserta untuk terus berlatih dan menggunakan bahasa Inggris dalam pelayanan sehari-hari. Dengan demikian, respons positif peserta menjadi indikator tambahan bahwa program pengabdian memiliki dampak yang berkelanjutan.

3.4 Partisipasi Mitra

Berdasarkan keseluruhan analisis dan partisipasi mitra, dapat disimpulkan bahwa program pengabdian yang dijalankan mampu memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan tingkat kemampuan bahasa Inggris peserta dan menghasilkan respons kepuasan yang tinggi. Perbandingan antara data survei sebelum dan setelah kegiatan menunjukkan bahwa intervensi yang dilakukan efektif dalam mengatasi permasalahan mitra. Pendekatan pelatihan yang aplikatif, didukung dengan pendampingan berkelanjutan, menjadi faktor utama keberhasilan program. Dengan demikian, program pengabdian ini dapat dijadikan model praktik baik dalam pengembangan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata berbasis kebutuhan nyata. Hasil analisis ini juga memperkuat argumen bahwa pengabdian kepada masyarakat yang dirancang secara kontekstual dan partisipatif mampu memberikan dampak yang terukur dan berkelanjutan. Hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata melalui pelatihan dan pendampingan berbasis praktik memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas kemampuan komunikasi peserta.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Chen & Gursay, 2020) yang menegaskan bahwa penguasaan bahasa Inggris memiliki hubungan langsung dengan peningkatan kualitas layanan dan kepuasan wisatawan internasional. Dalam konteks kegiatan pengabdian ini, pergeseran distribusi kemampuan peserta dari kategori rendah dan

sangat rendah ke kategori sedang dan tinggi menunjukkan bahwa intervensi yang bersifat aplikatif mampu menjawab permasalahan mitra secara efektif. Hasil ini juga menguatkan argument (Kim et al., 2021) yang menyatakan bahwa kompetensi komunikasi pelaku wisata merupakan faktor kunci dalam membangun interaksi layanan yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan mancanegara.

Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang hanya menyoroti hubungan konseptual antara kemampuan bahasa Inggris dan kualitas layanan (Bui & Wilkins, 2022), kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi pada aspek implementatif melalui pendekatan pelatihan berbasis simulasi layanan dan pendampingan berkelanjutan. Pendekatan tersebut terbukti mampu meningkatkan kepercayaan diri peserta dalam menggunakan bahasa Inggris, yang sebelumnya menjadi salah satu hambatan utama pelaku wisata. Temuan ini sejalan dengan (Blue & Harun, 2021) yang menyatakan bahwa pembelajaran bahasa Inggris untuk sektor pariwisata akan lebih efektif apabila difokuskan pada konteks hospitality dan situasi pelayanan nyata. Dengan demikian, hasil pengabdian ini memperkuat temuan penelitian terdahulu sekaligus memperluasnya melalui praktik pemberdayaan langsung kepada mitra.

Peningkatan signifikan pada kategori kemampuan sedang dan tinggi setelah pelaksanaan program juga mencerminkan efektivitas metode pembelajaran orang dewasa yang diterapkan dalam kegiatan pengabdian. Hal ini sejalan dengan teori *adult learning* yang dikemukakan (Knowles et al., 2020), yang menekankan bahwa orang dewasa belajar lebih efektif ketika materi yang diberikan relevan dengan kebutuhan kerja mereka. Dalam kegiatan ini, pelaku wisata tidak hanya mempelajari struktur bahasa Inggris, tetapi juga mempraktikkannya dalam skenario pelayanan wisata yang realistis. Temuan ini mendukung hasil penelitian (Hidayat & Nugroho, 2023). Secara keseluruhan, pembahasan ini menunjukkan bahwa hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian tidak hanya konsisten dengan temuan penelitian terbaru, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam menjembatani kesenjangan antara kajian akademik dan kebutuhan lapangan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang sebagian besar bersifat survei atau konseptual, kegiatan pengabdian ini menawarkan model implementasi peningkatan kompetensi bahasa Inggris yang kontekstual, partisipatif, dan berdampak nyata. Dengan demikian, hasil pengabdian ini memperkuat literatur tentang pentingnya bahasa Inggris dalam pariwisata sekaligus memberikan bukti empiris bahwa program pengabdian yang dirancang secara tepat mampu meningkatkan kualitas layanan wisata internasional secara signifikan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan pengabdian dan analisis data sebelum serta setelah program dilaksanakan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan peningkatan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata memberikan dampak yang positif dan terukur. Data awal menunjukkan bahwa sebagian besar peserta berada pada kategori kemampuan sangat rendah dan rendah, yang mencerminkan keterbatasan mitra dalam menggunakan bahasa Inggris untuk pelayanan wisata internasional. Setelah pelaksanaan pelatihan dan pendampingan, terjadi pergeseran yang signifikan pada tingkat kemampuan peserta, ditandai dengan menurunnya jumlah peserta pada kategori sangat rendah dan meningkatnya peserta pada kategori sedang dan tinggi. Perubahan ini menunjukkan bahwa metode pelatihan berbasis praktik dan pendampingan kontekstual efektif dalam meningkatkan kemampuan komunikasi bahasa Inggris peserta. Selain itu, peningkatan kepercayaan diri dan respons kepuasan peserta memperkuat temuan bahwa program pengabdian ini berhasil menjawab permasalahan utama mitra. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini dapat dikatakan selaras dengan tujuan pengabdian, yaitu penguatan kualitas layanan wisata internasional melalui peningkatan kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata. Meskipun demikian, kegiatan pengabdian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, durasi pelaksanaan program relatif terbatas, sehingga peningkatan kompetensi bahasa Inggris peserta belum sepenuhnya mencapai tingkat kemahiran yang optimal. Kedua, evaluasi pascapelatihan dilakukan dalam jangka waktu yang relatif singkat, sehingga dampak jangka panjang terhadap konsistensi penggunaan bahasa Inggris dalam pelayanan wisata belum dapat diukur secara menyeluruh. Ketiga, jumlah peserta yang terbatas dan latar belakang kemampuan yang beragam memungkinkan adanya perbedaan tingkat peningkatan antarindividu. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian lanjutan dengan durasi yang lebih panjang dan pendampingan berkelanjutan sangat disarankan. Keterbatasan ini menjadi bahan refleksi untuk pengembangan program pengabdian di masa mendatang agar dampak yang dihasilkan dapat lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, J., & Hidayat, D. (2022). The Effect of Perceived Quality, Perceived Enjoyment, and Social Influence toward Brand Loyalty of Valorant. *Journal of Business, Management, and Social Studies*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.53748/jbms.v2i1.30>
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2021). Service blueprinting: A practical technique for service innovation. *California Management Review*, 63(3), 18–42. <https://doi.org/10.1177/00081256211005615>
- Blue, G. M., & Harun, M. (2021). Hospitality English and service encounters in international tourism. *Journal of Hospitality and*

- Tourism Education*, 33(3), 145–158. <https://doi.org/10.1080/10963758.2021.1894256>
- Bui, H. T., & Wilkins, H. (2022). English language skills and service quality in tourism contexts. *Tourism Management Perspectives*, 41, 100948. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100948>
- Chen, M.-H., & Gursoy, D. (2020). English proficiency and tourist satisfaction: Evidence from international tourism. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 44(6), 955–975. <https://doi.org/10.1177/1096348020911375>
- Diansyah, T. M., Faisal, I., Siregar, D., Hasibuan, A. Z., & Rahman, S. (2023). *Teknologi Pengembangan Jaringan Internet Untuk Sekolah di Pedesaan. JPM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3 (3), 98--102.
- Geubrina, M., Chitra, B. P., Hendra, & Mulia. (2023). Pelatihan metode penerjemahan bahasa Inggris ke bahasa Indonesia pada remaja di Desa Deli Tua. *Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat (JURIBMAS)*, 2, 1–6.
- Hidayat, R., & Nugroho, A. (2023). Pelatihan bahasa Inggris kontekstual bagi pelaku wisata berbasis pengabdian masyarakat. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 29(2), 112–121.
- Jung, D. E., Yeon, S. H., Han, S., Lee, K. H., & Kim, J. (2024). Corrigendum to “Sustainable green remodeling strategies for public nursery school in South Korea: A simplified model” [Results Eng. 21 (2024) 101939]. *Results in Engineering*, 21, 101955. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rineng.2024.101955>
- Kim, J., Lee, C.-K., & Fairhurst, A. (2021). The role of communication competence in tourist service encounters. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102830. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102830>
- Knowles, M. S., Holton, E. F., & Swanson, R. A. (2020). *The Adult Learner* (9th ed.). Routledge.
- Putri, D. A., & Astuti, S. (2021). Pengembangan kompetensi bahasa Inggris pelaku pariwisata berbasis kebutuhan layanan. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 15(1), 45–56.
- Rahman, F., Yusuf, M., & Lestari, P. (2022). Model pengabdian masyarakat berbasis peningkatan kapasitas SDM pariwisata. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 4(2), 89–101.
- Suryani, N., Yulianti, R., & Pratama, A. (2022). Kompetensi bahasa Inggris pelaku wisata dan implikasinya terhadap layanan wisata internasional. *Journal of Tourism Studies*, 17(3), 201–214.
- Wardana, M. K., Anayati, W., & Mayasari, M. (2020). Pelatihan kemampuan berbahasa Inggris (speaking) dengan menggunakan strategi IELTS bagi mahasiswa Sastra Cina di Universitas Sumatera Utara (USU). *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Harapan Medan*, 1(2).
- World Tourism Organization. (2021). *International tourism and service quality development*. World Tourism Organization.