

## **EDUKASI BAHASA ASING UNTUK PEMANDU WISATA BERKEBUTUHAN KHUSUS DI YAYASAN BHAKTI SENANG HATI**

**Eka Anastasia Wijaya<sup>1</sup>, Ni Ketut Sutrisnawati<sup>2</sup>, Ni Putu Sri Utami Putri<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Akademi Pariwisata Denpasar  
Jalan Tukad Balian, No. 15, Renon, Denpasar, Bali

e-mail: <sup>1</sup>[eka-anastasia@akpar-denpasar.ac.id](mailto:eka-anastasia@akpar-denpasar.ac.id), <sup>2</sup>[nksutrisnawati@gmail.com](mailto:nksutrisnawati@gmail.com),  
<sup>3</sup>[utami.putri@akpar-denpasar.ac.id](mailto:utami.putri@akpar-denpasar.ac.id)

### **Abstrak**

Pemandu wisata memiliki peran yang sangat penting dalam industri pariwisata, tidak hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai jembatan budaya antara wisatawan dan masyarakat lokal. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa keterbatasan penguasaan bahasa asing menjadi tantangan besar, khususnya bagi pemandu wisata berkebutuhan khusus. Untuk menjawab tantangan tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang dengan tujuan meningkatkan keterampilan komunikasi bahasa asing (bahasa Inggris, bahasa Prancis, dan bahasa Jepang) bagi anggota Yayasan Bhakti Senang Hati yang berprofesi sebagai pemandu wisata. Metode yang digunakan adalah pelatihan berbasis konteks guiding, dengan pendekatan komunikatif dan praktik langsung agar peserta mampu mengaplikasikan materi dalam situasi nyata. Kegiatan berlangsung selama tiga bulan, dengan pertemuan mingguan dan materi yang meliputi sapaan, pengenalan diri, mendeskripsikan objek wisata, dan menutup tur. Hasil kegiatan menunjukkan pendekatan pelatihan yang komunikatif, kontekstual, dan berbasis peran (role-play) sangat efektif untuk mendukung pembelajaran bahasa bagi kelompok berkebutuhan khusus. Selain peningkatan keterampilan bahasa, kegiatan ini juga memberikan dampak positif terhadap rasa percaya diri peserta dalam memandu wisata. Keberhasilan kegiatan didukung oleh keterlibatan aktif peserta, dukungan dari mitra yayasan, serta penggunaan metode yang adaptif terhadap kebutuhan khusus peserta. Dengan hasil yang dicapai, diharapkan program ini dapat menjadi langkah awal menuju pengembangan pariwisata inklusif yang berkeadilan.

**Kata kunci:** *Pelatihan Bahasa Asing, Pemandu Wisata, Kebutuhan Khusus, Pengabdian Kepada Masyarakat*

### **1. PENDAHULUAN**

Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia, kemampuan menguasai bahasa asing merupakan salah satu keterampilan utama yang diperlukan dalam dunia pariwisata (Fatsah, Muziatun, & Mas, 2023; Prameswari & Makhasi, 2020; Saputra, Fatah, & Pratama, 2025; Wardhani, 2021). Kemampuan berkomunikasi dalam bahasa asing, seperti bahasa Inggris, bahasa Prancis, dan bahasa Jepang, menjadi modal penting bagi pelaku pariwisata, khususnya seseorang yang memiliki peran langsung sebagai pemandu wisata (*tour guide*) (Permatasari, Suja'i, & Sunaryo, 2025; Racmadhany, Darmawangsa, Sopiawati, Sunendar, & Mulyadi, 2022; Riana & Indrianty, 2024). Dalam praktiknya, pemandu wisata (*tour guide*) tidak hanya bertugas menyampaikan informasi tentang objek wisata, tetapi juga menjadi jembatan budaya antara wisatawan dan masyarakat lokal. Oleh karenanya, pemandu wisata (*tour guide*) diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada wisatawan dengan cara memberikan informasi yang akurat secara ramah dan menarik. Sehingga, pengalaman yang dialami wisatawan menjadi menyenangkan dan berkesan.

Berkaitan dengan hal tersebut, pemberdayaan pihak lokal yang memiliki pemahaman terhadap budaya setempat menjadi hal yang penting untuk dipertimbangkan. Salah satu bentuk

pemberdayaan pihak lokal yang dilaksanakan dalam konteks pariwisata Bali dapat dilihat pada Yayasan Bhakti Senang Hati. Yayasan Bhakti Senang Hati yang berlokasi di Siangan, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali, merupakan organisasi sosial yang bergerak di bidang kesejahteraan sosial, khususnya memberikan layanan sosial bagi penyandang disabilitas di Bali. Yayasan Bhakti Senang Hati diresmikan pada tahun 2014 dan memberdayakan individu dengan kebutuhan khusus untuk dapat hidup mandiri dan aktif secara sosial. Salah satu bentuk pemberdayaan tersebut adalah pelibatan anggota binaan dalam aktivitas *guiding*, yaitu mengantar tamu dan menjelaskan objek wisata kepada wisatawan. Bali Heart Tour merupakan bagian dari Yayasan Bhakti Senang Hati yang bergerak dalam aktivitas *guiding* tersebut. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan bertujuan meningkatkan rasa percaya diri dan kemandirian para anggota yayasan, serta memberikan kontribusi positif terhadap pariwisata inklusif di Bali.

Konsep pariwisata inklusif di Bali tersebut ditekankan untuk memberikan akses kepada seluruh masyarakat Bali agar dapat berpartisipasi pada pengembangan pariwisata secara adil. Berbagai media massa turut menyampaikan pentingnya implementasi pariwisata inklusif di Bali. Selain itu, pariwisata inklusif memberikan akses dan kesempatan kepada semua pihak untuk terlibat dan merasakan manfaat dari industri pariwisata. Adapun bentuk implementasi pariwisata inklusif yang telah diterapkan dapat dilihat pada pemberdayaan anggota binaan di Yayasan Bhakti Senang Hati tersebut. Namun demikian, keterbatasan dalam penguasaan bahasa asing masih menjadi tantangan utama yang dihadapi oleh para pemandu wisata (*tour guide*) di yayasan tersebut. Sebagian besar dari pemandu wisata (*tour guide*) tersebut belum mendapatkan pelatihan bahasa asing secara terstruktur dan aplikatif yang sesuai dengan kebutuhan kerja di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, tim pengabdian kepada masyarakat Akademi Pariwisata (AKPAR) Denpasar merancang program pelatihan bahasa asing untuk pemandu wisata (*tour guide*) berkebutuhan khusus di Yayasan Bhakti Senang Hati. Hasil analisis situasi yang dilakukan menunjukkan terdapat beberapa permasalahan yang menjadi fokus pada pengabdian kepada masyarakat ini. Adapun permasalahan tersebut yaitu keterbatasan dalam penguasaan bahasa asing bagi pemandu wisata (*tour guide*) di Yayasan Bhakti Senang Hati yang menjadi tantangan utama para pemandu wisata di yayasan tersebut. Sehingga, pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan dilatarbelakangi dengan adanya keterbatasan dalam penguasaan bahasa asing oleh pemandu wisata (*tour guide*) di Yayasan Bhakti Senang Hati.

Program ini bertujuan untuk memberikan pelatihan bahasa asing berbasis pariwisata (*English for Specific Purposes* – ESP) secara komunikatif dan praktis. Berkaitan dengan hal tersebut, pelatihan ini diharapkan dapat membantu para peserta meningkatkan keterampilan komunikasi dalam situasi wisata nyata, memperkuat kompetensi profesional, serta mendukung pengembangan pariwisata yang inklusif, berkelanjutan, dan berkeadilan.

## **2. METODE PENGABDIAN**

Sasaran utama kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah anggota Yayasan Bhakti Senang Hati yang berjumlah kurang lebih 20 orang dan memiliki profesi sebagai pemandu wisata (*tour guide*). Pemilihan peserta dilandasi dengan adanya kebutuhan peningkatan bahasa asing sehingga diberikan pelatihan bahasa asing meliputi bahasa Inggris, bahasa Prancis, dan bahasa Jepang untuk mendukung profesi sebagai *tour guide*. Sehingga, kegiatan ini dilakukan dengan menyasar anggota yayasan yang berprofesi sebagai *tour guide* dan membutuhkan pelatihan bahasa asing yang dapat membantu meningkatkan keterampilan berkomunikasi anggota yayasan sebagai seorang *tour guide*.

Metode yang digunakan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini yakni metode pelatihan yang disesuaikan dengan tujuan, sasaran, dan karakteristik mitra. Metode pelatihan tersebut digunakan dalam proses edukasi bahasa asing khususnya bahasa Inggris, bahasa Prancis, dan bahasa Jepang kepada anggota Yayasan Bhakti Senang Hati yang berprofesi

sebagai *tour guide*. Metode pelatihan diterapkan dengan tujuan meningkatkan keterampilan berkomunikasi dan berbahasa asing anggota yayasan selaku peserta pelatihan.

Tahapan pelaksanaan diawali dengan *survey* awal dan sosialisasi terkait kegiatan pengabdian yang dilaksanakan. Kemudian kegiatan pengabdian kepada masyarakat dilanjutkan dengan sesi pelatihan yang meliputi kegiatan penyampaian materi dan latihan (*speaking practice*). Adapun materi pelatihan disesuaikan dengan *communication skills* yang dibutuhkan dalam menjadi seorang *tour guide*. Setelah penyampaian materi, peserta diarahkan untuk praktik langsung. Tahapan terakhir yaitu evaluasi yang dilaksanakan pada pertemuan terakhir. Evaluasi yang dilakukan berkaitan dengan bagaimana pelaksanaan pelatihan dan hal yang memerlukan peningkatan dalam pelaksanaan pelatihan serupa. Melalui pendekatan tersebut, diharapkan peserta pelatihan mampu menguasai dasar-dasar komunikasi dalam bahasa asing secara efektif sesuai dengan perannya sebagai pemandu wisata (*tour guide*).

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, dimulai pada tanggal 15 April 2025 hingga 15 Juli 2025, bertempat di Yayasan Bhakti Senang Hati, Siangan, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali. Selama periode tersebut, program pelatihan bahasa asing dijalankan secara konsisten sebagai bentuk nyata pengabdian kepada masyarakat yang berorientasi pada peningkatan keterampilan komunikasi peserta. Proses pelatihan bahasa asing dilakukan satu kali setiap minggu, sesuai dengan kesepakatan bersama antara tim pelaksana pengabdian dan pihak Yayasan Bhakti Senang Hati. Hal tersebut bertujuan agar tidak mengganggu aktivitas rutin peserta di yayasan. Materi yang diajarkan mencakup tiga bahasa asing utama, yaitu bahasa Inggris, bahasa Prancis, dan bahasa Jepang. Ketiga bahasa ini diberikan secara terpisah setiap minggunya agar peserta yang merupakan anggota yayasan berkebutuhan khusus dapat lebih fokus mempelajari satu bahasa dalam setiap sesi pelatihan. Pola ini dipilih karena mempertimbangkan keterbatasan anggota Yayasan Bhakti Senang Hati selaku peserta dalam menyerap dan memahami materi pelatihan jika diberikan secara bersamaan. Setiap sesi pelatihan dirancang dengan adanya penyampaian teori, praktik langsung, simulasi percakapan, serta *role-play* sederhana untuk memperkuat keterampilan berbicara peserta dalam konteks *guiding*. Melalui pendekatan tersebut, diharapkan peserta mampu menerapkan pengetahuan yang diperoleh secara efektif dalam situasi kerja nyata.

Dalam memberikan pelatihan, materi ajar yang disusun sepenuhnya disesuaikan dengan kebutuhan peserta, sehingga pendekatan yang diterapkan bersifat kontekstual dan aplikatif. Adapun materi ajar yang sesuai dalam konteks pengabdian ini meliputi pengenalan kosakata yang berkaitan dengan tempat wisata, ekspresi umum untuk menyapa tamu, penggunaan bahasa sopan dalam *guiding*, serta simulasi percakapan sederhana yang sering terjadi dalam konteks *guiding*. Materi ini tidak hanya mencakup unsur kebahasaan (*language features*), tetapi juga memperhatikan aspek fungsi komunikasi yang relevan dengan situasi kerja nyata pemandu wisata. Racmadhany dkk. (2022) menekankan bahwa materi ajar yang berfokus pada tindak tutur, seperti memberikan informasi, menjawab pertanyaan, dan menyampaikan instruksi sederhana, serta dilengkapi dengan latihan bermain peran (*role-play*) untuk situasi tertentu, dianggap sesuai dengan kebutuhan para pemandu wisata.

Selain itu, pelatihan bahasa asing dilakukan dengan menggunakan pendekatan komunikatif (*Communicative Language Teaching – CLT*) yang mengutamakan interaksi dan keterlibatan aktif peserta. Metode ini dipilih karena memberikan kesempatan kepada peserta untuk mempraktikkan bahasa dalam konteks nyata sehingga keterampilan yang diperoleh dapat segera diterapkan dalam pekerjaan, yang dalam hal ini sebagai seorang pemandu wisata (*tour guide*). Dengan strategi ini, peserta tidak hanya menghafal kosakata, tetapi juga memahami cara menggunakannya secara tepat sesuai situasi layanan pariwisata yang dihadapi.

Berikut adalah rincian terkait materi pelatihan yang telah diberikan pada setiap sesi pelatihan bahasa asing. Materi yang diberikan disusun secara sistematis sesuai kebutuhan

peserta sebagai pemandu wisata (*tour guide*). Rincian tersebut meliputi hari dan tanggal pelaksanaan, materi inti yang diajarkan, serta aktivitas praktik yang dilakukan oleh peserta.

Tabel 1. Materi Pelatihan Bahasa Inggris

Pertemuan	Hari/Tanggal	Materi	Aktivitas
1	Selasa, 15 April 2025	<i>Greeting</i>	Praktik menyampaikan <i>greeting</i>
2	Kamis, 22 Mei 2025	<i>Self-Introduction</i>	Praktik memperkenalkan diri
3	Jumat, 13 Juni 2025	<i>Describing Tourist Attractions</i>	Praktik mendeskripsikan <i>tourist attractions</i> secara umum
4	Sabtu, 5 Juli 2025	<i>Closing Tour</i>	Praktik menutup <i>tour</i>



Gambar 1. Pemaparan Materi pada Pelatihan Bahasa Inggris

Gambar 1 menunjukkan dokumentasi salah satu sesi pemaparan materi pada kegiatan pelatihan bahasa Inggris yang dilaksanakan oleh tim pengabdian. Pada sesi ini, pemateri menyampaikan materi menggunakan metode interaktif yang dirancang untuk meningkatkan partisipasi peserta sekaligus memastikan mereka memahami konsep dasar sebelum beralih pada penerapan praktis. Pendekatan interaktif tersebut dilakukan melalui diskusi singkat, tanya jawab, hingga simulasi percakapan sederhana, sehingga peserta tidak hanya menerima teori secara pasif, tetapi juga langsung berlatih menggunakannya dalam konteks nyata.

Untuk mendukung proses pembelajaran, setiap peserta diberikan handout yang berisi rangkuman materi sesuai topik yang dibahas pada setiap pertemuan. Handout tersebut disusun menggunakan Canva dengan desain visual yang sederhana namun informatif, dilengkapi ilustrasi yang relevan untuk membantu pemahaman. Pemilihan desain yang menarik bertujuan menciptakan suasana belajar yang lebih nyaman dan mencegah kejenuhan, terutama bagi peserta yang belum terbiasa belajar bahasa asing secara terstruktur.

Materi pelatihan disesuaikan dengan kemampuan awal peserta yang sebagian besar merupakan masyarakat umum dan pelaku wisata lokal. Oleh karena itu, penyampaian materi dilakukan secara bertahap, dimulai dari pengenalan vocabulary dasar, ungkapan sehari-hari, hingga pola kalimat yang sering digunakan dalam konteks pelayanan wisata. Pendekatan bertahap ini dimaksudkan agar peserta tidak merasa terbebani dan mampu mengikuti proses pembelajaran dengan percaya diri.

Fokus utama materi adalah language features yang umum digunakan oleh seorang tour guide saat berinteraksi dengan wisatawan, seperti sapaan, penjelasan singkat tentang lokasi, instruksi sederhana, serta ungkapan untuk menawarkan bantuan. Dengan memberikan materi yang kontekstual dan relevan dengan kebutuhan peserta, pelatihan ini diharapkan mampu



meningkatkan kemampuan komunikasi dasar bahasa Inggris sekaligus mendukung peningkatan kualitas pelayanan wisata di tingkat lokal.

Tabel 2. Materi Pelatihan Bahasa Prancis

Pertemuan	Hari/Tanggal	Materi	Aktivitas
1	Sabtu, 26 April 2025	Salam/Sapaan	Praktik menyampaikan salam
2	Senin, 26 Mei 2025	Ungkapan Umum	Praktik menyampaikan ungkapan umum
3	Minggu, 15 Juni 2025	Cuaca	Praktik menyebutkan cuaca
4	Rabu, 9 Juli 2025	Kondisi Tubuh Keadaan ketika Makan	Praktik menyampaikan kondisi tubuh dan keadaan ketika makan



Gambar 2. Pemaparan Materi pada Pelatihan Bahasa Prancis

Gambar 2 merupakan dokumentasi dari salah satu pemaparan materi pada sesi pelatihan bahasa Prancis yang dilaksanakan sebagai bagian dari program pengabdian kepada masyarakat. Pada sesi pelatihan bahasa Prancis, pemateri tidak hanya memberikan penjelasan materi secara lisan, tetapi juga menggunakan media pendukung untuk mempermudah pemahaman peserta. Penggunaan media pendukung dalam proses pemaparan materi menggunakan media yang ada di Yayasan Bhakti Senang Hati seperti papan tulis. Selain itu, pemateri juga memberikan alat tulis seperti buku catatan kecil (*pocket notebook*) dan pulpen yang dapat digunakan oleh peserta untuk mencatat materi yang telah disampaikan pemateri. Hal tersebut mendapatkan antusiasme yang sangat tinggi dari peserta pelatihan, terlihat dari keaktifan peserta dalam mencatat materi tersebut pada buku catatan yang diberikan. Sehingga, peserta dapat mempelajarinya kembali secara fleksibel.

Salah satu fokus utama pada sesi pelatihan bahasa Prancis adalah pengucapan (*pronunciation*), mengingat mayoritas peserta pelatihan masih mengalami kesulitan dalam melafalkan kata-kata dasar dalam bahasa Prancis. Oleh karena itu, pemateri memberikan penekanan khusus pada teknik pelafalan melalui latihan berulang, pembacaan bersama, dan simulasi percakapan sederhana. Pendekatan tersebut diharapkan dapat membantu peserta mengatasi hambatan dalam pengucapan dan meningkatkan keterampilan komunikasi dasar. Pemateri juga mengarahkan peserta untuk mencatat cara pengucapan atau pelafalan dalam bahasa Prancis pada buku catatan kecil yang telah disediakan.

Tabel 3. Materi Pelatihan Bahasa Jepang

Pertemuan	Hari/Tanggal	Materi	Aktivitas
1	Minggu, 4 Mei 2025	<i>Aisatsu</i> (Salam)	Praktik menyampaikan salam
2	Selasa, 3 Juni 2025	<i>Jikoshokai</i> (Cara Memperkenalkan Diri)	Praktik memperkenalkan diri
3	Rabu, 25 Juni 2025	<i>Nichi</i> (Tanggal, Bulan, Tahun, Hari)	Praktik menyebutkan tanggal, bulan, tahun, dan hari
4	Selasa, 15 Juli 2025	<i>Jikan</i> (Waktu)	Praktik menyebutkan dan membaca waktu



Gambar 3. Pemaparan Materi pada Pelatihan Bahasa Jepang

Gambar 3 merupakan dokumentasi dari salah satu pemaparan materi pada sesi pelatihan bahasa Jepang yang dilakukan oleh tim pengabdian kepada masyarakat. Pada sesi pelatihan bahasa Jepang, pemanfaatan teknologi menjadi salah satu pendekatan yang digunakan untuk mendukung proses pembelajaran agar lebih menarik dan interaktif. Penggunaan *power point slides* seperti yang terlihat pada Gambar 3 membantu penyampaian materi menjadi lebih sistematis dan memudahkan peserta untuk memahami poin-poin penting. Selain itu, peserta pelatihan juga diberikan materi ajar dalam bentuk video interaktif yang dirancang untuk menampilkan contoh percakapan nyata dan pelafalan kata dalam bahasa Jepang. Selain itu, penggunaan video interaktif bertujuan meningkatkan motivasi belajar peserta pelatihan. Hal tersebut selaras dengan hasil penelitian oleh Widiya, Oktaviana, dan Utari (2021) serta Zulfa dan Prastowo (2023), bahwasanya video interaktif sangat bermanfaat dalam menunjang proses pembelajaran khususnya peserta didik menjadi lebih aktif dan memudahkan peserta didik dalam memahami materi. Selain meningkatkan motivasi dan fokus belajar, video interaktif juga membantu peserta mengingat informasi dengan lebih baik melalui kombinasi teks, audio, dan visual.

Berdasarkan materi pelatihan di atas, penulis selaku pelaksana pengabdian kepada masyarakat juga memberikan latihan kepada peserta untuk mengetahui sejauh mana pemahaman peserta pelatihan terhadap materi yang telah disampaikan. Evaluasi tersebut dilakukan melalui praktik berbicara (*speaking practice*). Latihan tersebut bertujuan mengukur penguasaan materi peserta serta meningkatkan kepercayaan diri dalam berbicara. Setiap peserta diberikan kesempatan untuk berlatih secara bergantian, baik secara individu maupun berpasangan. Hal tersebut dilakukan dengan metode simulasi dan *role-play*, sebagaimana diperlihatkan pada Gambar 4, yang menggambarkan suasana latihan interaktif selama sesi pelatihan berlangsung.



Gambar 4. Latihan (*Speaking Practice*) oleh Peserta Pelatihan

Latihan yang dilakukan dalam pelatihan bahasa asing ini disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi dari setiap peserta, mengingat latar belakang peserta yang beragam serta adanya kebutuhan khusus yang memerlukan pendekatan individual. Prinsip fleksibilitas dalam pelatihan menjadi hal penting agar setiap peserta merasa nyaman dan termotivasi untuk mengikuti kegiatan. Peserta dianggap memahami materi pelatihan apabila setiap peserta mampu melakukan praktik berbicara secara sederhana sesuai dengan materi pelatihan, seperti memperkenalkan diri, menyapa tamu, mendeskripsikan objek wisata, dan menutup percakapan dengan sopan. Bentuk latihan yang diberikan pun bervariasi untuk menghindari kebosanan dan memaksimalkan keterlibatan peserta. Beberapa teknik yang digunakan antara lain *role-play* sederhana, praktik berbicara (*speaking practice*) sederhana, dan sesi tanya jawab interaktif dengan peserta pelatihan yang dilakukan secara berulang untuk membangun kepercayaan diri peserta.

Penggunaan *role-play* dalam pelatihan bahasa asing tersebut bertujuan memberikan kesempatan pada seluruh peserta mempraktikkan materi yang diperoleh secara langsung, sehingga proses pembelajaran menjadi lebih aplikatif dan sesuai dengan situasi nyata di lapangan. Hal ini sejalan dengan temuan Racmadhany dkk. (2022) yang menunjukkan bahwa penerapan *role-play* dalam pelatihan bahasa dapat memudahkan peserta dalam menginternalisasi keterampilan berbahasa yang sedang dipelajari. Lebih lanjut, Firmansyah, Pratiwi, dan Hudaya (2023) menegaskan bahwa salah satu metode paling efektif dalam memberikan pelatihan bahasa adalah membawa pembelajar ke dalam pengalaman melalui simulasi dan praktik langsung, terutama dalam melafalkan bunyi-bunyi bahasa pada tataran kata, frasa, dan kalimat. Hal tersebut dapat membantu pembelajar bahasa menyimpan dan memahami dengan baik elemen-elemen kebahasaan tersebut.

Dalam proses evaluasi keberhasilan dari pelaksanaan program pelatihan, penulis tidak menetapkan secara baku batasan nilai untuk menentukan penguasaan materi oleh peserta. Hal tersebut dikarenakan fokus utama tidak terletak pada aspek penilaian numerik, melainkan pada partisipasi aktif dan keberanian untuk berbicara. Tujuan utama pelatihan ini adalah untuk berkomunikasi dengan wisatawan menggunakan bahasa asing, meskipun dengan kalimat sederhana. Pendekatan ini diyakini lebih inklusif dan relevan dengan karakteristik peserta.

Berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelatihan, seluruh peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam mengikuti setiap sesi, baik pada tahap pemaparan materi maupun saat praktik langsung. Antusiasme tersebut terlihat dari keaktifan peserta dalam menjawab pertanyaan, memberikan respon terhadap instruksi, serta terlibat penuh dalam simulasi percakapan yang dilakukan. Keberhasilan menciptakan suasana pelatihan yang kondusif tidak terlepas dari penerapan penguatan (*reinforcement*) yang diberikan oleh penulis selaku pelaksana pengabdian kepada masyarakat dan juga oleh peserta lain sebagai bentuk dukungan timbal



balik. Penguatan ini diberikan dalam berbagai bentuk, seperti pujian, tepuk tangan, dan umpan balik positif setiap kali peserta berhasil menyelesaikan tugas atau menunjukkan keberanian untuk berbicara dalam bahasa asing. Hal tersebut selaras dengan teori Bandura (1977) tentang pembelajaran sosial, Skinner (1953) dalam teori pengkondisian operan, dan Winkel (1996) yang menekankan bahwa penguatan (*reinforcement*) mampu meningkatkan efektivitas dan partisipasi dalam proses pembelajaran. Dengan kata lain, pemberian penguatan (*reinforcement*) tidak hanya memotivasi peserta untuk berani mencoba, tetapi juga memperkuat perilaku positif yang diharapkan, yaitu keterampilan berkomunikasi dalam bahasa asing secara aktif dan percaya diri.

Peserta pelatihan juga berusaha terlibat aktif dalam setiap proses pembelajaran, meskipun peserta memiliki berbagai keterbatasan sebagai seorang pemandu wisata (*tour guide*) dengan kebutuhan khusus. Partisipasi aktif ini terlihat dari kesungguhan peserta dalam mengikuti setiap sesi, mulai dari penyampaian materi hingga praktik percakapan yang dilakukan secara berkelompok maupun individu. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa peserta pelatihan, para peserta mengungkapkan rasa syukur dan terima kasih atas kesempatan mengikuti pelatihan bahasa asing yang diberikan. Hal tersebut dikarenakan program pelatihan bahasa asing ini memberikan manfaat yang sangat besar, terutama dalam mengasah keterampilan komunikasi menggunakan bahasa asing. Selain itu, antusiasme peserta terlihat dari tingkat kehadiran yang tinggi dan kesediaan peserta memberikan masukan maupun saran terhadap materi yang dianggap penting untuk ditambahkan pada pertemuan berikutnya. Beberapa peserta, misalnya, mengusulkan adanya materi ajar yang diintegrasikan dengan lagu dalam bahasa asing agar situasi dan kondisi belajar menjadi lebih menyenangkan. Hal ini menunjukkan bahwa peserta memiliki motivasi kuat untuk meningkatkan kemampuan mereka agar dapat memberikan layanan yang lebih baik.

Secara keseluruhan, kegiatan ini dapat menjadi salah satu upaya nyata dalam mendukung pengembangan pariwisata inklusif di Bali, di mana pelaku wisata berkebutuhan khusus juga mendapatkan akses pelatihan untuk meningkatkan keterampilan *guiding* atau memandu wisata. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelatihan bahasa asing bukan hanya sekadar kegiatan akademik, melainkan bagian dari strategi pemberdayaan masyarakat yang berkeadilan sosial. Keberhasilan pelaksanaan program ini tentu tidak terlepas dari adanya faktor pendukung yang berperan dalam setiap tahapan kegiatan. Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan ini yaitu penerapan pendekatan pembelajaran komunikatif (*Communicative Language Teaching*), dukungan dari pihak yayasan dalam menyediakan peserta dan fasilitas, dan kesiapan materi pelatihan yang disusun sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan peserta.

Penerapan *Communicative Language Teaching* dalam kegiatan pelatihan bahasa asing ini memberikan dampak positif terhadap keterlibatan peserta. Pendekatan ini menekankan pada penggunaan bahasa sebagai alat komunikasi nyata melalui interaksi langsung, sehingga peserta tidak hanya menghafal kosakata, tetapi juga mempraktikannya dalam situasi yang menyerupai konteks kerja sebagai pemandu wisata. Firmansyah dkk. (2023) menekankan bahwa *Communicative Language Teaching* merupakan pendekatan yang mengharuskan adanya *feedback* interaksi sebagai alat komunikasi dan tujuan akhir dari pembelajaran bahasa. Hal ini sesuai dengan pelaksanaan pelatihan, di mana peserta diberikan kesempatan melakukan simulasi percakapan, *role-play*, dan tanya jawab. Dengan demikian, pendekatan ini mampu menciptakan suasana belajar yang aktif, adaptif, dan relevan dengan kebutuhan profesi pemandu wisata.

Dari pelaksanaan pelatihan bahasa asing yang dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, dapat dilihat bahwa peserta pelatihan menunjukkan antusiasme yang tinggi dalam setiap sesi. Hal ini tercermin dari kehadiran peserta yang konsisten, partisipasi aktif dalam diskusi, serta keberanian peserta untuk mempraktikkan ungkapan-ungkapan sederhana dalam bahasa asing meskipun memiliki keterbatasan fisik atau sensorik. Metode praktik langsung (*speaking practice*) yang diterapkan selama pelatihan terbukti efektif karena memungkinkan peserta untuk berlatih secara berulang dengan suasana belajar yang interaktif. Selain itu, kegiatan pelatihan juga menunjukkan bahwa materi pembelajaran yang kontekstual, sederhana, dan berfokus pada situasi nyata *guiding*, seperti menyapa tamu, memperkenalkan diri, mendeskripsikan objek



wisata, dan menutup tur, mampu meningkatkan rasa percaya diri peserta dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing. Dampak positif lainnya adalah terciptanya semangat kolaborasi antar peserta, di mana mereka saling membantu dan memberikan dukungan selama sesi pelatihan berlangsung. Namun, masih terdapat tantangan seperti keterbatasan daya tangkap materi bagi beberapa peserta dengan kondisi kebutuhan khusus tertentu, sehingga perlu adanya strategi pendampingan yang lebih personal, penggunaan media pembelajaran yang lebih variatif, serta perpanjangan durasi latihan agar hasil pelatihan lebih optimal di masa mendatang.

#### **4. SIMPULAN**

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan bahasa asing untuk pemandu wisata berkebutuhan khusus di Yayasan Bhakti Senang Hati telah terlaksana dengan baik sesuai tujuan yang ditetapkan. Pelatihan ini dirancang untuk membantu peserta memahami materi bahasa asing (bahasa Inggris, bahasa Prancis, dan bahasa Jepang) yang bersifat kontekstual dan relevan dengan kebutuhan nyata di lapangan, seperti kemampuan menyapa wisatawan, memperkenalkan diri, mendeskripsikan objek wisata, dan menjawab pertanyaan wisatawan. Antusiasme peserta dan dukungan pihak yayasan menjadi faktor pendukung penting bagi keberhasilan kegiatan ini. Selama pelaksanaan, peserta aktif dalam sesi diskusi, simulasi percakapan, dan latihan praktik *guiding* sederhana. Kegiatan ini juga menunjukkan bahwa pembelajaran bahasa asing berbasis pariwisata dengan metode praktik langsung seperti *role-play* dan simulasi *guiding* sangat efektif diterapkan pada pemandu wisata berkebutuhan khusus. Metode tersebut mampu meningkatkan kepercayaan diri sekaligus memperkuat keterampilan komunikasi peserta. Dengan demikian, pelatihan semacam ini tidak hanya bermanfaat untuk meningkatkan kompetensi *guiding*, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan pariwisata inklusif di Bali, yang memberi ruang bagi semua kalangan untuk berpartisipasi dalam sektor pariwisata.

#### **5. SARAN**

Diharapkan program pelatihan serupa dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dengan pendampingan yang lebih intensif, terutama bagi peserta yang membutuhkan pendekatan individual agar perkembangan keterampilan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing. Bentuk pendampingan lanjutan yang dapat diberikan mencakup sesi konsultasi khusus, latihan percakapan tambahan, hingga bimbingan praktik lapangan dalam kegiatan memandu wisatawan secara langsung. Selain itu, Yayasan Bhakti Senang Hati juga diharapkan dapat memperluas kerja sama dengan berbagai lembaga pendidikan, pelatihan, maupun instansi pariwisata untuk meningkatkan kapasitas anggota yayasan, khususnya dalam peningkatan kemampuan bahasa asing dan teknik *guiding*. Dengan adanya dukungan berkelanjutan serta kolaborasi yang lebih luas, anggota Yayasan Bhakti Senang Hati diharapkan mampu mengembangkan kompetensi secara optimal dan menjadi contoh penerapan pariwisata inklusif yang memberdayakan serta memberikan dampak positif bagi masyarakat penyandang disabilitas di Indonesia.

#### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak mitra pengabdian yakni Yayasan Bhakti Senang Hati, Gianyar, yang telah memberi kesempatan, dukungan, serta fasilitas dalam melaksanakan pelatihan bahasa asing selaku bentuk pengabdian kepada masyarakat di Yayasan Bhakti Senang Hati. Dukungan berupa penyediaan peserta, tempat pelaksanaan, dan kerja sama yang terjalin selama kegiatan menjadi faktor penting dalam terlaksananya dan keberhasilan program ini. Selain itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada Yayasan Pendidikan Kertha

Wisata Denpasar dan Akademi Pariwisata Denpasar yang telah mendukung keterlaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1]. H. Fatsah, Muziatun, S. R. Mas, “Pengembangan Kemampuan Berbahasa Inggris Pengelola Wisata di Kawasan Teluk Tomini,” *DIKMAS: Jurnal Pendidikan Masyarakat dan Pengabdian*, Vol. 3, pp. 567 – 574, 2023.
- [2]. M. C. Prameswari, and G. Y. M. Makhasi, “Penilaian Wisatawan Asing atas Kemampuan Bahasa Inggris Mahasiswa dan Pelajar Magang sebagai Pemandu Wisata di Taman Wisata Candi Prambanan,” *JLA (Jurnal Lingua Applicata)*, Vol. 4, pp. 27 – 40, 2020.
- [3]. P. P. Saputra, A. Fatah, and S. Pratama, “Kemampuan Bahasa Asing Pengelola Pariwisata dan Pengaruhnya terhadap Ketahanan Ekonomi di Pangkalpinang, Bangka Belitung,” *Jurnal Ketahanan Nasional*, Vol. 31, pp. 1-18, 2025.
- [4]. D. T. M. Wardhani, “Pelatihan dan Pendampingan English for Tour Guide pada Program Pendidikan Kecakapan Kerja 2021 di Kabupaten Situbondo,” *Jurnal Abdi Panca Marga*, Vol. 1, pp. 80 – 84, 2021.
- [5]. I. D. Permatasari, A. Y. I. Suja’i, and H. Sunaryo, “Pelatihan Peningkatan Kemampuan Bahasa Inggris dalam Upaya Pengembangan Wisata di Kota Wisata Batu,” *Jurnal SOLMA*, Vol. 14, pp. 703-714, 2025.
- [6]. A. Racmadhany, D. Darmawangsa, I. Sopiawati, D. Sunendar, and Y. Mulyadi, “Pendampingan Bahasa Prancis Pariwisata bagi Pemandu Wisata di Kabupaten Pangandaran – Jawa Barat,” *Journal of Dedicators Community*, Vol. 6, pp. 99 – 112, 2022.
- [7]. N. Riana, and S. Indianty, “Pelatihan Komunikasi Hospitality dan Bahasa Inggris Kepariwisata bagi Pemandu dan Edukator Museum di Bandung,” *Al Khidmat: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, Vol. 7, pp. 54 – 62, 2024.
- [8]. A. W. Widiya, V. Oktaviana, and A. D. Utari, “Penggunaan Video Pembelajaran Interaktif sebagai Media Pembelajaran di Masa Pandemi,” *Jurnal Jendela Pendidikan*, Vol. 1, pp. 293 – 299, 2021.
- [9]. F. N. Zulfa, and A. Prastowo, “Pemanfaatan Video Interaktif dalam Menumbuhkan Keaktifan Siswa pada Pembelajaran IPA di Madrasah Ibtidaiyah,” *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, Vol. 5, pp. 1833 – 1841, 2023.
- [10]. M. H. Firmansyah, R. M. Pratiwi, and D. Hudaya, “Peningkatan Kompetensi Bahasa Inggris bagi Para Pengelola Wisata dan Pelaku Usaha di Kawasan Destinasi Wisata Cangkung Kabupaten Garut,” *I-Com: Indonesian Community Journal*, Vol. 3, pp. 1975 – 1985, 2023.
- [11]. A. Bandura, *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1977.
- [12]. B. F. Skinner, *Science and Human Behavior*. New York: Macmillan, 1953.
- [13]. W. S. Winkel, *Psikologi Pengajaran*. Jakarta: Gramedia, 1996.