

PENGUATAN KAPASITAS KELOMPOK SADAR WISATA AIR MANIS MELALUI PELATIHAN BAHASA INGGRIS DAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI BERBASIS KOMPETENSI

Rahmi Fadilah¹, Violintikha Harmawan², Elviza Yeni Putri³, Riski Gusri Utami³, Fajar Sidik⁴
Afifa Nur Ariza⁵

^{1,2,4,5}) Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang

³) Departemen Ilmu Kesejahteraan Keluarga, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang
e-mail: rahmifadilah@fpp.unp.ac.id

Abstrak

Provinsi Sumatera Barat merupakan daerah dengan beragam daya tarik wisata, salah satunya adalah Pantai Air Manis. Berkat lokasinya yang dekat dengan Bandara Internasional Minangkabau (BIM) dan keindahan alamnya, Pantai Air Manis memiliki potensi besar untuk menarik wisatawan mancanegara. Data dari Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Sumatera Barat melalui BIM di Kabupaten Padang Pariaman pada Januari 2024 mencapai 4.689 kunjungan, mengindikasikan bahwa provinsi ini menjadi salah satu destinasi pilihan bagi wisatawan asing. Namun, mitra Pokdarwis Air Manis menghadapi kendala utama, yaitu kurangnya kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris dan komunikasi wisata umum di kalangan pelaku wisata. Hal ini menghambat efektivitas promosi potensi Pantai Air Manis kepada wisatawan asing yang semakin meningkat setiap tahunnya. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan pelatihan yang berfokus pada peningkatan keterampilan komunikasi dan bahasa Inggris bagi pelaku wisata, serta diskusi terkait pengetahuan dan fenomena budaya asing (cross-culture) di lingkungan Air Manis. Program ini dilakukan melalui diskusi, ceramah, dan praktik langsung di lapangan. Kegiatan ini terdiri dari tahap persiapan, pelaksanaan, dan diakhiri dengan evaluasi untuk memastikan keberlanjutan program.

Kata kunci: Pengabdian; Pelatihan; Bahasa Inggris; Komunikasi; Pantai Air Manis

Abstract

The Province of West Sumatra is a region with various tourist attractions, one of which is Pantai Air Manis. Due to its location near Minangkabau International Airport (BIM) and its natural beauty, Pantai Air Manis has great potential to attract international tourists. Data from the Central Bureau of Statistics shows that the number of international tourist visits to West Sumatra via BIM in Padang Pariaman Regency reached 4,689 visits in January 2024, indicating that this province has become a preferred destination for foreign tourists. However, the main challenge faced by the Air Manis Pokdarwis (Tourism Awareness Group) is the lack of sufficient English communication skills and general tourism communication abilities among tourism actors. This hampers the effectiveness of promoting the tourism potential of Pantai Air Manis to foreign visitors, whose numbers are increasing each year. To address this issue, training focused on improving communication skills and English proficiency for tourism actors is needed, along with discussions to enhance knowledge and awareness of foreign cultural phenomena (cross-culture) in the Air Manis area. This program is conducted through discussions, lectures, and hands-on field practice. The activities include preparation, implementation, and conclude with an evaluation to ensure the program's sustainability.

Keywords: Community Service; Training; English; Communication; Air Manis Beach

PENDAHULUAN

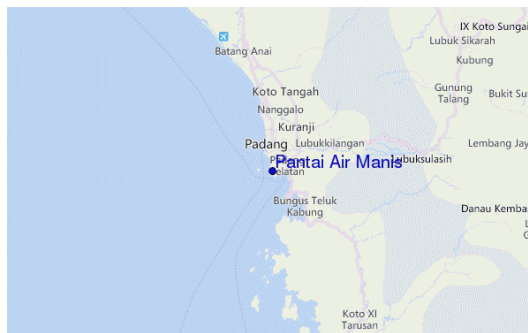
Kebangkitan industri pariwisata Indonesia semakin lama semakin baik pasca pandemi covid 19 dimana sudah terbuka kembali akses pariwisata bagi banyak pelaku wisata. Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang kaya akan daya tarik wisata dan juga merupakan salah satu destinasi wisata yang cukup diperhitungkan bukan hanya pada level nasional tapi juga pada level internasional (Arliman S, 2018; Fadilah et al., 2023; Ferniza, 2017)

Data Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa kunjungan wisatawan mancanegara pada Januari 2024 mencapai 927,75 ribu kunjungan, naik sekitar 16,19 persen. Sumatra Barat (Sumbar) mencatat, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Sumatera Barat melalui Bandara Internasional Minangkabau (BIM) di Kabupaten Padang Pariaman pada Januari 2024 adalah sebanyak

4.689 kunjungan. Angka ini menunjukkan bahwa Sumatera Barat menjadi pilihan dalam berwisata bagi wisatawan mancanegara (sumber: www.bps.go.id).

Salah satu daya tarik wisata diprovinsi Sumatera Barat yang berpotensi mengundang wisatawan asing adalah Pantai Air Manis. Secara geografis, Pantai Air Manis terletak di kawasan strategis dengan potensi wisata yang besar, seperti pemandangan alam yang menakjubkan, keberagaman budaya, dan kekayaan kuliner (Mandasari & Kasmita, 2022; Taklim et al., 2021). Namun, potensi ini belum sepenuhnya dioptimalkan oleh masyarakat setempat, termasuk Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Air Manis. Pokdarwis Pantai Air Manis di Padang merupakan sebuah komunitas yang berperan penting dalam pengelolaan dan pengembangan pariwisata di daerah tersebut.

Masyarakat yang menjadi bagian dari Pokdarwis terdiri dari beragam latar belakang sosial dan ekonomi. Mereka mayoritas berasal dari keluarga nelayan dan petani, dengan tingkat pendidikan yang beragam pula. Saat ini, Pokdarwis Pantai Air Manis menghadapi beberapa permasalahan yang menjadi hambatan dalam pengembangan pariwisata di wilayah tersebut, terutama dibagian sumberdaya manusia, dimana pokdarwis pantai air manis belum pernah mendapatkan pelatihan yang memadai dari pemerintah. Kondisinya, berdasarkan dari wawancara dengan mitra, kegiatan yang dilakukan hanya berpusat pada pembersihan pantai dengan dana swadaya masyarakat.



Gambar 1. Lokasi Pantai Air Manis

Salah satu permasalahan utama dari sumber daya yang ada pada Pokdarwis air manis adalah kurangnya kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris yang memadai di kalangan pelaku wisata dan kemampuan komunikasi wisata secara umum. Hal ini menghambat mereka dalam mempromosikan potensi pariwisata Pantai Air Manis secara efektif kepada wisatawan asing yang jumlahnya terus meningkat setiap tahun. Selain itu, keterampilan komunikasi berbasis kompetensi juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Pelaku wisata yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam berkomunikasi dengan baik, baik itu dalam hal promosi, pelayanan, atau negosiasi, akan lebih mampu meningkatkan pengalaman wisatawan dan menciptakan daya tarik yang lebih kuat bagi destinasi pariwisata tersebut.

Secara geografis, melihat potensinya, akan banyak wisatawan asing yang berkunjung, mengingat lokasinya dekat dari Bandar Udara Minangkabau, sekitar 30 menit dari bandara. Menurut mitra, Pantai Air Manis banyak disukai oleh wisatawan mancanegara terutama Wisatawan dari Malaysia, Singapura, Jepang, Australia dan Eropa. Secara umum daerah ini sudah banyak tersentuh oleh berbagai peluang-peluang banyaknya wisatawan manacanegara yang hadir. Hanya saja kurang didukung dengan kemampuan dalam berkomunikasi terutama Bahasa Inggris bagi pelaku wisata daerah sekitar, dimana kompetensi komunikasi Bahasa Inggris berperan penting dalam pengembangan destinasi wisata (Menggo et al., 2022). Hal ini tentunya disebabkan oleh masih rendahnya kualitas sumber daya yang ada dan berbanding terbalik dengan keindahan lokasi yang berpotensi memberikan banyak keuntungan bagi masyarakat sekitar. Sementara itu di sektor pariwisata, keterlibatan masyarakat pelaku wisata amat penting dalam pengembangan daya tarik wisata (Kartika et al., 2022).

Pengabdian ini akan difokuskan pada beberapa permasalahan prioritas. Pertama, salah satu permasalahan utama yang dihadapi adalah keterbatasan kemampuan anggota Pokdarwis Air Manis berkomunikasi dalam Bahasa Inggris yang memadai. Hal ini menghambat mereka dalam mempromosikan potensi pariwisata Pantai Air Manis secara efektif kepada wisatawan asing yang jumlahnya terus meningkat setiap tahun dan dapat menghambat interaksi dengan wisatawan asing atau memahami permintaan serta kebutuhan wisatawan internasional.

Kedua, keterampilan komunikasi berbasis kompetensi juga menjadi hal yang perlu diperhatikan. Pelaku wisata yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam berkomunikasi dengan baik, baik itu dalam hal promosi, pelayanan, atau negosiasi, akan lebih mampu meningkatkan pengalaman

wisatawan dan menciptakan daya tarik yang lebih kuat bagi destinasi pariwisata tersebut. Adanya tantangan dalam mengkomunikasikan nilai budaya, Pokdarwis seringkali bertugas sebagai pengelola destinasi wisata yang kaya akan nilai budaya dan lokal. Namun, tantangan muncul dalam mengkomunikasikan nilai-nilai ini dengan baik kepada wisatawan, terutama yang berasal dari luar daerah atau luar negeri.

Selain itu permasalahan yang paling besar yang dihadapi pokdarwis adalah kurangnya sumber daya manusia yang mumpuni sebagai pelaku wisata sebagai motor penggerak pariwisata di daerah tersebut sehingga siap untuk menerima wisatawan dari mancanegara. Adanya kepentingan bahwa kualitas layanan yang perlu ditingkatkan, meningkatkan juga daya saing destinasi dan pemahaman terkait industri pariwisata itu sendiri. Dengan kemampuan berkomunikasi yang baik, Pokdarwis dapat memperluas jaringan dan kemitraan dengan pihak terkait seperti lembaga pendidikan, pemerintah, dan asosiasi pariwisata, yang dapat mendukung pengembangan Pantai Air Manis sebagai destinasi wisata yang berkelanjutan.

Dari beragam permasalahan di atas program pengabdian pada masyarakat ini dilaksanakan untuk dengan tujuan memberikan solusi pada permasalahan utama yaitu kurangnya pengetahuan anggota pokdarwis terkait pola komunikasi wisata dan interaksi dengan wisatawan asing yang mungkin datang ke Pantai Air Manis dan keterbatasan kemampuan dalam penggunaan Bahasa Inggris sebagai lingua franca dimana bahasa ini dipakai sebagai bahasa pemersatu global (Iriance, 2018; Mis, 2010) Permasalahan yang paling besar yang dihadapi pokdarwis adalah kurangnya sumber daya manusia yang mumpuni sebagai pelaku wisata sebagai motor penggerak pariwisata di daerah tersebut sehingga siap untuk menerima wisatawan dari mancanegara.

METODE

Pelaksanaan pengabdian ini dilakukan dalam rentang waktu Agustus-Oktober 2024, melibatkan 36 orang anggota Pokdarwis Pantai Air Manis, Padang, Sumatera Barat, sebagai mitra, dengan tahapan dan metode sebagai berikut

a. Sosialisasi

Pada tahap ini, tim bersama dengan pokdarwis (kelompok sadar wisata) Air Manis melakukan pemetaan dan analisis bersama kebutuhan akan solusi atas permasalahan yang terjadi dan mensosialisasikannya kepada seluruh anggota pokdarwis.

b. Pelatihan

Pada tahap selanjutnya, pelaksanaan kegiatan pelatihan. Tim pendamping mengundang narasumber yang memiliki kompetensi di bidang Bahasa Inggris dan komunikasi membagikan ilmunya kepada anggota pokdarwis Air Manis melalui focus group discussion. Pelatihan pertama berupa pengetahuan dasar terkait komunikasi, kemudian yang selanjutnya adalah pelatihan Bahasa Inggris bagi pelaku wisata. Narasumber menggunakan dua metode untuk membagikan ilmu yang dimiliki, pertama melalui sajian materi, kedua melalui praktek langsung di lapangan, dan yang terakhir dengan mengevaluasi hasil praktek sebagai bahan untuk perbaikan diri di masa selanjutnya.

Secara lebih detail, terkait dengan pelatihan Bahasa Inggris, pelatihan yang akan diberikan dilakukan dengan praktek langsung di lapangan dan pendampingan pasca pelatihan. Materi dan metode dapat diterapkan dalam kegiatan ini, seperti metode ceramah, belajar bersama, diskusi kelompok, tanya jawab, peragaan atau demonstrasi, presentasi personal, dan metode bermain peran. Disini difokuskan skill yang dibangun adalah speaking (kemampuan berbicara) dalam Bahasa Inggris. Pokdarwis akan dilatih dengan menghadirkan tim yang memiliki kemampuan Bahasa Inggris sangat baik. Peningkatan kemampuan Bahasa Inggris dapat dilihat dari kelancarannya dalam memberikan informasi dan berkomunikasi sederhana dalam Bahasa Inggris.

Sedangkan permasalahan kedua terkait keterampilan komunikasi, dapat diatasi dengan memberikan pelatihan Komunikasi Wisata. Anggota Pokdarwis diajak berdiskusi di dalam sebuah focus group discussion untuk memperoleh berbagai informasi terkait permasalahan yang mereka hadapi dan hal apa saja yang perlu dipahami oleh pelaku wisata sehingga dapat membawa pada perkembangan pariwisata di Pantai Air Manis. Keberhasilan solusi yang ditawarkan dapat diukur dengan meningkatnya kemampuan komunikasi anggota pokdarwis terhadap itu sendiri.

c. Pendampingan dan Evaluasi

Tahap berikutnya adalah melakukan pendampingan dan evaluasi untuk melihat keberhasilan program, apakah sudah sesuai dengan rencana atau justru belum terlaksana. Dalam tahap ini dilakukan observasi langsung, penilaian praktik dan wawancara di akhir untuk melihat perkembangan dari hasil pelatihan.

d. Evaluasi dan Keberlanjutan

Sebagai evaluasi dari program kedepannya diharapkan program pendampingan serupa tetap berlanjut meski jadwal sudah berakhir. Tim pengabdian dan mitra secara bersama-sama melakukan evaluasi terhadap hasil pengabdian dan mendorong perbaikan kedepan hingga terbantunya penyelesaian masalah pada mitra. Sehingga sebagai keberlanjutannya dapat bermanfaat bagi mitra secara umum dan secara khusus bagi anggota Pokdarwis Pantai Air

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sosialisasi

Pada tahap ini dilakukan diskusi terhadap kebutuhan Pokdarwis Pantai Air Manis lewat analisis SWOT (Strenght, Weaknesses, Opportunity, Threat) kondisi SDM dan kemampuan komunikasi pariwisata dan Bahasa Inggris

Tabel 1. Analisis SWOT SDM Pokdarwis

Strengths (Kekuatan) <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengetahuan Lokal yang Mendalam: SDM memiliki pengetahuan dan pemahaman yang kuat tentang sejarah, budaya, dan nilai-nilai lokal, seperti cerita Malin Kundang, yang dapat menjadi daya tarik bagi wisatawan. 2. Semangat dan Antusiasme dalam Melayani Wisatawan: Anggota Pokdarwis biasanya memiliki komitmen yang tinggi untuk memajukan pariwisata di daerahnya, dengan antusiasme besar dalam menyambut wisatawan. 3. Kedekatan dengan Lingkungan dan Keaslian: Keterlibatan lokal menambah nilai keaslian dalam pengalaman wisata yang mereka tawarkan, menciptakan daya tarik yang berbeda dibandingkan dengan pelaku wisata komersial. 	Weaknesses (Kelemahan) <ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbatasan Kemampuan Bahasa Inggris: Banyak anggota Pokdarwis belum fasih dalam bahasa Inggris, membatasi komunikasi dengan wisatawan asing. 2. Keterbatasan Teknik Komunikasi Profesional: SDM mungkin masih kurang terampil dalam teknik komunikasi profesional, seperti penanganan keluhan atau pertanyaan kompleks dari wisatawan. 3. Minimnya Pengalaman dalam Menghadapi Wisatawan Asing: Anggota Pokdarwis belum banyak berinteraksi dengan wisatawan mancanegara, sehingga kurang siap dalam menghadapi perbedaan budaya dan ekspektasi internasional.
Opportunities (Peluang) <ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan Pelatihan dari Pemerintah dan Lembaga Pendidikan: Terdapat kesempatan untuk bekerja sama dengan lembaga pendidikan atau pemerintah untuk mendapatkan pelatihan komunikasi pariwisata dan bahasa Inggris secara berkala. 2. Potensi Peningkatan Pariwisata Internasional: Dengan adanya perhatian lebih pada pariwisata lokal, terdapat peluang untuk menarik lebih banyak wisatawan asing yang ingin menikmati pengalaman otentik. 	Threats (Ancaman) <ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan dengan Pelaku Wisata Komersial: Pelaku wisata komersial yang lebih profesional dan berpengalaman dapat menjadi pesaing dalam menarik wisatawan, khususnya wisatawan mancanegara. 2. Ekspektasi Wisatawan yang Tinggi: Wisatawan asing mungkin memiliki ekspektasi tinggi terkait pelayanan yang ramah dan profesional, yang bisa menjadi tantangan jika SDM belum siap. 3. Tingkat Kecepatan Perubahan dalam Industri Pariwisata: Kebutuhan untuk terus meningkatkan keterampilan dan teknologi dalam pariwisata dapat menjadi tantangan besar jika anggota Pokdarwis tidak mendapat pelatihan secara berkelanjutan.

Dari analisis SWOT diatas didapat bahwa ada kebutuhan sebuah pelatihan bahasa inggris dan keterampilan komunikasi pelaku wisata berbasis kompetensi, yang mana pada pelatihan yang diberikan tidak hanya memuat tentang bagaimana dapat berkomunikasi secara benar dan sederhana bahkan komplek dalam Bahasa Inggris, tetapi juga memuat tentang pemahaman bagaimana bisa memahami perbedaan budaya (cross culture) yang mungkin dihadapi Pokdarwis Air Manis

2. Pelaksanaan Pelatihan

Pelaksanaan kegiatan pelatihan Bahasa Inggris pada pelaku desa wisata Lubuk Nyarai dilaksanakan dengan memberikan pelatihan percakapan Bahasa Inggris sederhana antara penjual dan

pembeli, greeting dan beberapa percakapan sederhana sehari-hari seperti bertanya tentang waktu, arah dan cuaca. Pelatihan lain yang juga diberikan dalam kegiatan ini ialah pelatihan cross culture understanding (pemahaman budaya). Dari rentang April sampai Desember 2023, yang telah dilaksanakan sejumlah 4 sesi dengan jumlah peserta total 36 orang. Pemateri yang terlibat dalam kegiatan ini terdiri dari dosen dengan bidang kesesuaian. Sedangkan mahasiswa yang terlibat dalam kegiatan ini bertugas sebagai pendamping belajar dan team support pengabdian.

a. Materi 1 : Komunikasi Pariwisata

Materi komunikasi pariwisata untuk Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi yang efektif dalam menyambut dan melayani wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Dalam konteks ini, Pokdarwis diajarkan cara menyampaikan informasi yang jelas dan menarik mengenai daya tarik wisata lokal, menggunakan bahasa yang sopan, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Selain itu, pentingnya memahami budaya dan etiket wisatawan serta bagaimana beradaptasi dengan perbedaan tersebut juga menjadi bagian dari materi. Latihan mendengarkan, berkomunikasi secara verbal maupun non-verbal, serta penggunaan teknologi komunikasi seperti media sosial dan aplikasi pesan turut ditekankan untuk meningkatkan pengalaman wisata yang berkesan bagi pengunjung. Berikut gambaran materi yang disampaikan

Tabel 2. Materi Komunikasi Pariwisata

No	Topik	Materi	Kegiatan
1	Dasar-Dasar Komunikasi dalam Pariwisata	<ul style="list-style-type: none"> - Pengenalan komunikasi pariwisata dan pentingnya bagi pengembangan destinasi wisata. -Jenis komunikasi (verbal, non-verbal, tertulis). -Peran dan etika dalam melayani wisatawan. 	Diskusi dan studi kasus singkat.
2	Teknik Komunikasi Verbal	<ul style="list-style-type: none"> -Teknik berbicara yang jelas dan ramah. - Pemilihan kata yang tepat dalam menyampaikan informasi wisata. - Penggunaan bahasa sederhana dan mudah dipahami. 	Simulasi percakapan dengan wisatawan.
3	Teknik Komunikasi Non-Verbal	<ul style="list-style-type: none"> - Pentingnya ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan sikap tubuh dalam komunikasi. - Kesesuaian gerak tubuh dengan pesan yang disampaikan. -Teknik menjaga kontak mata dan sikap ramah. 	Praktek ekspresi non-verbal melalui role play.



Gambar 2. Materi Komunikasi Pariwisata

b. Materi 2 : Cross Cultural Understanding

Materi Cross Cultural Understanding untuk Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang keragaman budaya dan cara berinteraksi dengan wisatawan dari berbagai latar belakang. Dalam materi ini, Pokdarwis dilatih untuk memahami perbedaan nilai, kebiasaan, dan norma sosial dari wisatawan asing maupun domestik, sehingga dapat memberikan layanan yang lebih inklusif dan menghormati budaya tamu. Selain itu, materi ini mengajarkan pentingnya sikap toleransi, empati, dan adaptabilitas dalam menghadapi perbedaan budaya, serta bagaimana menyesuaikan gaya komunikasi dan perilaku agar sesuai dengan harapan wisatawan dari berbagai negara, sehingga menciptakan pengalaman wisata yang lebih harmonis dan memuaskan.

Table 3. Materi Cross Cultural Understanding

No	Topik	Materi	Kegiatan
1	Komunikasi Antarbudaya	<ul style="list-style-type: none"> - Pentingnya pemahaman budaya dalam komunikasi. Sikap yang harus dihindari dan diterapkan dalam interaksi lintas budaya. -Teknik mengatasi kesalahpahaman budaya. 	Diskusi dan berbagi pengalaman dari wisatawan sebelumnya.
2	Menangani Pertanyaan dan Keluhan Wisatawan	<ul style="list-style-type: none"> -Teknik menjawab pertanyaan dan informasi yang sering ditanyakan. -Mengatasi keluhan dengan sikap tenang dan profesional. -Memberikan solusi atau informasi yang tepat. 	Simulasi penanganan keluhan wisatawan.



Gambar 3. Materi Cross Cultural Understanding

c. Materi 3 : Pelatihan Bahasa Inggris

Materi pelatihan Bahasa Inggris untuk Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dirancang untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dasar yang diperlukan dalam melayani wisatawan internasional. Pelatihan ini meliputi pengenalan kosakata dan frasa penting terkait pariwisata, seperti sapaan, memberikan arahan, menjelaskan objek wisata, hingga menjawab pertanyaan umum dari wisatawan. Selain itu, pelatihan juga fokus pada percakapan sehari-hari yang relevan dengan aktivitas pariwisata.



Gambar 3. Materi Pelatihan Bahasa Inggris

Metode yang digunakan untuk penguatan kapasitas Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Pantai Air Manis melalui pelatihan Bahasa Inggris dan keterampilan komunikasi berbasis kompetensi adalah pembelajaran tatap muka dengan pendekatan praktik langsung dan diskusi. Dalam metode ini, peserta dilibatkan secara aktif melalui simulasi situasi nyata yang sering dihadapi saat berinteraksi dengan wisatawan, seperti menyapa tamu, menjelaskan objek wisata, dan menangani keluhan atau pertanyaan. Role play menjadi salah satu teknik utama yang digunakan untuk melatih peserta agar lebih percaya diri dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris. Diskusi kelompok juga menjadi bagian penting dalam metode ini, di mana peserta dapat berbagi pengalaman, ide, dan solusi terkait tantangan komunikasi di lapangan. Hal ini tidak hanya membantu memperkuat pemahaman mereka terhadap materi, tetapi juga meningkatkan kemampuan berpikir kritis dan kolaboratif. Dengan demikian, metode ini memungkinkan peserta untuk mengembangkan keterampilan bahasa dan komunikasi yang sesuai dengan standar kompetensi layanan wisata secara praktis dan interaktif.

Tabel 4. Materi Bahasa Inggris Pariwisata Dasar

No	Topik	Kegiatan
1	Salam dan sapaan sederhana dalam bahasa Inggris (Greeting and Welcoming Tourist)	Role play
2	Ungkapan dasar untuk memberikan informasi lokasi (Asking and Giving Direction)	Role play
3	Ungkapan dasar jual beli (Asking for Price)	Role play
4	Cara menawarkan bantuan sederhana (Asking for help)	Role play

3. Evaluasi dan Keberlanjutan

Evaluasi dilakukan dengan tiga cara yaitu melalui observasi langsung, penilaian keterampilan dan wawancara

1. Observasi Langsung

Observasi langsung digunakan untuk mengevaluasi kemampuan komunikasi pariwisata pada peserta pelatihan. Hasil observasi langsung mengenai kemampuan berbicara dan komunikasi peserta memberikan gambaran rinci tentang keterampilan komunikasi yang dimiliki. Dalam hal kejelasan berbicara, peserta yang berbicara dengan jelas, artikulasi yang baik, dan volume suara yang tepat cenderung lebih mudah dipahami. Namun, beberapa peserta mungkin perlu melatih aspek ini untuk mencapai artikulasi dan intonasi yang lebih baik. Dari segi ketepatan bahasa, peserta yang mampu memilih kata dengan tepat dan profesional, baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris, menunjukkan kemampuan komunikasi yang kuat. Di sisi lain, peserta yang kurang tepat dalam pemilihan kata atau tata bahasa akan diuntungkan dari latihan yang lebih fokus pada keterampilan berbahasa yang benar dan efektif.

Bahasa tubuh juga menjadi indikator penting, di mana peserta yang menggunakan bahasa tubuh yang positif tampak lebih percaya diri dan ramah. Peserta dengan gestur yang kurang mendukung atau tampak kaku dapat meningkatkan kemampuan ini untuk menambah nilai dalam interaksi dengan pengunjung. Keseluruhan hasil observasi ini memungkinkan pengajar atau pelatih untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan yang lebih spesifik dan menyusun rencana tindak lanjut. Dengan fokus pada peningkatan aspek-aspek seperti kejelasan artikulasi, pemilihan kata, bahasa tubuh, dan penyampaian pesan, program pengembangan keterampilan komunikasi dapat diarahkan lebih tepat sasaran.

2. Penilaian Keterampilan

Pada penilaian ini disetiap sesinya diberikan beberapa tema untuk penilaian lewat ragam role play, tema-tema tersebut antara lain

Tabel 2. Penilaian Keterampilan

No	Topik	Penilaian Keterampilan
1	Komunikasi Pariwisata	Diberikan ragam scenario menyambut Seorang wisatawan datang ke Pantai Air Manis. Dipraktekkan dengan komunikasi verbal dan non verbal
2	Cross Cultural Understanding	Diberikan ragam scenario kesalahpahaman antar budaya yang berbeda dan peserta harus memecahkan masalah tersebut
3	Bahasa Inggris Pariwisata	Diberikan scenario seperti, turis datang ke Pantai Air Manis, menanyakan lokasi terdekat, harga dan sebagainya. Peserta mempraktekkan scenario tersebut

3. Wawancara

Untuk mengevaluasi dan mengetahui potensi keberlanjutan dari program ini diadakan wawancara. Hasil wawancara setelah terlaksananya program pengabdian Penguatan Kapasitas Kelompok Sadar Wisata Air Manis melalui Pelatihan Bahasa Inggris dan Keterampilan Komunikasi Pelaku Wisata berbasis Kompetensi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan keterampilan komunikasi para pelaku wisata dalam berinteraksi dengan wisatawan, khususnya dalam menggunakan bahasa Inggris secara efektif. Sebagian besar peserta merasa lebih percaya diri dalam memberikan informasi dan menjelaskan destinasi wisata. Namun, mereka juga mengungkapkan perlunya pelatihan lanjutan untuk memperdalam materi dan praktik komunikasi yang lebih spesifik sesuai dengan kebutuhan wisatawan asing. Potensi keberlanjutan program ini sangat besar, dengan banyaknya pelaku wisata yang berharap adanya program pelatihan lanjutan, serta dukungan dari pemerintah dan stakeholder terkait untuk menjaga keberlangsungan pembelajaran dan pengembangan kapasitas mereka.

SIMPULAN

Pengabdian "Penguatan Kapasitas Kelompok Sadar Wisata Air Manis melalui Pelatihan Bahasa Inggris dan Keterampilan Komunikasi Pelaku Wisata berbasis Kompetensi" menunjukkan bahwa program ini dapat meningkatkan keterampilan komunikasi pelaku wisata, terutama dalam penggunaan bahasa Inggris yang relevan untuk berinteraksi dengan wisatawan asing. Melalui pelatihan yang dilakukan, peserta tidak hanya mendapatkan pemahaman tentang pentingnya bahasa Inggris dalam dunia pariwisata, tetapi juga bagaimana cara berkomunikasi secara efektif dengan pengunjung, baik dalam memberikan informasi maupun menjawab pertanyaan. Program ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan wisata, yang diharapkan mampu meningkatkan pengalaman wisatawan di Pantai Air Manis.

Namun, meskipun pelatihan ini berhasil memberikan pengetahuan dan keterampilan dasar, terdapat kebutuhan untuk pengembangan lebih lanjut guna memastikan keberlanjutan kemampuan yang telah diperoleh. Para pelaku wisata menginginkan adanya pelatihan lanjutan yang lebih mendalam dan berkelanjutan, termasuk penguatan kompetensi di bidang lain yang mendukung industri pariwisata. Untuk itu, penting bagi semua pihak terkait, seperti pemerintah, lembaga pendidikan, dan pelaku industri pariwisata, untuk terus berkolaborasi dalam mendukung pengembangan kapasitas

kelompok sadar wisata di daerah ini, agar tujuan pengembangan pariwisata berbasis masyarakat dapat tercapai secara maksimal.

SARAN

Sebagai saran diperlukan keberlanjutan kegiatan pengabdian, yang memungkinkan para pelaku wisata Pantai Air Manis dapat berkomunikasi secara efektif baik dalam Bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris, jika diperlukan dapat melanjutkan pengabdian sampai pelaku pariwisata Pantai Air Manis mendapatkan sertifikat kompetensi sebagai tour guide oleh lembaga resmi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Negeri Padang yang telah mendanai pengabdian ini lewat Program Pengabdian Masyarakat (PKM) Tahun Anggaran 2024 No: 2268/UN35.15/PM/2024.

DAFTAR PUSTAKA

- Arliman S, L. (2018). Peran Investasi dalam Kebijakan Pembangunan Ekonomi Bidang Pariwisata di Provinsi Sumatera Barat. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 20(2), 273–294. <https://doi.org/10.24815/kanun.v20i2.10081>
- Fadilah, R., Pratama, V. M., & Ayudia, H. Y. (2023). Pelatihan Bahasa Inggris Bagi Pelaku Wisata Desa Wisata Nyarai Lubuk Alung. *E-Amal Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 03(03), 271–278.
- Ferniza, H. (2017). Antara Potensi dan Kendala Dalam Pengembangan Pariwisata di Sumatera Barat. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 13(1), 56–66.
- Iriance. (2018). Bahasa Inggris Sebagai Bahasa Lingua Franca dan Posisi Kemampuan Bahasa Inggris Masyarakat Indonesia Diantara Anggota MEA. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 9(0), 776–783. <https://jurnal.polban.ac.id/index.php/proceeding/article/view/1149/944>
- Kartika, D., Irma, I., & Immerry, T. (2022). Pendampingan Mitra Wisata Air Terjun Lubuk Nyarai Untuk Meningkatkan Identitas dalam Bidang Hospitality Berstandarkan Internasional. *International Journal of Community Service Learning*, 6(3), 279–285. <https://doi.org/10.23887/ijcsl.v6i3.49385>
- Mandasari, I., & Kasmita. (2022). Pengelolaan Amenitas di Objek Wisata Pantai Air Manis Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 2258–2262.
- Menggo, S., Su, Y. R., & Taopan, R. A. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris Pariwisata Di Desa Wisata Meler. *Jurnal Widya Laksana*, 11(1), 85. <https://doi.org/10.23887/jwl.v11i1.34908>
- Mis, M. A. (2010). Lingua franca di sarawak: Aplikasi teori pilihan bahasa. *GEMA Online Journal of Language Studies*, 10(2), 97–116.
- Taklim, R., Elfiswandi, E., & Yulasmi, Y. (2021). Effect of Promotion and Service Quality on Local Tourist Decisions at Air Manis Beach in Padang City with Brand Image as a mediating variable. *Jurnal Ekobistek*, 10(4), 212–219. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v10i4.211>