

PELATIHAN ENGLISH FOR GUIDING BAGI ANGGOTA POKDARWIS SRI AMERTHA DESA MUNDUK BESTALA KECAMATAN SERIRIT KABUPATEN BULELENG

Putu Ayu Prabawati Sudana¹, Nyoman Dini Andiani², Made Aryawan Adijaya³, I Made Suta Paramarta⁴

¹Jurusan Bahasa Asing FBS UNDIKSHA; ²Jurusan Manajemen FE UNDIKSHA; ³Jurusan Bahasa Asing FBS UNDIKSHA;

⁴Jurusan Bahasa Asing FBS UNDIKSHA

Email: prabawati.sudana@undiksha.ac.id

ABSTRACT

The community service conducted was training on English for Guiding for members of Pokdarwis Sri Amertha, Munduk Bestala Village, Seririt Subdistrict, Buleleng Regency. This community service aims to improve the participants' competency in using English for Guiding to handle prospective guests that would visit Munduk Bestala village. In addition, basic English for Food and Beverage was also included as in handling the guests, there may be occasions where the guides needed to serve the guests some snacks and drinks. In addition to language expressions in English, the participants were also given materials on work ethics and cross-cultural understanding. The training took place for nine working days, between July 9 until May 20. After the training was completed, post-test was given to the participants, and all of them obtained scores above 75. The average score for the program feedback which was given through google form was 4,25. Both indicated that the program was successfully done.

Keywords: training, English for Guiding, Pokdarwis

ABSTRAK

Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan adalah pelatihan *English for Guiding* bagi anggota Pokdarwis Sri Amertha, Desa Munduk Bestala, Kecamatan Seririt, Kabupaten Buleleng. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi para anggota Pokdarwis dalam menggunakan *English for Guiding* dalam melayani tamu-tamu yang mengunjungi Desa Munduk Bestala. *Basic English for Food and Beverage* juga diberikan mengingat dalam melayani tamu akan ada kalanya para partisipan menghidangkan makanan atau minuman kepada tamu. Selain *language expressions* dalam bahasa Inggris, peserta juga dibekali dengan pengetahuan tentang etika kerja dan pengetahuan lintas budaya. Pelatihan dilaksanakan selama 9 hari, dalam rentang tanggal 9-20 Mei 2022. Setelah pelatihan selesai, para peserta diberikan *post-test*, dimana nilai dari *post-test* mereka semua di atas 75. Nilai rata-rata dari kuesioner *feedback* dari peserta yang diminta dengan cara mengisi *google form* menunjukkan nilai rata-rata 4, 25. Dua hal ini menunjukkan bahwa pelatihan telah terlaksana dengan baik dan berhasil.

Kata kunci: pelatihan, English for Guiding, Pokdarwis

PENDAHULUAN

Desa Munduk Bestala adalah salah satu dari 20 desa di Kecamatan Seririt, Buleleng, Bali. Berdasarkan data dari arsip kependudukan desa, Desa Munduk Bestala ditinggali oleh 1.097 jiwa dengan jumlah penduduk dengan rentangan usia produktif, yaitu dari umur 15 sampai dengan 64 tahun adalah 772 jiwa. Dengan jumlah penduduk usia produktif tersebut, didapatkan data

sejumlah 134 jiwa yang memiliki latar belakang pendidikan diploma dan sarjana. Data dari profil desa menyatakan bahwa Desa Munduk Bestala memiliki potensi besar yang sebenarnya bisa menjadi daya tarik wisata apabila dimanfaatkan dan dikelola dengan baik dan benar. Selain potensi seni budaya dan kuliner yang unik, desa ini memiliki potensi alam yang tak kalah luar biasa, yaitu adalah Hutan Benyah, hutan Desa Munduk Bestala yang menjadi paru-paru dan

ginjal desa ini. Disebutkan sebagai paru-paru karena hutan desa ini menjadi penyumbang oksigen terbesar bagi masyarakat desa. Disebutkan sebagai ginjal dikarenakan di dalam hutan desa ini terdapat sumber air tanah (kelebutan) yang digunakan dan dikonsumsi masyarakat desa (sebagai MCK).

Karena hutan Desa Benyah merupakan sumber air, Pemerintah Desa Munduk Bestala dengan giat menyerukan gerakan pelestarian hutan ini. Hal ini dibuktikan dengan hasil Rencana Pembangunan Jangka Menengah periode tahun 2020-2025 yang menyepakati bahwa Hutan Desa Benyah menjadi potensi alam desa yang akan dilestarikan. Hal ini juga menjadi dasar dibentuknya Pokdarwis Sri Amertha Desa Munduk Bestala sebagai penggiat gerakan-gerakan pelestarian yang nantinya akan bermuara pada visi menjadikan Hutan Benyah sebagai objek wisata alam dan spiritual.

Pelatihan yang telah dilaksanakan adalah pelatihan *English for Guiding* bagi para anggota Pokdarwis Sri Amertha Desa Munduk Bestala, Seririt, Bali. Para anggota Pokdarwis Sri Amertha terdiri dari pemuda dan pemudi usia produktif dari umur 20 sampai dengan 25 tahun. Latar belakang pendidikan para anggota bervariasi, mulai dari tamatan SMA, Diploma, dan Sarjana. Para anggota hampir seluruhnya memiliki latar belakang di bidang pariwisata. Sebelum pandemi Covid-19 menyerang, para anggota tersebar di berbagai daerah di Bali demi untuk menekuni bidang masing-masing, khususnya pariwisata. Namun, pandemik membuat para anggota Pokdarwis Sri Amertha terpaksa kembali ke Desa Munduk Bestala dikarenakan *Work from Home* (WFH) atau bahkan putus kontrak. Setelah kembali ke desa, mereka melakukan apapun yang bisa dilakukan; menjadi pekerja paruh waktu, buruh, atau bahkan ada yang mengambil pekerjaan yang tidak memandang latar belakang pendidikannya. Dengan mempelajari situasi ini, sejalan dengan Pemerintah Desa Munduk Bestala, para anggota Pokdarwis Sri Amertha gencar mendukung gerakan pelestarian hutan desa yang nantinya bermuara pada rencana objek wisata. Selain

sebagai gerakan preventif akan kelangkaan air bersih yang akan melanda Indonesia di tahun 2040, juga, program ini menjadi gerakan preventif tersendiri bagi kelangkaan lowongan pekerjaan di masa depan dengan merefleksikan keadaan terhadap situasi saat ini. Maka dari itu, persiapan *soft* dan *hard skill* para anggota sangat dibutuhkan kematangannya. Selama ini, sudah dilaksanakan beberapa pelatihan, studi banding, serta pengikutsertaan anggota di dalam kegiatan webinar kepariwisataan online. Namun, *soft* dan *hard skill* peserta dirasa masih kurang matang, dikarenakan, kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan tidak secara kontinu dan konsisten. Maka dari itu, bentuk pelatihan secara kontinu dan menghasilkan produk nyata dibutuhkan. Dalam pelatihan yang telah dilaksanakan pada tahun 2022 ini, para anggota akan dilatih antara lain: *English for Guiding*, etika melayani tamu, *Basic English for Food and Beverage* dan pengetahuan lintas budaya. Diharapkan setelah melaksanakan kegiatan, para anggota Pokdarwis Sri Amertha mendapatkan ilmu baru dan *soft* serta *hard skill* mereka dapat terasah dengan baik terutama dalam bidang pelayanan tamu.

TINJAUAN PUSTAKA

Berikut akan dijelaskan beberapa konsep kunci dari pelatihan yang telah dilaksanakan, yaitu (1) *tour guide*; (2) kode etik *tour guide*; (3) etika bekerja; (4) *language expression*; dan (5) *Cross Cultural Understanding*.

Tour Guide atau pramuwisata didefinisikan sebagai individu yang dibayar untuk menemani wisatawan dalam mengunjungi, melihat, dan menyaksikan objek dan atraksi wisata (Hidayat et al., 2020). Yoeti (2015) dalam Hidayat et al., (2020) sedangkan dari wujud wisatawan, pramuwisata adalah seseorang yang bekerja pada biro perjalanan atau kantor pariwisata dengan tugas memberikan informasi, dan petunjuk langsung kepada wisatawan selama perjalanan berlangsung. Beberapa pengertian tersebut beririsan dengan pengertian yang disajikan oleh Keputusan Menparpostel nomor KM.82/PW/.102/MPPT-88, yang mana

menjelaskan bahwa pramuwisata adalah seseorang dengan tugas membimbing, menerangkan, dan memberi petunjuk mengenai objek wisata, dan membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan (Hidayat et al., 2020).

Berbicara mengenai tugas dari *tour guide*, terdapat beberapa kode etik *tour guide* berdasarkan Keputusan Musyawarah Nasional I Himpunan Pramuwisata Indonesia dengan Keputusan Nomor 07/Munas.I/X/1998, yang harus dijalankan pada saat menjalankan tugasnya (Hidayat et al., 2020), yaitu,

- 1) Pramuwisata wajib menciptakan kesan penilaian baik atas daerah, negara, bangsa, dan kebudayaan;
- 2) Pramuwisata harus mampu menguasai diri, senang, segar, rapi, bersih, dan memiliki penampilan simpatik (tanpa bau badan, perhiasan, dan parfum yang berlebihan);
- 3) Pramuwisata harus menciptakan suasana gembira dan sopan, merefleksikan kepribadian Indonesia;
- 4) Pramuwisata wajib memberi pelayanan dan perlakuan sama kepada wisatawan tanpa mengharapkan tip, tidak menjajakan barang dan tanpa meminta komisi;
- 5) Pramuwisata harus memahami latar belakang asal usul wisatawan dengan upaya meyakinkan wisatawan agar mematuhi hukum peraturan, dan adat kebiasaan yang berlaku serta ikut melestarikan objek;
- 6) Pramuwisata mampu menghindari timbulnya pembicaraan dan pendapat yang mengundang perdebatan tentang kepercayaan, adat istiadat, agama, ras, dan sistem politik sosial negara asal wisatawan;
- 7) Pramuwisata berusaha memberi keterangan yang baik dan benar. Apabila keterangan tersebut belum dapat dijelaskan, maka, pramuwisata harus mencari keterangan tersebut kemudian menyampaikan kepada wisatawan dalam kesempatan berikutnya;
- 8) Pramuwisata tak dibenarkan mencemari nama baik perusahaan, teman seprofesi, dan unsur-unsur pariwisata lainnya;
- 9) Pramuwisata tak dibenarkan menceritakan masalah pribadinya yang memiliki tujuan

dalam menimbulkan rasa belas kasihan wisatawan; dan

- 10) Pramuwisata saat perpisahan mampu memberi kesan baik agar wisatawan ingin berkunjung kembali.

Kata kunci selanjutnya adalah etika kerja. Etika didefinisikan sebagai seperangkat nilai tentang kebaikan, kebenaran, keburukan, dan memegang prinsip moralitas, khususnya dalam perilaku dan tindakan (Prameswari, 2020). Maka dari itu, etika merupakan sebuah faktor sebagai pencipta kondisi kehidupan manusia yang lebih baik. Etika dikatakan sebagai acuan individu tau perusahaan sebagai pedoman dalam melaksanakan aktivitas bisnis, agar kegiatan yang dilakukan tidak merugikan individu dan lembaga lain. Etika tidak luput dari hubungannya dengan pekerjaan. Dalam mencapai hasil pekerjaan yang baik dibutuhkan etika yang baik pula. Lingkungan kerja menyenangkan menjadi pendorong karyawan dalam menghasilkan kinerja puncak. Di mana, etika kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di sebuah perusahaan (Prameswari, 2020).

Language expression adalah ekspresi bahasa yang digunakan dalam berbagai kesempatan berkomunikasi. Yang mana, setiap kesempatan berbahasa biasanya memiliki *language expression* yang berbeda-beda. Maka dari itu, *language expression* sangat penting digunakan dalam berkomunikasi dengan orang lain (Simbolon et al., 2020). Variasi dari *language expression* bafokus untuk mengekspresikan pesan, pemikiran, perasaan, dan opini kepada orang lain.

Kata kunci yang terakhir adalah *Cross Cultural Understanding* (CCU). CCU adalah studi yang mana berfungsi menjadi jembatan antara dua kebudayaan atau kebiasaan antar negara (Rachmawati, 2013). Studi ini secara umum didefinisikan sebagai jembatan antara dua individu yang tinggal di daerah yang berbeda dengan budaya yang berbeda. Studi ini dipelajari dan diimplementasikan demi untuk pemahaman kebudayaan yang berbeda untuk menghindari

segala jenis kesalahpahaman. Dalam bahasa Indonesia, CCU juga diistilahkan dengan pemahaman lintas budaya.

Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dari analisis situasi yang digambarkan di atas, maka identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Para anggota Pokdarwis Sri Amertha belum memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam menggunakan bahasa Inggris untuk *guiding* atau memandu tamu, serta belum memiliki wawasan tentang pengetahuan lintas budaya dalam berkomunikasi dengan tamu
2. Para anggota Pokdarwis Sri Amertha dalam memberikan pelayanan pada tamu pada saat memandu tidak hanya terbatas pada menjelaskan tentang potensi alam yang ada, namun juga menjamu atau menghidangkan makanan dan minuman kepada tamu. Namun, para anggota belum memiliki pengetahuan dan skil dalam menghidangkan makanan dan minuman kepada tamu

Dengan demikian, pelatihan penggunaan *Google for Guiding dan Basic English for Food and Beverage* akan dapat meningkatkan kemampuan para anggota dalam melayani tamu.

METODE

Kegiatan yang dilaksanakan adalah pelatihan *English for Guiding* dengan menyisipkan juga *Basic English for Food and Beverage*, etika kerja dan pengetahuan lintas budaya bagi anggota Pokdarwis Sri Amertha Desa Munduk Bestala, Kecamatan Seririt. Pelatihan direncanakan dilaksanakan selama 9 hari. Kegiatan dilaksanakan dengan tetap menerapkan protokol

kesehatan secara ketat. Kegiatan dilaksanakan dengan menerapkan 3 metode, yaitu

- 1) ceramah dan demonstrasi, berupa pemberian materi dari narasumber tentang beberapa hal berikut:
 - a. *English for Guiding and English for Food and Beverage*
 - b. *Cross Cultural Understanding*
 - c. *Work ethics*
- 2) metode praktik dalam mempraktikkan memandu tamu dan menghidangkan makanan dan minuman kepada tamu

Setelah kegiatan selesai dilaksanakan, diharapkan para anggota Pokdarwis memiliki kemampuan memadai dalam menggunakan bahasa Inggris untuk memandu tamu serta wawasan yang cukup dalam hal melayani tamu serta pengetahuan lintas budaya.

Berikut adalah kerangka pemecahan masalah dari pelatihan yang diusulkan.

a. Persiapan

Tahapan persiapan pertama meliputi mendata peserta yang akan mengikuti pelatihan dan kesiapan instruktur, menyusun jadwal kegiatan, mewawancara peserta untuk mengetahui kebutuhannya, dan mempersiapkan tempat untuk kegiatan berlangsung. Kegiatan dilaksanakan di Balai Desa Munduk Bestala. Balai Desa tersebut memiliki ruangan yang sangat representatif, memadai, meja dan kursi serta perlengkapan pelatihan lain, seperti papan tulis dan layar untuk proyeksi LCD. Kegiatan dilaksanakan secara luring dengan menaati protokol kesehatan. Tahapan persiapan selanjutnya adalah menyusun materi pelatihan. Materi disusun oleh semua pelaksana dan dibantu oleh para mahasiswa.

b. Pelaksanaan

Kegiatan pelatihan dilaksanakan selama 9 hari, pada sore hari setiap harinya. Satu kali kegiatan akan dilaksanakan selama 1.5 jam. Berikut adalah jadwal rinci kegiatan pelatihan.

Tabel 1. Gambaran Pelaksanaan Kegiatan Pelatihan

No	Pertemuan	Materi	Narasumber
1	Senin, 9 Mei 2022	Sesi 1: <i>English for Guiding</i> Sesi 2: Etika Melayani Tamu Sesi 3: <i>Cross Cultural Understanding</i>	Tim Pelaksana Tim Pelaksana Tim Pelaksana
2	Selasa, 10 Mei 2022	Sesi 1: <i>English for Guiding</i> Sesi 2: Etika Melayani Tamu Sesi 3: <i>Cross Cultural Understanding</i>	Tim Pelaksana Tim Pelaksana Tim Pelaksana
3	Rabu, 11 Mei 2022	Sesi 1: <i>English for Guiding</i> Sesi 2: Etika Melayani Tamu Sesi 3: <i>Cross Cultural Understanding</i>	Tim Pelaksana Tim Pelaksana Tim Pelaksana
4	Kamis, 12 Mei	Sesi 1: <i>English for Guiding</i> Sesi 2: Etika Melayani Tamu Sesi 3: <i>Cross Cultural Understanding</i>	Tim Pelaksana Tim Pelaksana Tim Pelaksana
5	Jumat, 13 Mei 2022	Sesi 1: <i>English for Guiding</i> Sesi 2: Etika Melayani Tamu Sesi 3: <i>Cross Cultural Understanding</i>	Tim Pelaksana Tim Pelaksana Tim Pelaksana
6	Selasa, 17 Mei 2022	Sesi 1: <i>Basic English for Food and Beverage</i> Sesi 2: Etika Melayani Tamu Sesi 3: <i>Cross Cultural Understanding</i>	Tim Pelaksana Tim Pelaksana Tim Pelaksana
7	Rabu, 18 Mei 2022	Sesi 1: <i>Basic English for Food and Beverage</i> Sesi 2: Etika Melayani Tamu Sesi 3: <i>Cross Cultural Understanding</i>	Tim Pelaksana Tim Pelaksana Tim Pelaksana
8	Kamis, 19 Mei 2022	Praktik Memandu Tamu (<i>case studies</i>)	Tim Pelaksana
9	Jumat, 20 Mei 2022	Praktik Memandu Tamu dan evaluasi	Tim Pelaksana

Berikut adalah rincian dari masing-masing topik:

1. Materi *English for Guiding* mencakup Bahasa Inggris yang digunakan untuk:

- menyapa tamu
- menjelaskan sesuatu kepada tamu: objek wisata/produk, sejarah, budaya, aturan, biaya guide, dll
- menanyakan sesuatu kepada tamu
- meminta tamu melakukan sesuatu
- meminta maaf kepada tamu
- berterima kasih kepada tamu

2. Materi etika melayani tamu, akan mencakup:

- ketepatan waktu
- grooming* (penampilan)
- profesionalisme bekerja

3. Pengetahuan lintas budaya akan mencakup

- aspek komunikasi non-verbal: *eye contact, body language*
- Perbedaan budaya Bali/Indonesia dan negara-negara lain, terutama yang dapat

menimbulkan kesalahpahaman yang harus dipahami dan dihindari

4. Materi *Basic English for Food and Beverage* mencakup Bahasa Inggris yang digunakan untuk:

- Menyuguhkan makanan dan minuman kepada tamu
- Service sequence*
- Pengetahuan tentang menu



Foto 1. Pelatihan Hari Pertama



Foto 2. Pelatihan Hari Kelima



Foto 3. Pelatihan Hari Terakhir dan Pembagian Sertifikat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan telah terlaksana dengan baik dan lancar selama 9 hari kerja, dalam rentang waktu dari 9 Mei sampai 20 Mei 2022, selama 1.5 jam masing-masing pelaksanaan.

Pada hari pertama kegiatan dimulai dengan pembukaan pada pukul 14.10. Kegiatan dibuka oleh Bapak I Putu Sriyasa, S. H. selaku Kepala Desa Munduk Bestala. Kegiatan dilanjutkan dengan kegiatan pelatihan dari pukul 14.30-16.00. Pada hari pertama sampai kelima, materi yang diberikan adalah *English for Guiding*, etika kerja, dan pengetahuan lintas budaya: bagaimana menyapa tamu asing, apa yang boleh dan tidak boleh dalam berkomunikasi dengan tamu asing. Pelatihan mengikuti kegiatan dengan sungguh-sungguh dan antusias. Materi juga menampilkan cara menyapa dan berterima kasih dalam berbagai bahasa, sehingga jika nanti para peserta menjumpai tamu dari negara-negara yang menggunakan bahasa Inggris, mereka akan bisa menyapa mereka dalam bahasa asli para tamu tersebut.

Pada hari keenam dan ketujuh, yaitu pada tanggal 17 dan 18 Mei 2022, kegiatan dilanjutkan dengan memberikan materi *Basic*

English for Food and Beverage. Materi tersebut diberikan karena para anggota merasa bahwa dalam memandu wisata, mereka juga memerlukan pengetahuan dan skill untuk menyuguhkan makanan dan minuman kepada para tamu. Mereka berkeinginan dapat melakukannya dengan etika yang benar.

Pada hari kedelapan dan kesembilan, yaitu pada tanggal 19 dan 20 Mei 2022, para peserta praktik apa yang telah dipelajari dengan *case study* atau *tasks*. Mereka diberikan beberapa *cases* atau *tasks* untuk mereka dapat praktikkan sesuai dengan petunjuk yang diberikan. Evaluasi juga dilakukan dengan metode yang sama. Para peserta melakukan *role play* sebagai *post-test*, dan pelaksana memebrikan penilaian. Pelatihan dianggap berhasil jika nilai para peserta di atas 75. Seluruh peserta dalam post-testnya mendapat nilai di atas 75, sehingga dapat disimpulkan pelatihan telah dilaksanakan dengan baik dan berhasil. Nilai *post-test* seluruh peserta tertera dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Nilai Post-test Peserta Pelatihan

No	Nama Peserta	Nilai Post-test
1	Ketut Oyen Dedy Kurniadi	80
2	Putu Oka Rijasa	80
3	I Gede Astana	82
4	Gede Bambang Subagia	80
5	Putu Murdi Astini	85
6	Made Dwi Pradika	80
7	Ni Luh Diana Seviyanti	80
8	Gede Adnyana	78
9	Komang Riska Virayanti	80
10	I Gede Winaba Kusuma W.	85
11	Nyoman Mudita	80
12	Made Arya Suryawan	80

Tabel 2 di atas menunjukkan nilai post-test para peserta di atas 75. Bahkan terdapat dua orang peserta mendapatkan nilai 85. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelatihan telah dilaksanakan dengan berhasil.

Untuk aspek program, yang penilaiannya diberikan melalui kuesioner untuk menilai 1) sarana dan prasarana, yang meliputi kenyamanan tempat pelatihan, ketersediaan materi pelatihan, ketersediaan perlengkapan protocol kesehatan, 2) narasumber, yang meliputi penguasaan materi, penjelasan yang diberikan sistematis dan mudah dipahami, pemberian contoh menarik dan mudah diingat, mendorong mahasiswa untuk aktif dalam kelas, 3) isi materi, meliputi materi terstruktur dengan baik, materi dapat terbaca dengan jelas, materi mudah dipahami dan diterapkan dalam praktek, 4) relevansi dan kebermanfaatannya, meliputi pelatihan relevan dengan pekerjaan peserta, kemungkinan penerapan materi pelatihan dalam praktik, kesesuaian materi pelatihan dengan tujuan pelatihan, 5) lain-lain, meliputi pelayanan panitia, ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan, konsumsi yang disediakan, rata-rata nilai yang diberikan peserta untuk adalah 4,25 yang berarti kegiatan telah dilaksanakan dengan baik.

Hasil dari pelaksanaan pengabdian ini sejalan dengan kegiatan beberapa pengabdian sebelumnya, yang mana pelatihan yang berfokus pada *English for Guiding* merupakan pelatihan yang dapat membantu meningkatkan kemampuan para *tour guide* dalam melayani tamu (Ayuningtyas, 2021; Syaifullah & Andriani, 2021; Wardhani, 2022). Pelatihan yang diberikan terbukti mampu meningkatkan kemampuan para peserta seperti ditunjukkan dengan hasil *post-test*. Ketika suatu daerah memiliki tempat wisata yang menarik, maka pramuwisata yang cakap merupakan hal kedua yang diperlukan untuk meningkatkan kunjungan wisatawan (Cahyadi & Gunawijaya, 2019 in Syaifullah & Andriani, 2021). Disisipkannya pengetahuan budaya dan pengaruhnya terhadap komunikasi dalam pelatihan ini juga didukung oleh Utama & Nurranto (2021) yang berpendapat bahwa pengetahuan terkait hal ini sangat penting untuk membangun komunikasi efektif dan menghindari masalah dengan tamu, terutama turis asing.

SIMPULAN

Kegiatan pelatihan *English for Guiding* dan *Basic English for Food and Beverage* telah terlaksana dengan baik selama 9 hari kerja dari tanggal 9-20 Mei 2022. Kegiatan diikuti oleh 12 orang peserta. Kegiatan telah terlaksana dengan baik. Hasil *post-test* menunjukkan nilai seluruh peserta di atas 75. Hasil evaluasi program menunjukkan skor 4.25. Dengan demikian, kegiatan pelatihan dapat dianggap berhasil.

DAFTAR RUJUKAN

- Ayuningtyas, P. (2021). Pelatihan “English for Guiding” bagi pemandu wisata lokal Kabupaten Purworejo. *Jurnal Abdimas Bina Bangsa*, 2(1), 39–46. <https://doi.org/10.46306/jabb.v2i1.59>
- Hidayat, S., Mada, U. G., Ibrahim, E. M., Mada, U. G., Alzuhdy, Z. P., Mada, U. G., Atmaya, E. S., & Mada, U. G. (2020). *Menjadi Tour Guide, Siapa Takut?* (Issue August).
- Prameswari, D. (2020). *Pengaruh Etika Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan*. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Rachmawati, I. (2013). Dasar-Dasar Teori Cross Cultural Understanding. In *Encephale* (Vol. 53, Issue 1).
- Simbolon, M., Nadeak, L., Batu, K. H. L., Situmorang, N., & Saragih, E. (2020). An Analysis of Language Expressions Focus in “When English Rings a Bell” for Junior High School Students Year VIII. *Jurnal Pendidikan Bahasa Inggris Undiksha*, 8(2), 104–107.
- Syaifullah, S., & Andriani, R. (2021). Pelatihan English for Tourist Guide untuk Himpunan Pramuwisata Indonesia (Hpi) Kota Pekanbaru. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(4), 953–957. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v5i4.5368>

Utama, W., & Nurranto, H. (2021). PKM program pelatihan Bahasa Inggris bagi pemandu wisata di Orbit Tour and Travel Jakarta. *ARSY: Jurnal Aplikasi Riset Kepada Masyarakat*, 2(1), 106–111. <https://doi.org/10.55583/arsy.v2i1.171>

Wardhani, D. T. M. (2022). Pelatihan dan

pendampingan English for Tour Guide pada Program Pendidikan Kecakapan Kerja 2021 di Kabupaten Situbondo. *Jurnal Abdi Panca Mara*, 2(2), 18–21. <https://doi.org/10.51747/abdipancamara.v2i2.849>