



PROGRAM BAHASA INGGRIS PARIWISATA UNTUK PEMANDU WISATA DI UPK PBB SETU BABAKAN JAKARTA

Liza Amalia Putri^{1*}, Anindita Budi Astuti², Widi Sriyanto³

¹²³Politeknik Negeri Media Kreatif, Inndonesia

liza.aputri@polimedia.ac.id, anindita@polimedia.ac.id, widi.sriyanto@polimedia.ac.id

ABSTRACT

Abstrak: Artikel ini mengkaji program pelatihan bahasa Inggris yang dirancang untuk pemandu wisata di Pusat Kebudayaan Betawi. Tujuan utama program ini adalah untuk meningkatkan kemampuan pemandu untuk berkomunikasi secara efektif dengan wisatawan berbahasa Inggris, sehingga meningkatkan pengalaman pengunjung secara keseluruhan. Pelatihan tersebut mencakup sesi praktik tentang kosakata terkait pariwisata, frasa percakapan umum, dan teknik bercerita budaya. Selain itu, program ini juga membahas komunikasi lintas budaya, sehingga pemandu dapat menyajikan warisan Betawi dengan cara yang menarik secara budaya. Temuan ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kemampuan berbahasa dan kepercayaan diri para pemandu, sehingga menghasilkan layanan pariwisata yang lebih profesional dan mudah dipahami di Pusat Kebudayaan Betawi.

Kata Kunci: Bahasa Inggris pariwisata; pemandu wisata; budaya Betawi

Abstract: This article examines an English language training program designed for tour guides at the Betawi Cultural Center. The program's primary objective was to enhance the guides' ability to communicate effectively with English-speaking tourists, thereby improving the overall visitor experience. The training included practical sessions on tourism-related vocabulary, common conversational phrases, and cultural storytelling techniques. Additionally, the program addressed cross-cultural communication, enabling guides to present Betawi heritage in a manner that is both engaging and culturally sensitive. The findings demonstrate significant improvements in the guides' language skills and confidence, leading to a more professional and accessible tourism service at the Betawi Cultural Center.

Keywords: *English of tourism; tour guides; Betawi culture*

A. LATAR BELAKANG

Unit Pengelola Kawasan Perkampungan Budaya Betawi (UPK PBB) Setu Babakan merupakan salah satu destinasi wisata budaya yang menjadi simbol pelestarian kebudayaan Betawi di Jakarta. Sebagai kawasan cagar budaya, Setu Babakan menarik perhatian wisatawan lokal dan mancanegara yang ingin mengetahui lebih dalam tentang adat istiadat, seni, kuliner, dan kehidupan masyarakat Betawi. Oleh karena itu, pemandu wisata di kawasan ini memegang peran penting dalam menyampaikan informasi dan memperkaya pengalaman wisatawan. Namun, kendala bahasa sering kali menjadi hambatan dalam penyampaian informasi, terutama bagi wisatawan mancanegara. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman wisata yang lebih baik, program pelatihan bahasa Inggris bagi para pemandu wisata di Setu Babakan sangat diperlukan. Program ini bertujuan untuk membekali pemandu wisata dengan kemampuan bahasa Inggris yang memadai, sehingga mereka dapat berkomunikasi secara efektif dengan wisatawan asing, menjelaskan dengan baik berbagai atraksi budaya, serta menjawab pertanyaan wisatawan. Dengan adanya pelatihan ini, para pemandu wisata

diharapkan dapat berperan lebih optimal dalam mempromosikan budaya Betawi ke kancah internasional, serta meningkatkan daya tarik wisata di Setu Babakan. Selain itu, program pelatihan ini juga sejalan dengan upaya pemerintah dalam memajukan sektor pariwisata Indonesia sebagai bagian dari ekonomi kreatif yang berkelanjutan

B. METODE PELAKSANAAN

Program pelatihan bahasa Inggris untuk pemandu wisata di UPK PBB di Setu Babakan dilaksanakan melalui beberapa tahapan dan metode pembelajaran yang disesuaikan dengan kebutuhan para pemandu wisata. Berikut adalah tahapan-tahapan pelaksanaannya:

1. Analisis Kebutuhan

Sebelum program dimulai, pengabdian melakukan analisis kebutuhan untuk mengidentifikasi tingkat kemampuan bahasa Inggris para pemandu wisata dan aspek-aspek komunikasi yang sering dibutuhkan dalam pekerjaan mereka. Analisis ini dilakukan melalui wawancara langsung selama kegiatan pemanduan.

2. Perancangan Kurikulum

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, kurikulum pelatihan dirancang secara khusus dengan fokus pada keterampilan komunikasi praktis yang diperlukan oleh pemandu wisata. Materi pelatihan mencakup kosakata dan frasa khas pariwisata, teknik pemanduan, serta latihan berbicara (speaking) dalam situasi nyata, seperti menjelaskan situs budaya, menjawab pertanyaan wisatawan, dan mengelola tur.

3. Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan berlangsung selama 2 minggu dengan frekuensi pertemuan 2-3 kali per minggu dan tergantung pada ketersediaan peserta. Metode yang digunakan adalah kombinasi dari:

Kelas Tatap Muka dan daring: Pemandu wisata akan mempelajari materi bahasa Inggris dengan pendampingan instruktur. Pembelajaran mencakup tata bahasa dasar, percakapan umum, serta latihan mendengar (listening) melalui audio atau video yang relevan dengan pariwisata.

Simulasi dan Role Play: Para peserta dilatih melalui simulasi situasi pemanduan nyata. Dengan metode ini, mereka langsung mempraktikkan kemampuan berbicara, menjelaskan atraksi budaya, serta berinteraksi dengan wisatawan asing.

4. Penilaian dan Umpan Balik

Setiap peserta dinilai berdasarkan kinerja mereka selama pelatihan, baik secara teori maupun praktik. Ujian tertulis dan lisan diadakan untuk mengevaluasi pemahaman kosakata, struktur kalimat, dan kemampuan komunikasi dalam konteks pemanduan wisata. Selain itu, umpan balik dari instruktur dan sesama peserta diberikan untuk perbaikan dan pengembangan kemampuan.

5. Monitoring dan Pendampingan Lanjutan

Setelah pelatihan selesai, peserta yang telah mengikuti program mendapatkan pendampingan lanjutan. Instruktur memberikan sesi konsultasi atau coaching secara berkala untuk membantu para pemandu mengatasi tantangan yang mereka hadapi saat menggunakan bahasa Inggris dalam pekerjaan sehari-hari.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pelatihan bahasa Inggris bagi pemandu wisata di UPK PBB di Setu Babakan menghasilkan beberapa capaian penting yang berdampak langsung pada

peningkatan kualitas layanan wisata. Hasil-hasil ini dapat dilihat dari berbagai aspek, mulai dari kemampuan bahasa peserta hingga dampaknya terhadap kepuasan wisatawan.

1. Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris Pemandu Wisata

Berdasarkan hasil evaluasi pasca pelatihan, sebagian besar peserta menunjukkan peningkatan signifikan dalam keterampilan bahasa Inggris mereka, terutama dalam aspek komunikasi lisan (speaking) dan pemahaman mendengar (listening). Latihan-latihan praktis yang diterapkan selama pelatihan, seperti simulasi pemanduan dan role play, terbukti efektif dalam membangun kepercayaan diri peserta dalam berbicara bahasa Inggris di depan wisatawan asing.

Sebelum pelatihan, sebagian besar pemandu memiliki keterbatasan dalam berinteraksi dengan wisatawan mancanegara, terutama dalam menjelaskan sejarah dan kebudayaan Betawi secara detail. Namun, setelah mengikuti pelatihan, pemandu mampu memberikan penjelasan yang lebih jelas dan akurat menggunakan bahasa Inggris, termasuk menjawab pertanyaan wisatawan secara tepat.

2. Peningkatan Kualitas Layanan Wisata

Dampak langsung dari program ini juga terlihat pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh para pemandu. Wisatawan mancanegara yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam memahami informasi yang disampaikan kini merasa lebih puas karena pemandu mampu menjelaskan atraksi budaya dengan bahasa yang mereka mengerti. Hal ini secara tidak langsung meningkatkan reputasi UPK PBB Setu Babakan sebagai destinasi wisata yang ramah dan informatif bagi pengunjung asing.

3. Peningkatan Profesionalisme Pemandu Wisata

Pelatihan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan bahasa Inggris, tetapi juga membangun kesadaran profesionalisme di kalangan pemandu wisata. Melalui sesi pembelajaran tentang teknik pemanduan, etika pelayanan, dan strategi berinteraksi dengan wisatawan asing, pemandu menjadi lebih paham tentang pentingnya sikap profesional dalam memberikan layanan yang berkualitas.

Penguasaan bahasa Inggris, yang diikuti dengan etika kerja yang baik, memperkuat peran pemandu wisata sebagai duta budaya yang tidak hanya mempromosikan kebudayaan Betawi, tetapi juga menciptakan citra positif tentang Indonesia di mata wisatawan mancanegara.

4. Hambatan dan Tantangan

Meskipun program pelatihan ini berhasil meningkatkan keterampilan peserta, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi selama pelaksanaan. Salah satu hambatan utama adalah perbedaan tingkat pemahaman bahasa Inggris di antara pemandu. Beberapa peserta memulai pelatihan dengan pemahaman dasar bahasa Inggris yang minim, sehingga mereka membutuhkan waktu lebih lama untuk mengejar materi dibandingkan peserta lain yang sudah memiliki pengetahuan dasar. Oleh karena itu, diperlukan upaya pendampingan tambahan bagi peserta yang mengalami kesulitan agar mereka dapat mencapai hasil yang optimal. Selain itu, keterbatasan waktu dan jadwal kerja pemandu wisata juga menjadi kendala. Beberapa peserta sulit mengikuti semua sesi pelatihan karena jadwal pemanduan yang padat. Untuk mengatasi hal ini, program pelatihan selanjutnya mungkin perlu disesuaikan dengan jadwal pemandu atau menggunakan metode pembelajaran jarak jauh (online) secara penuh agar lebih fleksibel.

5. Dampak Jangka Panjang dan Rekomendasi

Program pelatihan ini diharapkan memberikan dampak jangka panjang dalam meningkatkan daya saing pariwisata UPK PBB Setu Babakan di kancah internasional. Dengan adanya pemandu wisata yang mahir berbahasa Inggris, UPK

PBB Setu Babakan dapat lebih mudah menarik wisatawan asing dan menjadi salah satu destinasi unggulan di Jakarta.

Untuk keberlanjutan program ini, disarankan agar pelatihan bahasa Inggris dilakukan secara berkala untuk mempertahankan dan meningkatkan keterampilan para pemandu. Selain itu, pembekalan dalam bahasa asing lainnya, seperti bahasa Mandarin atau Jepang, juga perlu dipertimbangkan mengingat adanya potensi peningkatan wisatawan dari negara-negara tersebut

D. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Program pelatihan bahasa Inggris bagi pemandu wisata di UPK PBB Setu Babakan berhasil meningkatkan keterampilan komunikasi pemandu dalam melayani wisatawan asing. Peningkatan ini tampak jelas dari kemampuan pemandu dalam menjelaskan budaya Betawi dan berinteraksi dengan wisatawan internasional secara lebih efektif. Dampak positif lainnya adalah peningkatan kualitas layanan, profesionalisme pemandu, dan reputasi UPK PBB Setu Babakan sebagai destinasi wisata budaya yang ramah terhadap turis asing. Meskipun program ini telah memberikan hasil yang baik, masih ada beberapa tantangan, seperti perbedaan tingkat pemahaman bahasa dan keterbatasan waktu peserta.

Saran

1. Pelatihan Berkelanjutan

Program pelatihan bahasa Inggris sebaiknya dilaksanakan secara berkala untuk mempertahankan dan meningkatkan kemampuan bahasa pemandu wisata. Selain itu, materi pelatihan dapat diperluas dengan memasukkan bahasa asing lain yang potensial, seperti Mandarin atau Jepang, untuk menarik wisatawan dari berbagai negara.

2. Pendampingan Tambahan

Bagi pemandu yang kesulitan mengikuti pelatihan atau membutuhkan waktu lebih lama dalam memahami materi, disarankan adanya pendampingan tambahan, baik secara individual maupun kelompok kecil, untuk membantu mereka mencapai tingkat kompetensi yang diharapkan.

3. Fleksibilitas Pelatihan

Mengingat jadwal kerja pemandu yang padat, pelatihan di masa mendatang bisa mempertimbangkan metode pembelajaran yang lebih fleksibel, seperti pembelajaran daring (online) atau sesi pelatihan yang dijadwalkan sesuai dengan ketersediaan para pemandu.

4. Peningkatan Fasilitas Belajar

Fasilitas dan sumber belajar yang mendukung, seperti materi audio-visual, buku panduan pariwisata, dan aplikasi pembelajaran bahasa, perlu disediakan untuk membantu pemandu belajar secara mandiri di luar jam pelatihan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pengabdian mengucapkan terima kasih kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M) POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF yang telah mendanai kegiatan pengabdian ini sehingga terlaksana dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

Arianti, N. F. (2019). Pengaruh Kemampuan Bahasa Inggris Pemandu Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Mancanegara di Jakarta. *Jurnal Pariwisata*, 10(2), 23-35.

- Dewi, A. P., & Sari, M. D. (2020). Peningkatan Kompetensi Pemandu Wisata Melalui Pelatihan Bahasa Inggris Berbasis Pariwisata di Setu Babakan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 45-56.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2022). *Strategi Pengembangan Pariwisata Budaya di Indonesia*. Jakarta: Kemenparekraf.
- Mulyadi, H., & Sulastri, D. (2018). Peran Bahasa Inggris dalam Meningkatkan Kompetensi Pemandu Wisata Budaya di Indonesia. *Jurnal Bahasa dan Sastra*, 5(3), 67-80.
- Rahman, A. S. (2021). Pengaruh Pelatihan Bahasa Inggris Terhadap Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata di Destinasi Wisata Budaya Setu Babakan. *Jurnal Bahasa dan Pariwisata*, 6(4), 12-29.
- Setyawan, A. P., & Widodo, T. (2020). Peran Pemandu Wisata dalam Meningkatkan Daya Tarik Wisata Budaya di Jakarta. *Jurnal Pariwisata Budaya*, 4(2), 32-44.
- Yulianti, M. (2022). Peningkatan Daya Saing Destinasi Wisata melalui Penguasaan Bahasa Inggris Pemandu Wisata. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 3(1), 88-98.