



Ida Rahayu¹

PERAN SERVICE EXCELLENCE BAGI DASAR TOUR GUIDE ANGGOTA MITRA TAXI WIRA TRANS DI KAWASAN WISATA LAGOI

Abstrak

Upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) di sektor pariwisata Kabupaten Bintan dilakukan melalui berbagai langkah strategis, salah satunya melalui program penelitian dan pemberdayaan tenaga kerja. PT. Bintan Resorts Cakrawala, bekerja sama dengan Koperasi Wira Artha yang menaungi pengemudi Asosiasi Taxi Koperasi, menginisiasi penelitian berbasis kebutuhan industri pariwisata terkini. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalisme pengemudi dalam memberikan layanan transportasi wisata berkualitas yang sesuai dengan standar industri global. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam daya saing destinasi pariwisata, dan penelitian ini menganalisis tingkat kompetensi serta kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Driver Taxi Koperasi Wira Artha PT. Bintan Resorts Cakrawala. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengembangkan strategi peningkatan kemampuan service excellence bagi driver sebagai guide. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program ini memberikan wawasan baru dalam memahami pelayanan yang lebih baik, termasuk dalam menangani keluhan pelanggan dengan profesional. Para peserta berharap agar program ini berkelanjutan dengan materi tambahan yang lebih mendalam, termasuk peningkatan keterampilan komunikasi dan pelayanan berbasis kebutuhan wisatawan. Penguatan sikap profesional juga menjadi aspek penting dalam meningkatkan kualitas interaksi dengan tamu serta membangun citra positif bagi destinasi wisata.

Kata Kunci: Peningkatan SDM, Pariwisata, Service Excellence

Abstract

Efforts to improve the capacity of human resources (HR) in the tourism sector of Bintan Regency are carried out through various strategic steps, one of which is through research programs and workforce empowerment. PT. Bintan Resorts Cakrawala, in collaboration with the Wira Artha Cooperative which houses the Taxi Cooperative Association drivers, initiated research based on the current needs of the tourism industry. This study aims to improve the skills and professionalism of drivers in providing quality tourist transportation services that are in accordance with global industry standards. Service quality is an important factor in the competitiveness of tourism destinations, and this study analyzes the level of competence and quality of service possessed by the Wira Artha Cooperative Taxi Drivers of PT. Bintan Resorts Cakrawala. This study also aims to develop strategies to improve service excellence for drivers as guides. The results of the study showed that this program provided new insights in understanding better service, including in handling customer complaints professionally. The participants hope that this program will continue with additional, more in-depth material, including improving communication skills and services based on tourist needs. Strengthening professional attitudes is also an important aspect in improving the quality of interaction with guests and building a positive image for tourist destinations.

Keywords: Human Resource Development, Tourism, Service Excellence

PENDAHULUAN

Pulau Bintan merupakan destinasi wisata bertaraf internasional yang memiliki aksesibilitas tinggi bagi wisatawan, baik melalui Singapura, Kota Batam, maupun Kota Tanjungpinang. Secara geografis, Bintan memiliki berbagai objek wisata potensial yang menarik wisatawan domestik maupun mancanegara, terutama di kawasan Lagoi. Kawasan ini dikenal dengan keberadaan resort berbintang, pantai yang indah, wahana permainan air, tur

¹Politeknik Bintan Cakrawala
 email:rahayu@pbc.ac.id

mangrove, serta safari yang menjadi daya tarik utama bagi wisatawan. Pariwisata memiliki peran penting dalam perekonomian daerah. Menurut UNWTO (2023), industri pariwisata tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan daerah, tetapi juga menciptakan lapangan kerja serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Kabupaten Bintan, khususnya kawasan Lagoi, terus mengalami peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, menjadikannya sebagai salah satu destinasi unggulan di Indonesia.

Seiring dengan pertumbuhan ini, kebutuhan akan fasilitas penunjang, termasuk transportasi wisata yang memadai, menjadi suatu keharusan (Cooper, 2022). Mobilisasi wisatawan dalam suatu kawasan wisata sangat berperan dalam menciptakan pengalaman wisata yang nyaman dan berkualitas. Transportasi wisata yang efisien dan terintegrasi tidak hanya memberikan kemudahan bagi wisatawan tetapi juga dapat meningkatkan daya saing destinasi wisata itu sendiri (Goeldner & Ritchie, 2019). Oleh karena itu, peningkatan kualitas dan ketersediaan transportasi di kawasan pariwisata Kabupaten Bintan, khususnya di Lagoi, perlu menjadi perhatian utama dalam pengembangan destinasi wisata yang berkelanjutan. Selain infrastruktur fisik, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam industri pariwisata juga menjadi faktor penentu keberhasilan pengelolaan destinasi wisata. SDM yang profesional dan kompeten akan mampu memberikan layanan terbaik kepada wisatawan serta mendukung keberlangsungan industri pariwisata dalam jangka panjang (Page, 2020).

Dalam upaya meningkatkan kapasitas SDM pariwisata di Kabupaten Bintan, berbagai langkah strategis telah diterapkan, salah satunya melalui program Penelitian dan pemberdayaan tenaga kerja. PT. Bintan Resorts Cakrawala, bekerja sama dengan Koperasi Wira Artha yang menaungi 30 orang pengemudi yang tergabung dalam Asosiasi Taxi Koperasi, telah menginisiasi Penelitian berbasis kebutuhan industri terkini. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalisme para pengemudi dalam memberikan layanan transportasi wisata yang berkualitas serta sesuai dengan standar industri global (Holloway & Humphreys, 2022). Inisiatif seperti ini menjadi langkah penting dalam membangun sektor pariwisata yang lebih kompetitif dan berorientasi pada keberlanjutan.

Pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan daya saing suatu destinasi pariwisata di tingkat internasional. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan wisatawan, tetapi juga memperkuat citra destinasi sebagai kawasan pariwisata unggulan. Menurut Kotler et al. (2021), pelayanan yang prima dalam industri pariwisata mencakup aspek keramahan, profesionalisme, efisiensi, dan kemudahan aksesibilitas, termasuk dalam sektor transportasi. Kawasan wisata bertaraf internasional, seperti Marina Bay Sands di Singapura atau Nusa Dua di Bali, telah membuktikan bahwa pelayanan berkualitas tinggi menjadi faktor kunci dalam mempertahankan eksistensi mereka sebagai destinasi unggulan (Hall & Page, 2020).

Kabupaten Bintan, khususnya kawasan Lagoi, memiliki potensi besar untuk menjadi destinasi wisata kelas dunia. Namun, untuk mencapai standar tersebut, seluruh pemangku kepentingan, termasuk mitra pengemudi taksi sebagai pembentuk citra pertama, harus memahami pentingnya pelayanan yang baik dalam meningkatkan pengalaman wisatawan. Sebuah studi oleh Buhalis & Darcy (2022) menekankan bahwa pelayanan transportasi yang ramah, informatif, dan tepat waktu menjadi elemen penting dalam perjalanan wisata yang menyenangkan. Jika pelayanan transportasi di kawasan wisata Bintan dapat ditingkatkan sesuai dengan standar internasional, maka kemungkinan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan akan semakin besar.

Sebagai perbandingan, transportasi di kawasan wisata internasional seperti Hong Kong dan Dubai menawarkan layanan yang profesional dengan sopir yang memiliki pemahaman mendalam tentang atraksi wisata lokal serta kemampuan berkomunikasi dalam berbagai bahasa (Cooper, 2022) yang dibekali dengan sertifikat sebagai tenaga profesional di bidangnya. Dengan meniru praktik terbaik dari destinasi ini, mitra pengemudi taksi di kawasan Lagoi dapat berperan lebih aktif dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif, yang pada akhirnya akan memperkuat daya tarik dan keberlanjutan industri pariwisata di Kabupaten Bintan.

Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM di sektor transportasi wisata harus menjadi perhatian utama dalam pengembangan kawasan pariwisata bertaraf internasional. Penelitian yang difokuskan pada peningkatan keterampilan Pelayanan sesuai dengan SKKNI tour guide, serta penerapan teknologi dalam layanan transportasi menjadi langkah strategis dalam mendukung eksistensi kawasan wisata yang kompetitif secara global (Holloway & Humphreys, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kompetensi dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Driver Taxi Koperasi Wira Artha PT. Bintang Resorts Cakrawala dalam memberikan layanan transportasi wisata kepada wisatawan domestik maupun mancanegara. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk mengembangkan strategi peningkatan kemampuan service excellence bagi Driver Taxi Koperasi Wira Artha PT. Bintang Resorts Cakrawala guna mendukung standar pelayanan pariwisata bertaraf internasional serta meningkatkan kepuasan wisatawan. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah disampaikan, dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana tingkat kompetensi dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Driver Taxi Koperasi Wira Artha PT. Bintang Resorts Cakrawala dalam memberikan layanan transportasi wisata kepada wisatawan domestik maupun mancanegara?
2. Strategi apa yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan kemampuan service excellence bagi Driver Taxi Koperasi Wira Artha PT. Bintang Resorts Cakrawala guna mendukung standar pelayanan pariwisata bertaraf internasional serta meningkatkan kepuasan wisatawan?

Tujuan Penelitian ini adalah untuk merumuskan “Penelitian Service Excellence: Studi Kasus Taxi Koperasi PT. BRC”. Untuk mencapai tujuan penelitian adapun sasaran yang perlu dicapai terlebih dahulu:

1. Meningkatkan kemampuan service excellence bagi seluruh anggota Taxi Koperasi Wira Artha.
2. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam konteks interpersonal skills seluruh anggota Taxi Koperasi Wira Artha.
3. Meningkatkan kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris dalam konteks pelayanan pelanggan kepada seluruh anggota Taxi Koperasi Wira Artha.

METODE

Secara umum kegiatan ini untuk mengetahui mengenai bagaimana kemampuan pelayanan yang diberikan oleh anggota asosiasi Driver Taxi Koperasi Wira Artha kepada tamu di kawasan Pariwisata lagoi. Pendekatan kegiatan PkM ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, berusaha menggambarkan suatu gejala sosial yang berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang lengkap sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak diterapkan pada berbagai masalah (Rangkuti, 1994). Metode deskriptif kualitatif adalah metode yang menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misalnya situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang menampak atau tentang satu proses yang sedang berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang menampak, pertentangan yang meruncing dan sebagainya (Rangkuti, 2016).

Kegiatan pengabdian masyarakat ini diselenggarakan dalam bentuk Penelitian bertajuk Service Excellence bagi para driver mitra Taxi Wira Trans. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pelayanan profesional dalam industri transportasi, dengan menekankan aspek keramahan (hospitality), komunikasi yang efektif, serta keterampilan menangani berbagai situasi dalam interaksi dengan pelanggan. Penelitian ini dilaksanakan selama dua hari, yaitu pada tanggal 25 dan 26 Februari tahun 2025, bertempat di Ruang Kelas 1A, Kampus Politeknik Bintang Cakrawala. Setiap sesi Penelitian berlangsung selama delapan jam per hari, dimulai pukul 08.00 hingga 17.00 WIB, dengan jeda istirahat yang disesuaikan untuk menjaga efektivitas pembelajaran.

Adapun metode yang digunakan dalam Penelitian ini mencakup pendekatan teoritis dan praktis, yang disampaikan oleh dua pemateri ahli di bidangnya. Materi yang diberikan meliputi:

- a. Tourism and Hospitality Industry Update – Tren dan perkembangan terbaru dalam layanan transportasi berbasis pariwisata, termasuk strategi meningkatkan pengalaman pelanggan.
- b. Service Excellence – Konsep dasar pelayanan prima dalam industri transportasi, mencakup standar pelayanan, kepuasan pelanggan, serta strategi membangun loyalitas penumpang.
- c. Etika Komunikasi – Prinsip komunikasi profesional dalam pelayanan, termasuk bahasa tubuh, intonasi suara, serta teknik berbicara yang persuasif dan ramah.
- d. Handling Complaint – Teknik menghadapi keluhan pelanggan secara efektif dengan pendekatan solutif dan empatik, guna menjaga citra perusahaan dan

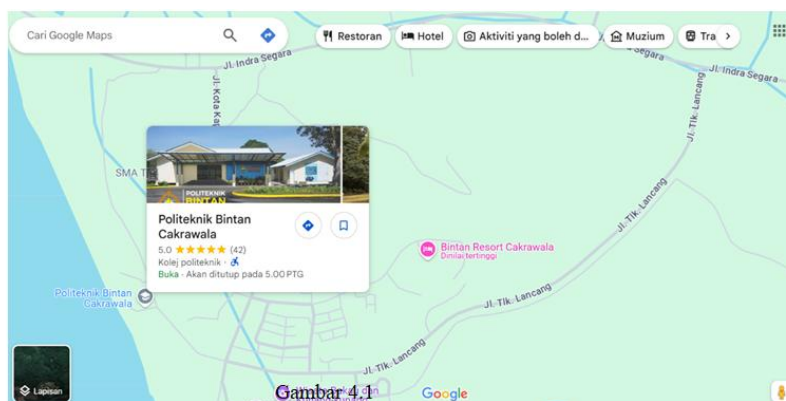
meningkatkan kepuasan pelanggan.

- e. Penelitian Percakapan Bahasa Inggris dalam Melayani Tamu – Sesi praktik komunikasi dalam Bahasa Inggris yang difokuskan pada interaksi dengan wisatawan mancanegara, mencakup sapaan, penjelasan rute, dan penanganan permintaan khusus dari pelanggan asing.

Untuk memastikan efektivitas Penelitian, metode pembelajaran yang diterapkan meliputi paparan teori, studi kasus, simulasi peran (role-playing), serta diskusi interaktif antara peserta dan pemateri. Model pembelajaran partisipatif ini bertujuan untuk memberikan pengalaman belajar yang lebih aplikatif dan mendorong peserta untuk langsung mempraktikkan keterampilan yang diperoleh dalam skenario pelayanan nyata. Evaluasi kegiatan dilakukan melalui observasi langsung terhadap keterlibatan peserta, sesi umpan balik, serta uji keterampilan di akhir Penelitian untuk mengukur tingkat pemahaman dan penerapan konsep yang telah diberikan. Diharapkan, melalui Penelitian ini, para driver mitra Taxi Wira Trans dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka, memberikan pengalaman perjalanan yang lebih nyaman dan profesional bagi pelanggan, serta berkontribusi pada peningkatan citra layanan transportasi di wilayah Bintan.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Bintan secara umum, dan kawasan pariwisata Lagoi secara khusus. Politeknik Bintan Cakrawala (PBC) terletak di Jalan Kota Kapur, Kawasan Pariwisata Bintan, Lagoi, Bintan Utara, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau. Kampus ini berada dalam kawasan strategis di Lagoi yang dikenal sebagai area wisata dengan resor dan hotel bertaraf internasional.



Gambar 4.1 Lokasi PkM

Sumber : Google maps diakses pada <https://shorturl.at/08op>

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan, terutama dalam menghadapi wisatawan domestik maupun mancanegara, Taxi Wira Trans mengadakan Penelitian service excellence bagi para driver mitra. Penelitian ini bertujuan untuk membekali para pengemudi dengan keterampilan dan pengetahuan yang lebih baik dalam memberikan layanan prima kepada pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna jasa transportasi. Program Penelitian ini diikuti oleh sejumlah driver mitra yang telah terseleksi melalui evaluasi awal terkait standar pelayanan yang mereka berikan. Evaluasi ini mencakup aspek seperti keramahan, profesionalisme, pemahaman rute perjalanan, dan keterampilan dalam menangani keluhan pelanggan. Hanya mitra pengemudi yang memenuhi standar tertentu yang dapat mengikuti Penelitian ini, dengan harapan bahwa mereka dapat menjadi role model bagi driver lainnya serta berkontribusi dalam peningkatan citra perusahaan.

Penelitian diselenggarakan dalam beberapa sesi, dengan metode Wawancara mendalam yang variatif, mencakup:

1. Pemaparan teori, di mana peserta mendapatkan wawasan mengenai konsep dasar pelayanan prima dan standar industri.
2. Diskusi interaktif, yang memungkinkan peserta berbagi pengalaman serta mendiskusikan berbagai tantangan dalam pelayanan pelanggan.
3. Simulasi praktik, untuk melatih keterampilan secara langsung dalam situasi yang menyerupai kondisi nyata di lapangan.

4. Evaluasi pemahaman, guna memastikan bahwa peserta telah menguasai materi yang diberikan serta dapat menerapkannya dalam tugas sehari-hari.
Materi yang disampaikan dalam Penelitian ini mencakup beberapa aspek utama, yaitu:

Tabel 4.1 Materi Kegiatan
Judul Materi

No.	Judul Materi
1.	Tourism and Hospitality Industry Update
2.	Service Excellent
3.	Professional Etiquette and Public Speaking in Tourism and Hospitality
4.	Handling Complain and Problem-Solving Speaking
5.	Basic English Communication Skills (Pronunciation, Asking for Information dan Help)
6.	Basic English Communication Skills (Handling Complain and Problem Solve)

Sumber : Penulis, 2024

1.1 Tourism and Hospitality Industry Update

Pada sesi ini, peserta diberikan wawasan komprehensif mengenai perkembangan terbaru dalam industri pariwisata dan perhotelan. Melalui paparan yang mendalam, para driver memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai tren wisata terkini, termasuk preferensi wisatawan domestik maupun mancanegara, perubahan pola perjalanan, serta meningkatnya tuntutan terhadap layanan transportasi yang nyaman, aman, dan berkualitas tinggi. Selain itu, mereka juga memahami bagaimana kemajuan teknologi dan digitalisasi dalam industri pariwisata berdampak pada pola konsumsi wisatawan, seperti meningkatnya penggunaan platform daring untuk pemesanan transportasi dan layanan berbasis aplikasi. Dalam sesi ini, para driver diajak untuk menyadari pentingnya pelayanan prima dalam industri transportasi, terutama dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang positif bagi wisatawan. Mereka belajar bahwa kualitas layanan yang diberikan tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan secara individual, tetapi juga turut membentuk reputasi destinasi wisata secara keseluruhan. Sebagai bagian dari ekosistem pariwisata, driver memiliki peran strategis dalam membangun citra yang baik bagi suatu daerah, karena interaksi pertama wisatawan sering kali dimulai dengan layanan transportasi yang mereka gunakan. Selain memahami peran mereka dalam industri pariwisata, para driver juga mendapatkan wawasan tentang bagaimana mereka dapat berkontribusi lebih aktif dalam menciptakan pengalaman perjalanan yang berkesan bagi wisatawan. Mereka didorong untuk mengembangkan keterampilan dalam memberikan informasi wisata secara menarik dan informatif kepada penumpang.

Standar aturan untuk tour guide di ASEAN berasal dari ASEAN Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals (ASEAN MRA-TP). Perjanjian ini dibuat untuk menyelaraskan standar kompetensi tenaga kerja di sektor pariwisata, termasuk tour guide, di seluruh negara anggota ASEAN. Dalam ASEAN MRA-TP, standar kompetensi bagi tour guide didasarkan pada Common ASEAN Tourism Curriculum (CATC) dan ASEAN Tourism Professional Qualification Framework (ATPQS). Standar ini mencakup berbagai aspek seperti pengetahuan budaya, keterampilan komunikasi, pelayanan pelanggan, manajemen perjalanan wisata, serta kepatuhan terhadap etika dan hukum lokal. Selain itu, untuk memastikan kualitas tenaga kerja, ASEAN memiliki Tourism Professional Certification Board (TPCB) di setiap negara anggota, yang bertugas mengakreditasi dan mengawasi proses sertifikasi sesuai standar ASEAN. Jadi, jika seorang tour guide ingin diakui secara profesional di negara-negara ASEAN, mereka perlu mendapatkan sertifikasi yang sesuai dengan standar ASEAN MRA-TP, yang biasanya dikeluarkan oleh lembaga sertifikasi di masing-masing negara, seperti BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) di Indonesia.

Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2024 menetapkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) untuk kategori Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi, Ketenagakerjaan, Agen Perjalanan, dan Penunjang Usaha Lainnya, khususnya pada golongan pokok Aktivitas Agen Perjalanan, Penyelenggara Tur, dan Jasa Reservasi Lainnya di bidang Jasa Pramuwisata. Penetapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa tenaga kerja di sektor tersebut memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar nasional, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan daya saing industri pariwisata Indonesia. Sertifikasi BNSP sebagai Tour Guide bagi driver mitra taxi memiliki peran krusial dalam meningkatkan standar pelayanan prima di kawasan wisata.

Dengan sertifikasi ini, driver tidak hanya diakui secara profesional sebagai penyedia layanan transportasi, tetapi juga sebagai pemandu wisata yang memiliki keterampilan dalam memberikan informasi akurat, interaksi yang ramah, serta pemahaman mendalam tentang destinasi wisata. Keahlian ini sangat penting dalam menciptakan pengalaman berkualitas bagi wisatawan, terutama dalam memberikan rekomendasi tempat wisata, sejarah lokal, budaya, hingga kuliner khas daerah. Selain itu, sertifikasi BNSP juga memastikan bahwa driver memiliki kemampuan dalam handling customer complaints, komunikasi efektif, serta pelayanan berbasis hospitality yang sesuai dengan standar nasional.

Dengan adanya driver bersertifikasi, kawasan wisata dapat semakin kompetitif dan berdaya saing, karena wisatawan akan merasa lebih nyaman, terlayani dengan baik, dan mendapatkan informasi yang bermanfaat selama perjalanan mereka. Setelah mengikuti sesi ini, terdapat peningkatan pemahaman yang signifikan di kalangan para driver mengenai pentingnya peran mereka dalam mendukung industri pariwisata. Mereka menyadari bahwa keterlibatan mereka tidak hanya sebatas mengantar penumpang dari satu titik ke titik lain, tetapi juga mencakup tanggung jawab dalam menjaga kenyamanan, keamanan, serta memberikan layanan yang lebih dari sekadar transportasi. Hal ini terbukti dari respons positif yang diberikan oleh peserta, di mana banyak dari mereka menunjukkan antusiasme untuk lebih aktif dalam memberikan informasi wisata kepada penumpang. Beberapa driver bahkan mengusulkan agar diberikan materi tambahan tentang storytelling dan teknik komunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi wisata, sehingga mereka dapat menjadi pemandu wisata informal yang turut memperkaya pengalaman perjalanan wisatawan.

Melalui sesi ini, diharapkan para driver tidak hanya menjadi penyedia layanan transportasi, tetapi juga dapat berperan sebagai duta wisata yang mampu memberikan kesan positif kepada setiap wisatawan yang mereka layani. Dengan demikian, layanan transportasi tidak hanya menjadi sarana perjalanan, tetapi juga bagian dari pengalaman wisata yang menyenangkan dan berkesan bagi para pelancong.

1.2 Service Excellence

Materi ini berfokus pada standar pelayanan prima yang wajib diterapkan oleh setiap driver dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Standar ini mencakup berbagai aspek, mulai dari cara berkomunikasi yang efektif, sikap profesionalisme, hingga pemahaman akan kebutuhan serta ekspektasi pelanggan selama perjalanan. Dengan memahami dan menerapkan standar tersebut, diharapkan setiap driver mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan, sehingga meningkatkan loyalitas dan kepuasan mereka. Selama sesi Penelitian, para peserta diberikan wawasan mendalam mengenai konsep customer satisfaction (kepuasan pelanggan), customer delight (kegembiraan pelanggan), serta strategi membangun hubungan baik yang berkelanjutan dengan pelanggan. Mereka belajar bagaimana memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar pelanggan, tetapi juga melebihi harapan mereka, sehingga menciptakan pengalaman yang berkesan dan meningkatkan citra profesional sebagai seorang driver.

Untuk memperkuat pemahaman, Penelitian ini juga dilengkapi dengan berbagai simulasi praktik yang dirancang secara interaktif. Melalui sesi ini, para driver diajarkan teknik-teknik menyapa pelanggan dengan ramah, menggunakan bahasa yang sopan dan persuasif, serta menunjukkan sikap profesional dalam berbagai situasi, termasuk saat menghadapi pelanggan dengan keluhan atau permintaan khusus. Selain itu, mereka juga diberikan pemahaman mengenai pentingnya menjaga kebersihan kendaraan, menciptakan suasana perjalanan yang nyaman, serta menawarkan bantuan tambahan yang dapat meningkatkan pengalaman pelanggan. Hasil evaluasi setelah Penelitian menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kesadaran para driver mengenai pentingnya bersikap proaktif, responsif, serta mengedepankan keramahan dalam setiap interaksi dengan pelanggan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima yang telah dipelajari, para driver diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih menyenangkan, serta memperkuat loyalitas pelanggan terhadap layanan yang mereka berikan.

1.3 Professional Etiquette and Public Speaking in Tourism and Hospitality

Pada sesi ini, peserta diberikan pemahaman mendalam mengenai teknik komunikasi yang efektif dalam memberikan layanan terbaik kepada pelanggan. Komunikasi yang baik tidak hanya mencakup kemampuan berbicara secara verbal, tetapi juga pemahaman terhadap komunikasi non-verbal yang dapat memengaruhi kesan dan kenyamanan pelanggan. Para driver diajarkan cara menyampaikan informasi dengan bahasa yang sopan, ramah, dan

profesional, serta bagaimana menjaga intonasi suara yang tepat agar komunikasi terasa lebih jelas dan tidak terkesan kasar atau terburu-buru. Selain itu, mereka juga mendapatkan pemahaman mengenai pentingnya ekspresi wajah, kontak mata, serta gestur tubuh dalam menciptakan interaksi yang positif dengan pelanggan.

Selama sesi ini, peserta juga dilatih untuk mengenali bahasa tubuh pelanggan guna memahami suasana hati dan kebutuhan mereka. Misalnya, pelanggan yang terlihat santai dan antusias dapat diajak berbincang mengenai destinasi wisata, sedangkan pelanggan yang tampak lelah atau tidak ingin berbicara harus diberi ruang untuk menikmati perjalanan dengan tenang. Pemahaman ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyesuaikan cara komunikasi yang tepat sesuai dengan preferensi mereka. Selain keterampilan berbicara dan membaca bahasa tubuh, peserta juga diberikan materi tentang teknik mendengarkan secara aktif, yang merupakan aspek penting dalam komunikasi yang efektif. Mereka dilatih untuk mendengarkan pelanggan dengan penuh perhatian, tidak memotong pembicaraan, serta memberikan tanggapan yang jelas dan relevan terhadap pertanyaan atau permintaan pelanggan. Dengan cara ini, pelanggan akan merasa lebih dihargai dan dipahami, yang pada akhirnya meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Evaluasi setelah sesi ini menunjukkan hasil yang positif, di mana sebagian besar peserta merasa lebih percaya diri dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Mereka menyadari bahwa komunikasi yang baik bukan hanya sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Para driver juga memahami bahwa dengan memberikan respon yang cepat, tepat, dan informatif, mereka dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dan memperkuat citra profesionalisme dalam layanan transportasi. Bahkan, beberapa peserta mengungkapkan motivasi lebih besar untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka, seperti dengan mempelajari frasa dasar dalam bahasa asing untuk melayani wisatawan mancanegara dengan lebih baik.

Dengan adanya sesi Penelitian ini, diharapkan para driver mitra dapat mengimplementasikan keterampilan komunikasi yang telah mereka pelajari dalam pekerjaan sehari-hari. Peningkatan dalam aspek komunikasi ini akan memberikan dampak positif tidak hanya bagi pengalaman pelanggan, tetapi juga bagi citra perusahaan secara keseluruhan, menjadikan layanan transportasi yang lebih ramah, profesional, dan berkualitas tinggi.

1.4 Handling Complain and Problem-Solving Speaking

Dalam sesi ini, peserta mendapatkan pemahaman mendalam mengenai strategi efektif dalam menangani keluhan pelanggan secara profesional. Materi yang disampaikan mencakup berbagai teknik untuk menghadapi situasi sulit dengan pendekatan yang tenang, solutif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Para driver diajarkan bahwa menangani keluhan bukan sekadar menyelesaikan masalah teknis, tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan melalui komunikasi yang efektif dan sikap yang profesional. Sebagai bagian dari Penelitian, para driver diberikan studi kasus nyata mengenai berbagai jenis keluhan yang mungkin muncul selama operasional, mulai dari keluhan terkait keterlambatan, ketidaknyamanan dalam kendaraan, hingga kesalahpahaman dalam komunikasi dengan pelanggan.

Setiap studi kasus dianalisis bersama untuk mengeksplorasi penyebab utama masalah serta langkah-langkah yang dapat diambil untuk menyelesaikannya dengan cara yang efektif dan tanpa menimbulkan ketegangan lebih lanjut. Para peserta dilatih untuk tetap tenang dalam menghadapi pelanggan yang frustrasi, serta mengasah kemampuan mereka dalam memberikan solusi yang tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga menjaga pengalaman positif bagi pelanggan. Selain itu, peserta juga diajarkan tentang pentingnya empati dalam menangani keluhan. Mereka belajar bagaimana menempatkan diri pada posisi pelanggan, memahami perasaan mereka, serta menunjukkan kesediaan untuk membantu dengan sikap yang ramah dan profesional. Sikap ini penting untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan, karena merasa didengar dan dihargai dapat mengurangi ketidakpuasan mereka, bahkan ketika solusi yang diberikan mungkin terbatas. Evaluasi setelah sesi ini menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam keterampilan para driver dalam mengelola situasi sulit. Mereka lebih percaya diri dalam menangani keluhan, mampu mengendalikan emosi dengan lebih baik, serta memahami pentingnya menjaga komunikasi yang positif meskipun menghadapi pelanggan yang sedang kesal atau kecewa.

Beberapa peserta bahkan berbagi pengalaman pribadi tentang bagaimana mereka kini lebih mampu menangani keluhan dengan pendekatan yang lebih tenang dan profesional,

dibandingkan dengan cara mereka sebelumnya. Dengan adanya sesi ini, diharapkan para driver tidak hanya mampu menangani keluhan dengan baik, tetapi juga dapat berperan sebagai representasi layanan yang berkualitas, sehingga meningkatkan citra perusahaan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

1.5 Basic English Communication Skills (Pronunciation, Asking for Information dan Help)

Sesi ini dirancang untuk membantu para driver meningkatkan kemampuan dasar berbahasa Inggris, khususnya dalam konteks pelayanan kepada wisatawan asing. Dengan semakin meningkatnya jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung, keterampilan komunikasi dalam bahasa Inggris menjadi aspek penting dalam memberikan layanan yang ramah, profesional, dan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, Penelitian ini memberikan pembekalan praktis yang memungkinkan para driver untuk lebih percaya diri dalam berinteraksi dengan pelanggan internasional. Materi yang diberikan dalam sesi ini mencakup sapaan dasar seperti "Good morning, welcome to our city" atau "How can I help you?", yang membantu membangun kesan pertama yang baik. Selain itu, peserta juga diajarkan percakapan umum sehari-hari, seperti bertanya tentang tujuan perjalanan pelanggan, menawarkan bantuan, serta menjelaskan estimasi waktu tempuh dan rute perjalanan. Tidak hanya itu, mereka juga dibekali dengan frasa penting dalam memberikan informasi wisata, misalnya menjelaskan lokasi objek wisata populer, rekomendasi kuliner khas daerah, atau memberikan arahan jika pelanggan ingin mengunjungi tempat tertentu.

Metode pembelajaran yang digunakan dalam sesi ini mencakup simulasi percakapan, role-playing, serta latihan interaktif, di mana para peserta diberikan kesempatan untuk mempraktikkan langsung dialog dalam berbagai situasi nyata. Hal ini bertujuan agar mereka tidak hanya memahami teori, tetapi juga terbiasa menggunakan bahasa Inggris dalam interaksi sehari-hari dengan wisatawan. Selain itu, peserta juga diberikan strategi sederhana untuk mengatasi keterbatasan kosakata, seperti menggunakan bahasa tubuh, intonasi yang jelas, serta meminta pelanggan mengulangi atau menjelaskan kembali jika ada bagian percakapan yang kurang dimengerti. Evaluasi setelah sesi ini menunjukkan perkembangan positif dalam kepercayaan diri para peserta dalam berbicara bahasa Inggris. Jika sebelumnya beberapa driver merasa canggung dan takut melakukan kesalahan dalam komunikasi dengan wisatawan asing, kini mereka lebih berani untuk mencoba berbicara dan mampu mengucapkan beberapa kalimat sederhana dengan lebih lancar. Beberapa peserta bahkan mengungkapkan keinginan mereka untuk terus belajar dan meningkatkan kemampuan bahasa Inggris agar dapat berkomunikasi lebih efektif dan profesional dengan wisatawan.

Melalui sesi ini, diharapkan para driver dapat lebih kompeten dalam memberikan layanan yang nyaman dan informatif kepada pelanggan internasional. Dengan keterampilan dasar bahasa Inggris yang lebih baik, mereka tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membantu menciptakan pengalaman wisata yang lebih menyenangkan dan berkesan bagi wisatawan asing yang berkunjung ke daerah mereka.

4.6 Basic English Communication Skills (Handling Complain and Problem Solve)

Penelitian Basic English Communication Skills dengan fokus pada Handling Complaints and Problem Solving bertujuan untuk membekali driver dengan keterampilan komunikasi yang efektif dalam menangani keluhan pelanggan, terutama wisatawan asing. Dengan meningkatnya interaksi dengan pelanggan internasional, kemampuan untuk merespons keluhan dengan bahasa yang sopan, profesional, dan solutif menjadi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta citra layanan transportasi. Tujuan Penelitian ini diantaranya untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris saat menangani keluhan pelanggan, melatih driver agar mampu merespons permasalahan dengan pendekatan solutif dan tenang, membantu peserta memahami teknik problem solving dalam berbagai situasi Layanan, meningkatkan kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan wisatawan asing secara profesional. Berikut beberapa Basic English Phrases for Customer Service yang diberikan kepada peserta Penelitian :

- a. Frasa umum dalam menyambut dan berinteraksi dengan pelanggan ("Good morning, how can I help you?").
- b. Ungkapan sopan untuk menangani keluhan ("I understand your concern, sir. Let me assist you.").
- c. Teknik merespons keluhan dengan tenang dan profesional ("I'm really sorry for the inconvenience.").
- d. Cara meminta klarifikasi pelanggan dengan sopan ("Could you please explain the issue

- in more detail?").
- Menunjukkan empati dan memastikan pelanggan merasa dihargai ("I understand how you feel, and I'll do my best to help.").
 - Menawarkan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan ("I can offer you an alternative route with no extra charge.").
 - Menutup percakapan dengan memastikan pelanggan puas ("Is there anything else I can do for you?").
 - Simulation and Role-Playing : latihan menghadapi berbagai skenario keluhan pelanggan dalam bahasa Inggris, umpan balik dari instruktur untuk meningkatkan teknik komunikasi peserta.

4.7 Pelaksanaan Penelitian

Pelaksanaan penyampaian materi dalam kegiatan Penelitian ini dilakukan secara sistematis untuk memastikan seluruh peserta mendapatkan pemahaman yang optimal. Instruktur menyampaikan materi dengan metode presentasi langsung kepada peserta. Total peserta dalam Penelitian ini berjumlah 30 (tiga puluh) orang, yang kemudian dibagi menjadi dua kelompok, masing-masing terdiri dari 15 (lima belas) peserta. Pembagian ini dilakukan untuk memastikan efektivitas penyampaian materi dan meningkatkan interaksi antara instruktur dengan peserta. Penelitian ini berlangsung selama 2 (dua) hari yakni tanggal 25-26 Februari 2025, di mana setiap harinya peserta mendapatkan pemaparan materi yang telah disusun secara terstruktur. Namun dari 2 (dua) hari pelaksanaan, total peserta yang dapat hadir berjumlah 18 (delapan belas orang). Beberapa peserta yang berhalangan hadir sedang melakukan tugas.

Seusai dengan perencanaan, penyampaian materi dalam Penelitian ini terbagi menjadi 6 (enam) sesi, yang masing-masing dipandu oleh 2 (dua) pemateri. Setiap sesi dirancang agar peserta dapat memahami materi secara bertahap, mulai dari konsep dasar hingga penerapan praktis. Dengan adanya dua pemateri, peserta dapat memperoleh perspektif yang lebih luas mengenai topik yang dibahas, serta memiliki kesempatan untuk mendapatkan penjelasan yang lebih mendalam dari berbagai sudut pandang.

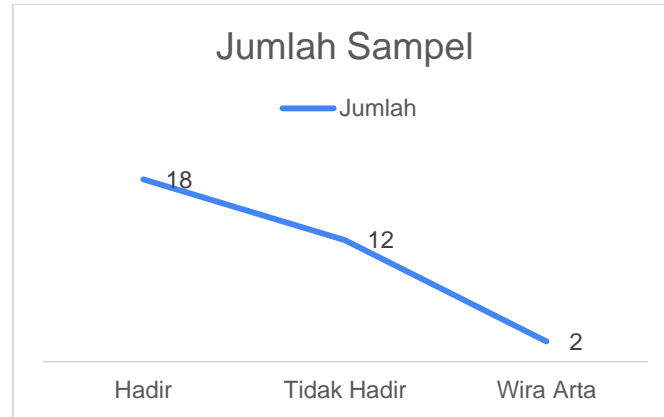
Selain penyampaian materi secara langsung, Penelitian ini juga memberikan kesempatan kepada peserta untuk berdiskusi dan mengajukan pertanyaan terkait materi yang telah disampaikan. Diskusi dan sesi tanya jawab ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap peserta memahami materi dengan baik serta dapat mengatasi kendala atau kebingungan yang mungkin muncul selama sesi berlangsung. Peserta didorong untuk aktif dalam bertanya dan berbagi pengalaman guna meningkatkan efektivitas pembelajaran serta memperkaya wawasan mereka terhadap topik yang dibahas. Sebagai bagian dari evaluasi, kuesioner diberikan kepada peserta di awal dan akhir sesi Penelitian. Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pemahaman peserta terhadap materi sebelum dan setelah Penelitian, serta memberikan gambaran mengenai efektivitas metode penyampaian yang telah digunakan. Selain itu, kuesioner ini juga digunakan sebagai alat untuk menilai keseluruhan kegiatan Penelitian, termasuk kualitas materi, keterampilan pemateri dalam menyampaikan materi, serta kepuasan peserta terhadap jalannya Penelitian. Hasil dari kuesioner ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas Penelitian di masa yang akan datang.

Tabel 3.2 Rundown Penelitian

08.00 - 08.15	Pembukaan Acara
08.15 - 09.30	Paparan Tourism and Hospitality Industry Update
09.30 - 10.45	Paparan Service Excellent
10.45 - 11.00	Coffee Break
11.00 - 12.15	Paparan Professional Etiquette and Public Speaking in Tourism and Hospitality
12.15 - 13.15	Break / Ishoma
13.15 - 14.30	Paparan Handling Complain and Problem-Solving Speaking
14.30 - 15.45	Paparan Basic English Communication Skills : Pronunciation, Asking for Information dan Help
15.45 - 16.00	Coffee Break
16.00 - 17.00	Paparan Basic English Communication Skills : Handling Complain and Problem Solve

Sumber : Data Penulis

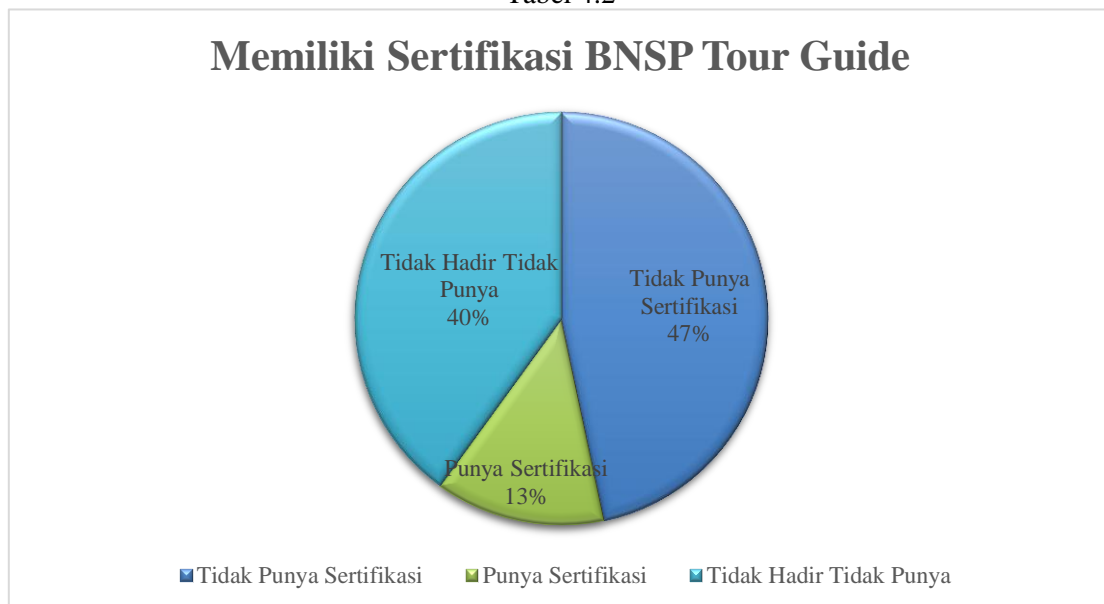
Tabel 4.1



Sumber : Data Penulis

Dari total 30 sampel yang diharapkan berpartisipasi dalam penelitian ini, hanya dihadiri oleh 18 (delapan belas) orang dari anggota mitra taxi dan 2 (dua) orang dari karyawan koperasi wira artha. Rata-rata usia driver mulai dari 30 tahun hingga 55 tahun. Tidak semua driver mampu menggunakan Bahasa Inggris yang baik dan benar. Namun ada beberapa driver yang fasih berbahasa Mandarin, Jepang dan Thailand sebagai pendukung selama bekerja. Pentingnya service excellence sebagai dasar menjadi seorang tour guide juga belum dipahami oleh seluruh peserta karena tidak semua memahami posisi sertifikasi BNSP Tour Guide yang relate dengan pekerjaannya.

Tabel 4.2



Sumber : Data Penulis

Namun jika dilihat dari hasil pemaparan dan diskusi bersama peserta, dapat disimpulkan bahwa peserta merasa informasi yang diberikan sangat bermanfaat dan berkomitmen untuk menerapkannya dalam pekerjaannya sehari-hari selaku seorang driver sekaligus tour guide.

Tabel 4.3



Sumber : Data Penulis

4.8 Pesan dan Harapan

Berikut ringkasan dari harapan dan saran yang diberikan oleh sampel :

- a. Peserta berharap agar layanan Taxi Wira terus meningkatkan kualitas pelayanan bagi tamu.
- b. Penelitian dinilai bagus, mudah dipahami, dan memberikan wawasan baru bagi peserta.
- c. Peserta mengharapkan Penelitian ini dapat berkelanjutan agar meningkatkan kenyamanan wisatawan serta menambah pendapatan daerah.
- d. Diharapkan Penelitian semakin memberikan wawasan bagi peserta dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam industri pariwisata.
- e. Banyak peserta yang senang dan puas dengan Penelitian ini serta berharap ada peningkatan lebih lanjut.
- f. Harapan agar pelaksanaan Penelitian ke depan lebih lancar dan terus berkembang.
- g. Penelitian sangat bermanfaat bagi driver guide, terutama dalam menangani tamu dan menghadapi keluhan.
- h. Beberapa peserta mengusulkan adanya sertifikat tour guide serta materi lanjutan untuk meningkatkan kompetensi.
- i. Diharapkan ada solusi untuk meningkatkan fasilitas yang mendukung operasional.
- j. Perlu adanya kerja sama antara pengelola kawasan wisata dan stakeholder untuk meningkatkan kesejahteraan serta pembinaan berkelanjutan.

Ringkasan ini mencerminkan apresiasi peserta terhadap Penelitian serta berbagai harapan mereka untuk perbaikan dan pengembangan di masa depan.

SIMPULAN

Service excellence penting bagi para pelaku industri pariwisata, terutama driver sekaligus guide, merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan. Dalam industri pariwisata yang semakin kompetitif, kualitas layanan menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman yang berkesan bagi wisatawan. Oleh karena itu, pembekalan keterampilan dalam memberikan pelayanan prima sangat penting untuk meningkatkan daya saing dan reputasi destinasi wisata. Berdasarkan umpan balik peserta, Penelitian ini telah memberikan wawasan baru dalam memahami bagaimana melayani tamu dengan lebih baik, termasuk cara menangani keluhan pelanggan dengan profesional dan solutif. Kemampuan dalam berinteraksi dengan wisatawan, memahami kebutuhan mereka, serta memberikan layanan yang ramah dan informatif menjadi kunci keberhasilan dalam profesi sebagai driver guide.

Selain itu, peserta berharap agar program ini dapat berkelanjutan dan dikembangkan lebih lanjut. Salah satu aspek yang menjadi perhatian utama adalah perlunya materi tambahan yang lebih mendalam, seperti strategi pelayanan berbasis kebutuhan wisatawan dan peningkatan keterampilan komunikasi. Hal ini sangat penting mengingat wisatawan memiliki latar belakang

budaya dan preferensi yang berbeda-beda, sehingga diperlukan pendekatan layanan yang lebih personal dan adaptif. Selain keterampilan teknis, penguatan sikap profesional juga menjadi aspek krusial yang perlu terus dikembangkan dalam Penelitian ini. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai standar layanan internasional, para driver guide akan mampu meningkatkan kualitas interaksi dengan tamu dan membangun citra positif bagi destinasi wisata yang mereka wakili.

Di samping penguatan kompetensi individu, peserta juga menyoroti pentingnya peningkatan fasilitas pendukung yang dapat menunjang pekerjaan mereka sehari-hari. Fasilitas yang memadai, seperti sarana transportasi yang nyaman dan informasi pariwisata yang lengkap, akan membantu dalam memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan. Dalam konteks pengembangan pariwisata berkelanjutan, kolaborasi antara pengelola kawasan wisata, pemerintah, dan pelaku usaha menjadi faktor kunci dalam menciptakan ekosistem pariwisata yang lebih baik. Tidak hanya itu, pengawasan berkala serta pembinaan yang sistematis diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan kerja bagi pelaku industri serta memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan mereka. Dengan adanya sinergi antara berbagai pihak yang terlibat dalam sektor pariwisata, maka kualitas layanan dapat terus ditingkatkan sehingga mendukung pertumbuhan industri pariwisata yang berkelanjutan.

Dengan demikian, Penelitian ini bukan hanya sekadar pengembangan keterampilan individu, tetapi juga bagian dari upaya strategis dalam membangun industri pariwisata yang lebih profesional, berdaya saing, dan berorientasi pada kepuasan wisatawan. Keberlanjutan Penelitian serta dukungan dari berbagai pihak akan menjadi faktor penentu dalam memastikan bahwa standar layanan yang diberikan oleh driver guide selalu berada pada tingkat terbaik. Oleh karena itu, Penelitian serupa diharapkan dapat terus dilaksanakan dengan cakupan yang lebih luas dan materi yang lebih komprehensif guna mendukung kemajuan industri pariwisata di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Buhalis, D., & Darcy, S. (2021). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2022). *Accessible Tourism: Concepts and Issues*. Channel View Publications.
- Cooper, C. (2022). *Tourism: Principles and Practice*. Pearson Education.
- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2019). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. John Wiley & Sons.
- Gursoy, D., Chen, B. T., & Yoon, S. (2022). *Hospitality and Tourism Management: Theory and Practice*. Springer.
- Hall, C. M., & Page, S. J. (2020). *The Geography of Tourism and Recreation: Environment, Place and Space*. Routledge.
- Holloway, J. C., & Humphreys, C. (2022). *The Business of Tourism*. Pearson.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2021). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. World Scientific Publishing.
- Page, S. J. (2020). *Tourism Management: An Introduction*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Richards, G., & Munsters, W. (2022). *Cultural Tourism Research Methods*. CABI.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational Behavior*. Pearson.
- Tsaur, S. H., Lin, W. R., & Yen, C. H. (2020). *Exploring the Role of Service Attitude in Tourism and Hospitality Industry*. *Tourism Management Perspectives*.
- UNWTO. (2023). *International Tourism Highlights, 2023 Edition*. United Nations World Tourism Organization.
- Yamashita, S. (2020). *Language and Tourism: Bridging Communication Gaps in Hospitality Industry*. Springer.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill Education.