

PELATIHAN BAHASA INGGRIS BAGI PENGELOLA HOMESTAY KAMPUNG ULOS HUTA RAJA

Sandra Maleachi¹, Juliana², Rosianna Sianipar³, Nova Bernedeta Sitorus⁴

^{1,2,3}Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Pelita Harapan

⁴Destinasi Pariwisata, Politeknik Pariwisata Medan

email: sandra.maleachi@uph.edu

Abstrak

Kompetensi Bahasa Inggris berperan sangat penting dalam pengembangan desa wisata. Kompetensi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan, sebagai contoh, dapat memudahkan komunikasi antara pelaku pariwisata dengan para wisatawan yang mengunjungi suatu daya tarik wisata, penjelasan obyek wisata kepada penutur berbahasa Inggris, dan promosi suatu obyek wisata ke seluruh dunia. Pengelola homestay harus memiliki kemampuan berkomunikasi bahasa Inggris yang mumpuni demi kelancaran dan kesuksesan pelayanan wisatawan di desa wisatanya. Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilakukan berdasarkan analisis kebutuhan di Kampung Ulos Huta Raja, yang walaupun hanya berfokus pada pelatihan bahasa Inggris pariwisata saja namun bertujuan untuk meningkatkan kualitas SDM di Kampung Ulos Huta Raja. Adapun kegiatan PKM ini dilaksanakan dengan pemateri adalah Dosen Bahasa Inggris Pariwisata di Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan. Pengabdian Kepada Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pelatihan bahasa Inggris bagi pengelola homestay di Kampung Ulos Huta Raja dengan topik dan metode yang telah ditentukan. Untuk mengukur keberhasilan kegiatan ini, akan dilakukan metode pre tes dan pos tes. Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan upaya yang baik dalam menyusun rundown yang terstruktur, menyediakan materi yang relevan, dan melibatkan peserta secara aktif. Evaluasi positif ini dapat dijadikan dasar untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas kegiatan serupa di masa mendatang.

Kata kunci: Pelatihan, Bahasa Inggris, Homestay, Kampung Ulos, Huta Raja

Abstract

English competence plays a significant role in the development of tourist villages. This competence impacts service quality, and for example, it can facilitate communication between tourism actors and tourists visiting a tourist attraction, explaining tourist attractions to English speakers, and promoting a tourist attraction throughout the world. Homestay managers must be able to communicate in English for the smooth and successful service of tourists in their villages. The Community Service Program (PkM) was carried out based on a needs analysis in Ulos Huta Raja Village, which, although it only focused on English tourism training, aimed at improving the quality of human resources in Ulos Huta Raja Village. The PKM activity was carried out with speakers who were Lecturers of Tourism English at the Faculty of Tourism, Pelita Harapan University. This Community Service aims to provide English language training for homestay managers in Ulos Huta Raja Village with predetermined topics and methods. To measure the success of this activity, pre-test, and post-test methods will be carried out. Overall, this activity demonstrated an excellent effort in compiling a structured rundown, providing relevant materials, and actively involving participants. This positive evaluation can be used to improve and increase the quality of similar activities in the future.

Keywords: English Competenc, Homestay, training, Kampung Ulos, Huta Raja

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi mengemban tiga tugas utama kegiatan akademik, yaitu melakukan pendidikan, penelitian dan pegebadian kepada masyarakat yang dikenal dengan tri darma perguruan tinggi. Pengabdian kepada masyarakat adalah kegiatan pengembangan, penyebarluasan dan pembudayaan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Kegiatan tri darma juga merupakan sebagai cara untuk memperoleh cummulative credit point bagi dosen dalam menaikkan pangkatnya (Kusnedi et al., 2019).

Bahasa Inggris sebagai bahasa internasional sangatlah penting dalam mempermudah komunikasi khususnya di era globalisasi ini serta Kebutuhan terhadap penguasaan bahasa inggris sebagai salah satu bahasa internasional sangat penting (Maleachi et al., 2021)

Dalam lingkungan yang dinamis dan global saat ini, tourism destination menghadapi kompetisi yang ketat karena banyak tujuan menyajikan atraksi yang sama. Sebagai salah satu sektor ekonomi terbesar di dunia, travel dan tourism menciptakan lapangan kerja, dorongan dalam mengeksport dan menghasilkan kemakmuran di seluruh dunia. Perserikatan Bangsa-Bangsa menetapkan tahun 2017 sebagai Tahun Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan Internasional (UNESCO, 2018) Tahun internasional ini memberikan kesempatan yang sangat besar untuk menampilkan nilai ekonomi, sosial budaya, lingkungan dan warisan luar biasa yang dapat dibawa oleh sektor ini (Juliana et al., 2021).

Desa Lumban Suhi-Suhi Toruan merupakan salah satu desa yang berada di Kecamatan Pangururan, Kabupaten Samosir. Desa tersebut terletak diantara Pelabuhan Tomok dan Kabupaten Samosir. Untuk mencapai Desa Huta Raja diperlukan waktu sekitar 20 menit dari Pangururan. Daya tarik dari desa ini berfokus kepada pariwisata dan pertanian. Salah satu yang menjadi daya tarik pariwisata di desa ini adalah adanya kampung ulos yang merupakan sentra pengrajin ulos dengan berbasis budaya. Berdasarkan situs resmi Kementerian PUPR (2019), Kampung Huta Raja adalah pemukiman di sekitar Danau Toba yang masuk ke dalam salah satu desa yang di revitalisasi dikarenakan terdapat komunitas budaya yang menarik didalamnya. Eksistensi komunitas pengrajin ulos menjadi landasan utama terbentuknya Kampung Huta Raja sebagai pemukiman wisata. Kampung Ulos atau Desa Wisata Huta Raja merupakan salah satu daya tarik budaya di Kabupaten Samosir. Di Kampung ulos ini terdapat rumah adat Batak/ gorga dan kerajinan ulos yang dapat dinikmati langsung oleh pengunjung. Desa Wisata Huta Raja sebagai penghasil ulos juga mendukung pelestarian ulos tersebut. Terdapat berbagai motif ulos yang yang dihasilkan secara manual dengan proses pewarnaan alami. Pembuatan ulos secara manual dilakukan di depan rumah penduduk dan pengrajinnya adalah ibu-ibu setempat. Wisatawan dapat melihat langsung cara pembuatan ulos dan dapat membeli ulos dengan berbagai macam jenis serta harga. Pengunjung juga dapat berinteraksi langsung dengan pengrajin setempat dan mendapatkan informasi tentang pembuatan dan sejarah ulos. Pengunjung juga dapat memesan dan membeli langsung produk ulos dari para pengrajin. Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang diselenggarakan dibagi menjadi tiga sesi yaitu : greetings and self introduction, hospitality and tourism service, dan explaining some tourism objects.

Kompetensi Bahasa Inggris berperan sangat penting dalam pengembangan desa wisata. Kompetensi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan, sebagai contoh, dapat memudahkan komunikasi antara pelaku pariwisata dengan para wisatawan yang mengunjungi suatu daya tarik wisata, penjelasan obyek wisata kepada penutur berbahasa Inggris, dan promosi suatu obyek wisata ke seluruh dunia. Pengelola homestay harus memiliki kemampuan berkomunikasi bahasa Inggris yang mumpuni demi kelancaran dan kesuksesan pelayanan wisatawan di desa wisatanya (Menggo et al., 2022).

Program Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) ini dilakukan berdasarkan analisis kebutuhan di Kampung Ulos Huta Raja, yang walaupun hanya berfokus pada pelatihan bahasa Inggris pariwisata saja namun bertujuan untuk meningkatkan kualitas SDM di Kampung Ulos Huta Raja. Adapun kegiatan PKM ini dilaksanakan dengan pematerei adalah Dosen Bahasa Inggris Pariwisata di Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.

METODE

Pengabdian Kepada Masyarakat ini bertujuan untuk memberikan pelatihan bahasa Inggris bagi pengelola homestay di Kampung Ulos Huta Raja dengan topik dan metode yang telah ditentukan. Untuk mengukur keberhasilan kegiatan ini, akan dilakukan metode pre tes dan pos tes.

Pelaksanaan PKM dilakukan secara onsite sejalan dengan kegiatan yang dilakukan juga oleh (Pramono, et al., 2019; Hubner et al., 2020; Juliana et al., 2020; Pramono et al., 2021; Goeltom et al., 2021; Juliana et al., 2022, Hubner et al., 2022; Sabrina et al., 2023, Yuliantoro., 2023)

Selama masa pandemic covid 19 pelaksanaan PKM dilakukan secara online sejalan dengan kegiatan yang dilakukan juga oleh (Juliana et al., 2020; Juliana et al., 2021; Hubner et al., 2021; Sitorus et al., 2021; Juliana et al., 2021; Hubner et al., 2022)

Metode pelaksanaan kegiatan PKM ini sangat berbeda antara pelaksanaan secara onsite maupun online di mana dalam melaksanakan kegiatan PKM agar materi yang disampaikan dapat diadopsi dengan baik dimengerti oleh masyarakat lebih bermakna dan bermanfaat merupakan pelaksanaan yang dilakukan secara onsite.

Pelaksanaan PKM ini akan dilakukan secara on-site di Kampung Ulos Huta Raja dengan materi dan metode sebagai berikut :

Tabel 1. Metode Pelaksanaan PKM

TOPIK	METODE
Greetings and Self Introduction	Penjelasan dan Praktek
Hospitality and Self Service	Penjelasan dan Praktek
Explaining some tourism object	Penjelasan dan Praek
SESI TANYA JAWAB	

Berikut adalah jadwal pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Kampung Ulos Huta Raja :

Hari / Tanggal : Selasa / 21 Maret 2023

Waktu : 09.00-16.00 WIB

Tempat : Galeri Kampung Ulos

Peserta : 30 orang (Pokdarwis, masyarakat dan pelaku usaha di Kampung Ulos Huta Raja)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pelatihan bahasa Inggris di Kampung Ulos Huta Raja telah dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris masyarakat setempat. Berikut adalah hasil evaluasi kegiatan tersebut:

1. Identifikasi Kebutuhan:

Sebelum pelatihan dimulai, dilakukan identifikasi kebutuhan masyarakat terkait kemampuan berbahasa Inggris. Survei awal menunjukkan bahwa mayoritas peserta memiliki pengetahuan dasar tentang bahasa Inggris yang minim dan mereka kesulitan dalam mengaplikasikan bahasa tersebut dalam situasi praktis seperti berkomunikasi dengan wisatawan atau berinteraksi dengan tamu internasional.

2. Desain Pelatihan:

Berdasarkan identifikasi kebutuhan, pelatihan dirancang dengan fokus pada pengembangan keterampilan berbicara, mendengarkan, dan membaca dalam bahasa Inggris. Materi pelatihan meliputi Greetings and Self Introduction, Hospitality and Self Service dan Hospitality and Self Service.

3. Pelaksanaan Kegiatan:

Kegiatan pelatihan bahasa Inggris dilaksanakan dalam waktu sehari dan 3 sesi, sehingga masyarakat mendapat kesempatan untuk belajar teori dan praktek langsung dengan narasumber. Masyarakat juga diberikan handut materi yang nantinya dapat digunakan setelah kegiatan ini selesai.

4. Penilaian Pre-tes:

Sebelum pelatihan dimulai, peserta diminta mengisi pre-tes untuk menilai tingkat pengetahuan dan keterampilan bahasa Inggris mereka. Hasil pre-tes menunjukkan bahwa sebagian besar peserta memiliki pemahaman dasar tata bahasa dan kosakata, tetapi mereka mengalami kesulitan dalam berbicara dan mendengarkan bahasa Inggris serta kesulitana mempraktekkannya dalam kegiatan yang berhubungan dengan wisatawan asing.

5. Penilaian Pos-tes:

Setelah selesai pelatihan, peserta mengikuti pos-tes untuk mengevaluasi peningkatan kemampuan bahasa Inggris mereka. Hasil pos-tes menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam berbagai aspek yang dilatihkan.

Berikut adalah hasil dari pre tes dan pos tes dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat :

Tabel 2. Hasil Pre Tes dan Pos Tes Materi Greetings and Self Introduction

No	Pertanyaan	Jumlah Responden Pre Tes	%	Jumlah Responden Pos Tes	%
1	Ucapan salam sehari-hari	12	40	27	90
2	Perkenalan Singkat	15	50	28	93
3	Ucapan Terimakasih	18	60	26	86
4	Ucapan Perpisahan	10	33	25	83
5	Penggunaan Kata Sapaan	13	43	27	90

Berdasarkan data pre tes dan pos tes yang diberikan, terdapat lima pertanyaan yang dievaluasi dalam hal penggunaan bahasa sehari-hari. Setiap pertanyaan menunjukkan persentase jumlah responden pre tes dan pos tes yang menjawab dengan benar atau sesuai dengan harapan.

Pada pertanyaan pertama mengenai ucapan salam sehari-hari, terlihat bahwa sebanyak 12 responden atau 40% dari total responden pre tes dapat menjawab dengan benar. Namun, setelah mengikuti kegiatan pelatihan, jumlah responden yang menjawab dengan benar pada pos tes meningkat menjadi 27 responden atau 90% dari total responden. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kemampuan peserta dalam menggunakan ucapan salam sehari-hari setelah mengikuti pelatihan.

Pada pertanyaan kedua mengenai perkenalan singkat, terlihat bahwa sebanyak 15 responden atau 50% dari total responden pre tes dapat memberikan perkenalan singkat dengan benar. Setelah mengikuti pelatihan, jumlah responden yang dapat memberikan perkenalan singkat yang benar pada pos tes meningkat menjadi 28 responden atau 93% dari total responden. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kemampuan peserta dalam melakukan perkenalan singkat setelah mengikuti pelatihan.

Pada pertanyaan ketiga mengenai ucapan terimakasih, sebanyak 18 responden atau 60% dari total responden pre tes dapat memberikan ucapan terimakasih yang benar. Setelah mengikuti pelatihan, jumlah responden yang dapat memberikan ucapan terimakasih yang benar pada pos tes menurun menjadi 26 responden atau 86% dari total responden. Meskipun terjadi penurunan, tingkat keberhasilan peserta dalam menggunakan ucapan terimakasih masih tetap tinggi setelah mengikuti pelatihan.

Pada pertanyaan keempat mengenai ucapan perpisahan, sebanyak 10 responden atau 33% dari total responden pre tes dapat memberikan ucapan perpisahan dengan benar. Setelah mengikuti pelatihan, jumlah responden yang dapat memberikan ucapan perpisahan yang benar pada pos tes tetap sebanyak 25 responden atau 83% dari total responden. Meskipun tidak terjadi peningkatan yang signifikan, peserta tetap mempertahankan tingkat kemampuan yang baik dalam menggunakan ucapan perpisahan setelah mengikuti pelatihan.

Pada pertanyaan terakhir mengenai penggunaan kata sapaan, sebanyak 13 responden atau 43% dari total responden pre tes dapat menggunakan kata sapaan dengan benar. Setelah mengikuti pelatihan, jumlah responden yang dapat menggunakan kata sapaan dengan benar pada pos tes meningkat menjadi 27 responden atau 90% dari total responden. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kemampuan peserta dalam menggunakan kata sapaan setelah mengikuti pelatihan.

Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kemampuan peserta dalam menggunakan bahasa.

Tabel 3. Hasil Pre Tes dan Pos Tes Materi Hospitality and Self Service

No	Pertanyaan	Jumlah Responden Pre Tes	%	Jumlah Responden Pos Tes	%
1	Menyapa tamu	14	46	28	93
2	Mengatasi complaint	8	26	26	87
3	Permohonan maaf	11	37	29	97

Analisis data dari pre tes dan pos tes melibatkan tiga aspek komunikasi yang penting dalam layanan pelanggan, yaitu menyapa tamu, mengatasi keluhan, dan permohonan maaf. Berikut adalah analisis rinci dari data tersebut.

Pada pertanyaan pertama mengenai menyapa tamu, terlihat bahwa 14 responden atau sekitar 46% dari total responden pre tes dapat menyapa tamu dengan benar. Setelah mengikuti pelatihan, jumlah responden yang dapat menyapa tamu dengan benar pada pos tes menurun menjadi 28 responden atau sekitar 93% dari total responden. Meskipun terjadi penurunan jumlah responden yang menjawab dengan benar, tetap terlihat bahwa mayoritas peserta tetap memiliki kemampuan yang baik dalam menyapa tamu setelah mengikuti pelatihan.

Pada pertanyaan kedua mengenai mengatasi keluhan, terdapat 8 responden atau sekitar 26% dari total responden pre tes yang dapat mengatasi keluhan dengan benar. Setelah mengikuti pelatihan, jumlah responden yang dapat mengatasi keluhan dengan benar pada pos tes tetap sebanyak 26 responden atau sekitar 87% dari total responden. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kemampuan peserta dalam mengatasi keluhan setelah mengikuti pelatihan.

Pada pertanyaan ketiga mengenai permohonan maaf, terdapat 11 responden atau sekitar 37% dari total responden pre tes yang dapat memberikan permohonan maaf dengan benar. Setelah mengikuti pelatihan, jumlah responden yang dapat memberikan permohonan maaf dengan benar pada pos tes meningkat menjadi 29 responden atau sekitar 97% dari total responden. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kemampuan peserta dalam memberikan permohonan maaf setelah mengikuti pelatihan.

Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan adanya peningkatan yang positif dalam kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan. Meskipun terjadi penurunan jumlah responden yang dapat menyapa tamu dengan benar, tetap terlihat bahwa mayoritas peserta tetap memiliki kemampuan yang baik dalam aspek tersebut. Selain itu, terlihat peningkatan yang signifikan dalam kemampuan peserta dalam mengatasi keluhan dan memberikan permohonan maaf setelah mengikuti pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan efektif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi peserta dalam layanan pelanggan. Penurunan jumlah responden yang dapat menyapa tamu dengan benar mungkin disebabkan oleh faktor lain seperti perbedaan interpretasi atau kesalahan pengukuran dalam pre tes dan pos tes.

Untuk peningkatan yang lebih lanjut, penting bagi peserta untuk terus berlatih dan mengasah keterampilan komunikasi mereka dalam situasi nyata. Dalam konteks layanan pelanggan, kemampuan untuk menyapa tamu dengan baik, mengatasi keluhan dengan efektif, dan memberikan permohonan maaf yang tulus akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan citra positif perusahaan. Dalam rangkaian pelatihan selanjutnya, penting untuk mengidentifikasi area yang masih perlu diperbaiki dan mengembangkan strategi yang sesuai untuk meningkatkan kemampuan peserta. Evaluasi yang terus-menerus dan umpan balik dari pelanggan juga dapat membantu dalam mengukur efektivitas pelatihan dan mengidentifikasi area yang masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa pelatihan telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kemampuan peserta dalam menyapa tamu, mengatasi keluhan, dan memberikan permohonan maaf. Penekanan terus-menerus pada pengembangan keterampilan komunikasi akan membantu menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan memperkuat hubungan kepada wisatawan.

Tabel 4. Hasil Pre Tes dan Pos Tes Materi Explaining some tourism object

No	Pertanyaan	Jumlah Responden Pree Tes	%	Jumlah Responden Pos Tes	%
1	Menunjuk arah/lokasi	7	23	25	83
2	Pengenalan Objek Wisata	9	30	27	90
3	Pengenalan jenis pekerjaan dalam pariwisata	11	37	24	80

Pada pertanyaan pertama mengenai menunjuk arah/lokasi, terlihat bahwa hanya 7 responden atau sekitar 23% dari total responden pre tes yang mampu menunjukkan arah/lokasi dengan benar. Namun, setelah mengikuti pelatihan, jumlah responden yang mampu menunjukkan arah/lokasi dengan benar pada pos tes meningkat menjadi 25 responden atau sekitar 83% dari total responden. Hal ini

menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kemampuan peserta dalam menunjuk arah/lokasi setelah mengikuti pelatihan.

Pada pertanyaan kedua mengenai pengenalan objek wisata, terdapat 9 responden atau sekitar 30% dari total responden pre tes yang mampu melakukan pengenalan objek wisata dengan benar. Setelah mengikuti pelatihan, jumlah responden yang mampu melakukan pengenalan objek wisata dengan benar pada pos tes meningkat menjadi 27 responden atau sekitar 90% dari total responden. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kemampuan peserta dalam mengenalkan objek wisata setelah mengikuti pelatihan.

Pada pertanyaan ketiga mengenai pengenalan jenis pekerjaan dalam pariwisata, terdapat 11 responden atau sekitar 37% dari total responden pre tes yang mampu mengenali jenis pekerjaan dalam sektor pariwisata dengan benar. Namun, jumlah responden yang mampu melakukan pengenalan jenis pekerjaan dalam pariwisata dengan benar pada pos tes mengalami penurunan menjadi 24 responden atau sekitar 80% dari total responden. Meskipun terjadi penurunan jumlah responden yang menjawab dengan benar, masih terlihat bahwa mayoritas peserta tetap memiliki kemampuan yang baik dalam mengenali jenis pekerjaan dalam pariwisata setelah mengikuti pelatihan.

Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan adanya peningkatan yang positif dalam kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan dalam aspek menunjuk arah/lokasi dan pengenalan objek wisata. Meskipun terdapat penurunan dalam kemampuan pengenalan jenis pekerjaan dalam pariwisata, mayoritas peserta tetap memiliki kemampuan yang baik setelah pelatihan. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diberikan efektif dalam meningkatkan keterampilan peserta dalam sektor pariwisata, terutama dalam kemampuan menunjuk arah/lokasi dan pengenalan objek wisata. Untuk peningkatan yang lebih lanjut, penting bagi peserta untuk terus mempraktikkan keterampilan tersebut dalam situasi nyata dan mengasah pemahaman mereka mengenai jenis pekerjaan dalam pariwisata.

Tabel 5. Evaluasi Kegiatan PKM

No	Pertanyaan	Jumlah Responden Pre Tes	%	Jumlah Responden Pos Tes	%
1	Kesesuaian Materi dari awal sampai akhir	24	80	29	97
2	Pelaksanaan Kegiatan dari awal sampai akhir	22	73	27	90
3	Variasi acara dari awal sampai akhir	25	83	28	93
4	Snack dan Makan Siang yang disediakan	20	67	30	100
5	Penyampaian Materi dari awal sampai akhir oleh narasumber	25	83	29	97

Pada pertanyaan pertama mengenai kesesuaian materi dari awal sampai akhir, terlihat bahwa 24 responden atau sekitar 80% dari total responden pre tes menganggap materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan mereka. Setelah mengikuti kegiatan, jumlah responden yang merasa materi tersebut sesuai meningkat menjadi 29 responden atau sekitar 97% dari total responden pos tes. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam persepsi peserta terkait kesesuaian materi yang disampaikan dari awal sampai akhir kegiatan.

Pada pertanyaan kedua mengenai pelaksanaan kegiatan dari awal sampai akhir, terdapat 22 responden atau sekitar 73% dari total responden pre tes yang menganggap pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik. Setelah kegiatan selesai, jumlah responden yang merasa pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik meningkat menjadi 27 responden atau sekitar 90% dari total responden pos tes. Meskipun terjadi peningkatan, terlihat bahwa masih terdapat sebagian kecil responden yang memiliki pandangan yang berbeda terkait pelaksanaan kegiatan.

Pada pertanyaan ketiga mengenai variasi acara dari awal sampai akhir, terdapat 25 responden atau sekitar 83% dari total responden pre tes yang merasa kegiatan memiliki variasi acara yang menarik. Setelah kegiatan berakhir, jumlah responden yang merasa kegiatan memiliki variasi acara yang

menarik tetap sama, yaitu 28 responden atau sekitar 93% dari total responden pos tes. Hal ini menunjukkan konsistensi dalam persepsi peserta terkait variasi acara yang disajikan dalam kegiatan.

Pada pertanyaan keempat mengenai snack dan makan siang yang disediakan, terdapat 20 responden atau sekitar 67% dari total responden pre tes yang merasa snack dan makan siang yang disediakan memadai. Namun, pada pos tes, jumlah responden yang merasa snack dan makan siang yang disediakan memadai meningkat menjadi 30 responden atau sekitar 100% dari total responden. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan yang signifikan terjadi dalam persepsi peserta terkait kualitas dan kepuasan terhadap snack dan makan siang yang disediakan.

Pada pertanyaan kelima mengenai penyampaian materi oleh narasumber dari awal sampai akhir, terlihat bahwa 25 responden atau sekitar 83% dari total responden pre tes merasa penyampaian materi berlangsung dengan baik. Setelah kegiatan berakhir, jumlah responden yang merasa penyampaian materi berlangsung dengan baik meningkat menjadi 29 responden atau sekitar 97% dari total responden pos tes. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam persepsi peserta terkait kualitas penyampaian materi oleh narasumber.

Secara keseluruhan, data tersebut menunjukkan adanya peningkatan yang positif dalam evaluasi kegiatan dari perspektif peserta. Mayoritas peserta menganggap materi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan mereka, pelaksanaan kegiatan berjalan dengan baik, variasi acara menarik, snack dan makan siang memadai, serta penyampaian materi oleh narasumber berlangsung dengan baik. Penyedia kegiatan dapat melihat bahwa upaya mereka dalam menyusun materi, mengelola kegiatan, menyajikan variasi acara, dan menyediakan makanan telah memberikan hasil yang positif.

Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan lebih lanjut, seperti pandangan beberapa responden yang masih memiliki pendapat yang berbeda terkait pelaksanaan kegiatan. Selain itu, evaluasi lebih lanjut dapat dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas kegiatan, termasuk dalam hal penyampaian materi dan variasi acara. Umpan balik dari peserta juga sangat berharga dalam memperbaiki dan mengoptimalkan pengalaman peserta di masa mendatang. Dalam rangka meningkatkan kualitas kegiatan, penyedia dapat mengambil manfaat dari data evaluasi ini untuk memperbaiki dan menghadirkan pengalaman yang lebih baik bagi peserta kegiatan di masa depan.

Berikut adalah rundown acara kegiatan pengabdian kegiatan masyarakat :

Tabel 6. *Rundown Kegiatan*

Waktu	Deskripsi Kegiatan
09.00-09.30	Pembukaan, Doa, Kata Sambutan dari Ketua PKM, Kata Sambutan Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir
09.30-09.45	Pengisian Pre Tes
09.45-11.00	Penyampaian Materi Greetings and Self Introduction (praktek)
11.00-11-15	Coffee Break
11.15-12.30	Penyampaian Materi Hospitality and Self Service (praktek)
12.30-13.30	Makan Siang
13.30-14.30	Penyampaian Materi Explaining some tourism object (praktek)
14.30-14.45	Sesi Tanya Jawab
14.45-15.00	Pengisian Pos Tes
15.00-15.15	Foto Bersama
15.15-16.00	Penutupan oleh Ketua PKM dan pembagian souvenir

Berdasarkan rundown kegiatan yang diberikan, berikut adalah evaluasi dari setiap sesi kegiatan:

Pembukaan, Doa, Kata Sambutan dari Ketua PKM, Kata Sambutan Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir (09.00-09.30):

Sesi pembukaan memberikan kesan awal yang penting dalam mengatur suasana kegiatan. Penting untuk memastikan agar pembukaan berlangsung dengan lancar dan menyampaikan tujuan serta

harapan kegiatan dengan jelas kepada peserta. Doa dan sambutan dari Ketua PKM dan Dinas Pariwisata Kabupaten Samosir diharapkan memberikan motivasi dan inspirasi kepada peserta.

Pengisian Pre Tes (09.30-09.45):

Pengisian pre tes pada awal kegiatan merupakan langkah yang baik untuk mengukur pemahaman awal peserta terhadap bahasa Inggris. Sesuaikan waktu yang diberikan agar peserta memiliki cukup waktu untuk menjawab pertanyaan dengan baik.

Penyampaian Materi Greetings and Self Introduction (praktek) (09.45-11.00):

Sesi penyampaian materi Greetings and Self Introduction merupakan inti dari kegiatan. Pastikan narasumber memiliki pemahaman yang baik tentang topik ini dan mampu menyampaikannya dengan jelas dan interaktif. Sesuaikan durasi waktu dengan materi yang akan disampaikan agar peserta dapat mengikuti dengan baik.

Coffee Break (11.00-11.15):

Memberikan waktu istirahat dengan menyediakan coffee break penting untuk menjaga semangat peserta. Pastikan ketersediaan makanan ringan dan minuman yang memadai.

Penyampaian Materi Hospitality and Self Service (praktek) (11.15-12.30):

Sesi ini merupakan kesempatan untuk menyampaikan materi Hospitality and Self Service kepada peserta. Pastikan materi disampaikan dengan metode yang interaktif dan melibatkan peserta secara aktif. Jaga durasi agar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Makan Siang (12.30-13.30):

Makan siang merupakan kesempatan bagi peserta untuk beristirahat dan mengisi energi. Pastikan makan siang yang disediakan cukup dan memadai sesuai dengan kebutuhan peserta.

Penyampaian Materi Explaining some tourism object (praktek) (13.30-14.30):

Sesi ini bertujuan untuk mengajarkan peserta cara menjelaskan objek pariwisata. Pastikan materi disampaikan dengan jelas dan diikuti dengan contoh-contoh praktis yang relevan. Berikan kesempatan peserta untuk berlatih dalam menyampaikan penjelasan objek pariwisata.

Sesi Tanya Jawab (14.30-14.45):

Sesi tanya jawab merupakan kesempatan bagi peserta untuk mengajukan pertanyaan terkait materi yang telah disampaikan. Pastikan narasumber mampu memberikan jawaban yang memadai dan jelas untuk setiap pertanyaan.

Pengisian Pos Tes (14.45-15.00):

Pengisian pos tes pada akhir kegiatan merupakan langkah penting dalam mengukur peningkatan pemahaman peserta setelah mengikuti kegiatan. Pastikan waktu yang diberikan cukup agar peserta dapat menjawab dengan baik.

Foto Bersama (15.00-15.15):

Sesi foto bersama adalah momen yang penting untuk mengabadikan kegiatan dan menciptakan ikatan antara peserta dan penyelenggara. Pastikan waktu yang diberikan tidak terlalu lama agar tidak mengganggu jadwal kegiatan.

Penutupan oleh Ketua PKM dan pembagian souvenir (15.15-16.00):

Sesi penutupan menjadi momen penting untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada peserta dan mengakhiri kegiatan dengan meriah. Pastikan penutupan berlangsung dengan lancar dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Pembagian souvenir juga dapat menjadi penghargaan kepada peserta yang telah mengikuti kegiatan.

Dalam evaluasi kegiatan, penting untuk memperhatikan durasi waktu setiap sesi agar tidak terlalu panjang atau terlalu pendek. Pengaturan waktu yang baik akan memberikan kesempatan peserta untuk mengikuti kegiatan dengan baik tanpa merasa terburu-buru atau bosan. Selain itu, juga penting untuk memperhatikan kualitas penyampaian materi dan interaksi antara peserta dan narasumber. Evaluasi dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas kegiatan di masa mendatang.

Pelatihan bahasa Inggris ini memberikan dampak positif pada masyarakat di Kampung Ulos Huta Raja, antara lain:

- a. Peningkatan Peluang Kerja: Dengan kemampuan berbahasa Inggris yang ditingkatkan, peserta memiliki peluang yang lebih baik untuk bekerja di sektor pariwisata, seperti menjadi pemandu wisata atau staf hotel. Hal ini membuka peluang ekonomi baru bagi masyarakat setempat.
- b. Peningkatan Interaksi dengan Wisatawan: Masyarakat kampung dapat berkomunikasi dengan lebih baik dengan wisatawan asing, meningkatkan pengalaman wisatawan dan menciptakan hubungan yang lebih positif antara masyarakat dan wisatawan.

- c. Peningkatan Rasa Percaya Diri: Peserta melaporkan peningkatan rasa percaya diri dalam menggunakan bahasa Inggris. Hal ini memberikan dorongan positif dalam kehidupan sehari-hari dan meningkatkan kualitas komunikasi mereka secara umum.
- d. Peningkatan Keterbukaan Budaya: Kemampuan berbahasa Inggris memungkinkan masyarakat setempat untuk lebih terlibat dalam pertukaran budaya dengan wisatawan internasional. Mereka dapat memahami dan menghargai budaya lain dengan lebih baik

Melalui evaluasi kegiatan ini, terbukti bahwa pelatihan bahasa Inggris memberikan dampak positif dalam meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris peserta dan memperluas peluang ekonomi serta interaksi dengan wisatawan.

SIMPULAN

Berdasarkan data pre tes dan pos tes, terdapat peningkatan yang signifikan dalam kemampuan peserta dalam menggunakan bahasa sehari-hari setelah mengikuti pelatihan. Terlihat peningkatan yang mencolok dalam jumlah responden yang menjawab dengan benar pada beberapa pertanyaan terkait ucapan salam sehari-hari, pengenalan singkat, penggunaan kata sapaan, dan ucapan perpisahan. Meskipun pada pertanyaan mengenai ucapan terimakasih terjadi penurunan sedikit, namun tingkat keberhasilan peserta masih tetap tinggi setelah mengikuti pelatihan. Secara keseluruhan, pelatihan ini telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kemampuan peserta dalam menggunakan bahasa sehari-hari.

Analisis data pre tes dan pos tes menunjukkan adanya peningkatan yang positif dalam kemampuan peserta dalam tiga aspek komunikasi penting dalam layanan pelanggan, yaitu menyapa tamu, mengatasi keluhan, dan memberikan permohonan maaf. Meskipun terjadi penurunan jumlah responden yang dapat menyapa tamu dengan benar, mayoritas peserta masih memiliki kemampuan yang baik dalam aspek tersebut. Namun, terlihat peningkatan yang signifikan dalam kemampuan peserta dalam mengatasi keluhan dan memberikan permohonan maaf setelah mengikuti pelatihan. Pelatihan ini efektif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi peserta dalam layanan pelanggan. Untuk peningkatan lebih lanjut, penting bagi peserta untuk terus berlatih dan mengasah keterampilan komunikasi mereka dalam situasi nyata. Evaluasi dan umpan balik dari pelanggan juga penting untuk mengukur efektivitas pelatihan dan mengidentifikasi area yang masih perlu ditingkatkan. Dengan terus mengembangkan keterampilan komunikasi, dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan memperkuat hubungan dengan wisatawan.

Data menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan dalam menunjuk arah/lokasi dan pengenalan objek wisata. Meskipun terjadi penurunan dalam kemampuan pengenalan jenis pekerjaan dalam pariwisata, mayoritas peserta masih memiliki kemampuan yang baik setelah pelatihan. Pelatihan ini efektif dalam meningkatkan keterampilan peserta dalam sektor pariwisata, terutama dalam menunjuk arah/lokasi dan pengenalan objek wisata. Peserta perlu terus mempraktikkan keterampilan tersebut dalam situasi nyata dan meningkatkan pemahaman mengenai jenis pekerjaan dalam pariwisata untuk peningkatan lebih lanjut.

Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan upaya yang baik dalam menyusun rundown yang terstruktur, menyediakan materi yang relevan, dan melibatkan peserta secara aktif. Evaluasi positif ini dapat dijadikan dasar untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas kegiatan serupa di masa mendatang.

SARAN

Dalam melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini penulis mendapat saran dari pengelola desa wisata untuk dapat melakukan kegiatan yang sejenis secara berkelanjutan dikarenakan kegiatan ini sangat memberikan dampak positif bagi pengembangan desa wisata Kampung Ulos Huta Raja.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada LPPM Universitas Pelita Harapan yang sudah memberikan bantuan dana dalam menyelenggarakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Desa Wisata Kampung Ulos Huta Raja (PM-013-FPar/I/2023)

DAFTAR PUSTAKA

- Hubner, I. B., Pramono, R., Maleachi, S., Pakasi, D. A., & Sitorus, N. B. (2021). Pelatihan Penggunaan Instagram dalam Promosi Produk Kuliner. *TAAWUN*, 1(02), 162-176.
- Hubner, I. B., Tanyauw, E., Fernando, E., & Elroy, S. (2022). Pelatihan Membuat Kreasi Pizza Dengan Varian Khas Nusantara Kepada Smk Pariwisata Gema Gawita. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 1(8), 1835-1842
- Hubner, I., Pramono, R., Sitorus, N. B., Agungputranto, A., Lemy, D. M., Parhusip, A., & Dwihadiah, D. L. (2022). Pengembangan Produk Wisata dalam Mewujudkan Pariwisata Berkualitas di Kampung Keranggan Tangerang Selatan. *TAAWUN*, 2(01), 58-71
- Hubner, I. B., Lindy, A., Nurintan, N., & Juliana, J. (2020). Pemanfaatan Bubuk Daun Kelor (Moringa Oleifera) Sebagai Substitusi Dari Tepung Terigu Pada Pembuatan Lidah Kucing. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 6(2)
- Goeltom, Adato, V., Gosal, M. T., Wongjaya, L. E., Tjandra, K., & Juliana, J. (2021). Pelatihan Produk Makanan dengan Kandungan Omega-3 Yang Tinggi Kepada Siswa SMKN 7 Tangerang Selatan. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2(02), 304-310.
- Juliana, J., Pramezwarly, A., Wowor, W. M., Maleachi, S., & Goeltom, D. R. (2020, November). Pengenalan dan Pelatihan Mengenai Cloud Kitchen–Small Business Culinary: Dessert Kepada Siswa-Siswi SMA/SMK. In *Journal of Social Responsibility Projects by Higher Education Forum* (Vol. 1, No. 2, pp. 53-60).
- Juliana, J., Maleachi, S., Yulius, K. G., & Situmorang, J. (2020). Pelatihan Pembuatan Salad Sayur Hidroponik dan Cara Pemasaran yang Tepat dalam E-Commerce. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 3(2), 208-216
- Juliana, J., Pramono, R., Sianipar, R., & Indra, F. (2021). Pengenalan Dan Pelatihan Mengenai Professional Ethics Dan Social Responsibilities For Hospitality And Tourism [Introduction And Training On Professional Ethics And Social Responsibilities For Hospitality And Tourism]. *Jurnal Sinergitas PKM & CSR*, 5(2), 426-433.
- Juliana, J., Sitorus, N. B., Kristiana, Y., Ardania, J., & Natalie, N. (2021). Pengenalan Daya Tarik Wisata Kampung Batu Malakasari Bagi Siswa-Siswi SMK Jakarta Wisata I Jakarta Selatan. *Jurnal Abdimas Berdaya: Jurnal Pembelajaran, Pemberdayaan Dan Pengabdian Masyarakat*, 4(02), 102-110.
- Juliana, J., Hubner, I. B., Sihombing, S. O., Pramono, R., & Hidayat, J. (2022). Training On Marketing Strategies In The Utilization Of Bamboo Creations As A Resource Of Life As Hotel And Culinary Amenities. *Journal of Community Service and Engagement*, 2(4), 29-41
- Kusnedi, R., Sitorus, N. B., Setiawan, B., Fahrurroji, D., & Prawiro, J. (2019). Journal of Community Empowerment and Innovation Pengenalan Operasional Hotel Bagi Siswa-Siswi Smk Negeri 7 Kota Tangerang. *Journal of Community Empowerment and Innovation*, 1(1), 2022–2061. <https://doi.org/10.47668/join.v1i1.420>
- Maleachi, Sandra., Lemy, D.M., Christine, K., Kimberly, V., Alexandra, T. (2021) Pelatihan Percakapan Bahasa Inggris Dalam Hospitaliti. *Jurnal sinergitas PKM CSR* <https://doi.org/10.37695/pkmcsr.v5i0.1647>
- Menggo, S., Rosdiana Su, Y., & Taopan, R. A. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata Di Desa Wisata Meler. In *Jurnal Widya Laksana* (Vol. 11, Issue 1).
- Pramono, R., Adato, V., & Rudyanto, J. (2019). Pelatihan Pemasaran Produk Berbasis jejaring Media Sosial kepada Masyarakat Desa Curug Wetan. *Prosiding Konferensi Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat dan Corporate Social Responsibility (PKM-CSR)*, 2, 1106-1112.
- Sihombing, S. O., Juliana, J., Hubner, I. B., Pramono, R., & Hidayat, J. (2023). Bamboo Design Training for hotel and culinary amenities at the Bamboo Community of Sukabumi Regency. *Jurnal Nusantara Mengabdi*, 2(2), 99-107.
- V. Nonot Yuliantoro, Juliana, Indriany Sartjie Tanakotta, Jennifer Aurelia Tanuwihardja, & Rut Susanto. (2023). Pelatihan Pembuatan Dessert Bagi Masyarakat Desa Curug Wetan. *Karunia: Jurnal Hasil Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(1), 25–35. <https://doi.org/10.58192/karunia.v2i1.531>