



PENINGKATAN KETERAMPILAN BERBAHASA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BAGI PEMANDU WISATA DESA WISATA BILEBANTE MELALUI PENYULUHAN KESANTUNAN BERBAHASA

*IMPROVING LANGUAGE SKILLS IN PROVIDING SERVICES FOR TOUR
GUIDES IN BILEBANTE TOURIST VILLAGE THROUGH LANGUAGE
POLITENESS COUNSELING*

Muhsyanur¹

¹ Institut Agama Islam As'adiyah Sengkang

Baso Syafaruddin²

² Institut Agama Islam As'adiyah Sengkang

Nur Lailiyah³

³ Universitas Nusantara PGRI Kediri

Syukrina Rahmawati⁴

⁴ Universitas Nahdlatul Wathan Mataram

Abdurrahman Sadikin⁵

⁵ Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

Endang Lestari⁶

⁶ Politeknik LPP Yogyakarta

**muhsyanur@iaiasadiyah.ac.id*

Article Info:

Diterima 15 Oktober 2024
Disetujui 24 November, 2024

Direvisi 20 Oktober 2024
Tersedia Daring 27 November 2024

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan berbahasa, khususnya dalam hal kesantunan berbahasa, bagi pemandu wisata di Desa Wisata Bilebante. Kegiatan ini melibatkan 30 orang pemandu wisata dan terdiri dari tiga tahap utama, yaitu penyuluhan, pelatihan, dan evaluasi. Tahap penyuluhan dilakukan untuk memberikan pemahaman konseptual tentang kesantunan berbahasa, prinsip-prinsipnya, serta manfaatnya dalam pelayanan pariwisata. Selanjutnya, pelatihan dilaksanakan dengan metode role-playing, simulasi, dan studi kasus untuk meningkatkan keterampilan praktis peserta dalam menggunakan bahasa yang santun. Evaluasi dilakukan melalui tes tertulis, praktik lisan, dan simulasi untuk mengukur peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman dan keterampilan kesantunan berbahasa di kalangan pemandu wisata Desa Bilebante. Mereka kini memiliki kesadaran yang

lebih besar tentang pentingnya kesantunan berbahasa dalam pelayanan pariwisata dan mampu menerapkannya secara praktis. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman wisata yang diberikan kepada pengunjung di Desa Wisata Bilebante.

Kata-kata kunci: kesantunan berbahasa, pemandu wisata, penyuluhan, pelatihan, pelayanan pariwisata

ABSTRACT

This community service activity aimed to enhance language skills, particularly in terms of language politeness, for tour guides in Bilebante Tourism Village. It involved 30 tour guides and consisted of three main stages: counseling, training, and evaluation. The counseling stage provided a conceptual understanding of language politeness, its principles, and its benefits in tourism services. Subsequently, training was conducted using role-playing, simulation, and case study methods to improve participants' practical skills in using polite language. Evaluation was carried out through written tests, oral practices, and simulations to measure the improvement in participants' understanding and skills. The results showed a significant increase in the understanding and skills of language politeness among the tour guides of Bilebante Village. They now have a greater awareness of the importance of language politeness in tourism services and are able to apply it practically. This is expected to enhance the quality of service and tourist experience provided to visitors in Bilebante Tourism Village.

Keywords: Language politeness, tour guides, counseling, training, tourism services

A. PENDAHULUAN

Desa Wisata Bilebante merupakan salah satu destinasi wisata yang sedang berkembang di wilayah Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara Timur (NTT) (Ismawati dkk 2022). Desa ini memiliki keunikan berupa potensi alam dan budaya yang menarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara (Widyasari & Akiriningsih, 2022). Seiring dengan peningkatan kunjungan wisatawan, peran pemandu wisata lokal menjadi sangat penting dalam memberikan pelayanan dan informasi kepada pengunjung.

Namun, berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan pengelola desa wisata, terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pemandu wisata di Desa Bilebante. Salah satu kendala utama adalah keterampilan berbahasa yang masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal kesantunan berbahasa. Sebagian besar pemandu wisata adalah penduduk lokal yang memiliki latar belakang pendidikan dan budaya yang beragam, sehingga kesadaran dalam menggunakan bahasa yang santun dan komunikatif masih belum maksimal.

Kurangnya keterampilan berbahasa yang baik dapat menghambat interaksi yang efektif antara pemandu wisata dengan

pengunjung (Masi dkk 2018), terutama wisatawan asing. Hal ini tentu dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan pengalaman wisata yang diberikan. Di sisi lain, penggunaan bahasa yang santun dan beretika juga mencerminkan kualitas sumber daya manusia pariwisata di Desa Bilebante.

Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan berbahasa, khususnya dalam hal kesantunan berbahasa, bagi pemandu wisata di Desa Wisata Bilebante. Melalui penyuluhan dan pelatihan yang intensif, diharapkan para pemandu wisata dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi secara efektif dan santun, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wisatawan. Kegiatan ini juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia pariwisata di Desa Bilebante dan mendukung pengembangan desa wisata secara berkelanjutan.

B. KAJIAN PUSTAKA

Keterampilan berbahasa merupakan salah satu aspek penting dalam industri pariwisata, terutama bagi pemandu wisata yang berperan sebagai penyampai informasi dan penyedia layanan kepada wisatawan. Menurut (Widyatmaja & Ngurah, 2017) pemandu wisata harus mampu berkomunikasi dengan baik, baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa asing, serta memiliki pengetahuan yang cukup tentang objek wisata yang dikunjungi.

Lebih lanjut, McCorry & Mason (2020) menyatakan bahwa kemampuan berkomunikasi yang baik merupakan syarat utama bagi seorang pemandu wisata. Tanpa kemampuan ini, pemandu wisata akan mengalami kesulitan dalam memberikan penjelasan dan informasi kepada wisatawan, sehingga dapat mengurangi kualitas pengalaman wisata.

Selain keterampilan berbahasa secara umum, kesantunan berbahasa juga menjadi faktor penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kesantunan berbahasa mengacu pada penggunaan bahasa yang sopan, hormat, dan memperhatikan aspek-aspek sosial budaya dalam berkomunikasi (Muhsyanur, 2016).

Dalam konteks pariwisata, kesantunan berbahasa menjadi penting karena wisatawan yang datang memiliki latar belakang budaya yang beragam. Menurut Pramujiono dkk (2020), kesantunan berbahasa dapat menjadi strategi dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemandu wisata dan wisatawan, serta men-

ciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan selama kegiatan wisata berlangsung (Pung dkk 2020).

Untuk meningkatkan kesantunan berbahasa bagi pemandu wisata, diperlukan upaya penyuluhan dan pelatihan secara intensif. Penyuluhan bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya kesantunan berbahasa dalam pelayanan pariwisata.

Menurut Rahardi (2005) penyuluhan kesantunan berbahasa dapat dilakukan dengan memberikan penjelasan tentang konsep dan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa, serta contoh-contoh penggunaan bahasa yang santun dalam konteks pelayanan pariwisata.

Sedangkan pelatihan lebih difokuskan pada praktik dan simulasi penggunaan bahasa yang santun dalam situasi-situasi tertentu. Muhsyanur (2015) menyarankan pelatihan dengan metode role-playing, di mana peserta pelatihan dapat mempraktikkan cara berkomunikasi yang santun dalam situasi tertentu, seperti menyambut wisatawan, memberikan penjelasan, atau menangani keluhan.

Dengan mengombinasikan penyuluhan dan pelatihan secara efektif, diharapkan para pemandu wisata dapat meningkatkan kesadaran dan keterampilan dalam menggunakan bahasa yang santun dan komunikatif, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada wisatawan.

C. METODE

Untuk mencapai tujuan peningkatan keterampilan berbahasa, khususnya kesantunan berbahasa, bagi pemandu wisata di Desa Wisata Bilebante, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini akan dilaksanakan dengan metode sebagai berikut.

Penyuluhan Kesantunan Berbahasa

Penyuluhan diselenggarakan untuk memberikan pemahaman dasar mengenai konsep dan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa, serta pentingnya penerapan kesantunan berbahasa dalam pelayanan pariwisata. Materi penyuluhan mencakup:

1. Pengertian dan ruang lingkup kesantunan berbahasa
2. Prinsip-prinsip kesantunan berbahasa menurut para ahli
3. Fungsi dan manfaat kesantunan berbahasa dalam pelayanan pariwisata
4. Contoh-contoh penggunaan bahasa yang santun dan tidak santun dalam konteks pelayanan

Penyuluhan akan disampaikan dengan metode ceramah, diskusi, dan studi kasus agar peserta dapat memahami materi secara komprehensif.

Pelatihan Kesantunan Berbahasa

Setelah penyuluhan, akan dilaksanakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan kesantunan berbahasa secara praktis. Pelatihan akan menggunakan metode.

1. Role-playing

Peserta akan dibagi dalam kelompok-kelompok kecil dan diberikan skenario situasi tertentu dalam pelayanan pariwisata. Mereka akan mempraktikkan dialog atau percakapan dengan menggunakan bahasa yang santun sesuai skenario.

2. Simulasi

Peserta akan mempraktikkan simulasi pelayanan kepada wisatawan, baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa asing (jika memungkinkan). Instruktur akan memberikan umpan balik dan evaluasi atas penggunaan bahasa yang santun.

3. Studi Kasus

Peserta akan diberikan studi kasus nyata terkait situasi pelayanan pariwisata yang membutuhkan kesantunan berbahasa. Mereka akan menganalisis kasus tersebut dan memberikan solusi dengan menggunakan bahasa yang santun.

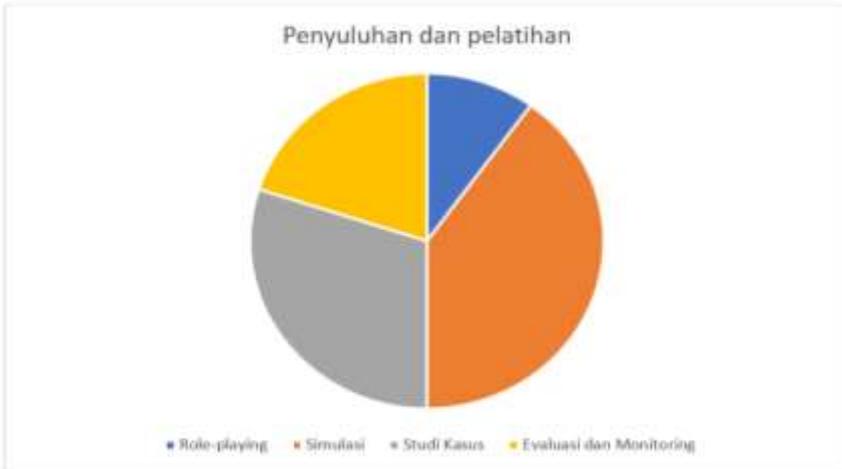
4. Evaluasi dan Monitoring

Setelah penyuluhan dan pelatihan, akan dilakukan evaluasi untuk mengukur peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam kesantunan berbahasa. Evaluasi dapat berupa tes tertulis, praktik lisan, atau simulasi pelayanan.

Selanjutnya, akan dilakukan monitoring secara berkala untuk memastikan penerapan kesantunan berbahasa dalam pelayanan pariwisata di Desa Wisata Bilebante. Monitoring dapat dilakukan melalui observasi langsung, wawancara dengan wisatawan, atau pengumpulan umpan balik dari pengelola desa wisata.

Metode-metode di atas dirancang untuk memberikan pemahaman konseptual dan keterampilan praktis kepada para pemandu wisata dalam menggunakan bahasa yang santun dan efektif dalam melayani wisatawan. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelaya-

yanan pariwisata di Desa Wisata Bilebante dapat meningkat secara signifikan.



Grafik 1. Sirkulasi Metode yang Diterapkan

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul "Peningkatan Keterampilan Berbahasa dalam Memberikan Pelayanan bagi Pemandu Wisata Desa Wisata Bilebante melalui Penyuluhan Kesantunan Berbahasa" telah dilaksanakan dengan baik. Kegiatan ini melibatkan 30 orang pemandu wisata yang aktif bertugas di Desa Wisata Bilebante. Pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi tiga tahapan utama, yaitu penyuluhan, pelatihan, dan evaluasi.

Tahap pertama adalah penyuluhan yang bertujuan untuk memberikan pemahaman dasar mengenai konsep dan prinsip-prinsip kesantunan berbahasa. Narasumber dari tim pengabdian masyarakat memaparkan materi tentang pengertian dan ruang lingkup kesantunan berbahasa, prinsip-prinsip kesantunan berbahasa menurut para ahli, serta fungsi dan manfaat kesantunan berbahasa dalam pelayanan pariwisata. Selain itu, narasumber juga memberikan contoh-contoh penggunaan bahasa yang santun dan tidak santun dalam konteks pelayanan.



Gambar 1. Kegiatan Simulasi dan Praktis oleh Pemandu Wisata

Setelah penyuluhan, kegiatan dilanjutkan dengan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan praktis peserta dalam menggunakan bahasa yang santun. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah role-playing, simulasi, dan studi kasus. Dalam role-playing, peserta dibagi dalam kelompok-kelompok kecil dan diberikan skenario situasi tertentu dalam pelayanan pariwisata. Mereka mempraktikkan dialog atau percakapan dengan menggunakan bahasa yang santun sesuai skenario.

Metode simulasi dilakukan dengan mempraktikkan situasi pelayanan kepada wisatawan, baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris. Instruktur memberikan umpan balik dan evaluasi atas penggunaan bahasa yang santun selama simulasi berlangsung. Sementara itu, dalam metode studi kasus, peserta diberikan contoh kasus nyata terkait situasi pelayanan pariwisata yang membutuhkan kesantunan berbahasa. Mereka diminta untuk menganalisis kasus tersebut dan memberikan solusi dengan menggunakan bahasa yang santun.

Setelah tahap penyuluhan dan pelatihan, dilakukan evaluasi untuk mengukur peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam kesantunan berbahasa. Evaluasi dilakukan melalui tes tertulis, praktik lisan, dan simulasi pelayanan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar peserta mengalami peningkatan pemahaman dan keterampilan dalam menggunakan bahasa yang santun dalam pelayanan pariwisata.

Salah satu temuan menarik dari kegiatan ini adalah adanya kesadaran baru di kalangan pemandu wisata tentang pentingnya kesantunan berbahasa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sebelumnya, sebagian besar pemandu wisata kurang memperhatikan aspek kesantunan dalam berkomunikasi dengan wisatawan. Namun, setelah mengikuti penyuluhan dan pelatihan, mereka menyadari bahwa penggunaan bahasa yang santun dapat menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi wisatawan.



Gambar 2. Proses Penerimaan Materi

Selain itu, kegiatan ini juga memberikan manfaat dalam meningkatkan keterampilan komunikasi pemandu wisata secara umum. Dengan mempraktikkan penggunaan bahasa yang santun dalam berbagai situasi, mereka menjadi lebih percaya diri dan terampil dalam berkomunikasi dengan wisatawan. Hal ini tentunya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Desa Wisata Bilebante.

Untuk memastikan keberlanjutan penerapan kesantunan berbahasa dalam pelayanan pariwisata di Desa Wisata Bilebante, tim pengabdian masyarakat akan melakukan monitoring secara berkala. Monitoring dapat dilakukan melalui observasi langsung, wawancara dengan wisatawan, atau pengumpulan umpan balik dari pengelola desa wisata. Dengan demikian, diharapkan peningkatan keterampilan berbahasa yang telah dicapai dapat terus dipertahankan dan bahkan ditingkatkan di masa mendatang.

E. SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul "Peningkatan Keterampilan Berbahasa dalam Memberikan Pelayanan bagi Pemandu Wisata Desa Wisata Bilebante melalui Penyuluhan Kesantunan Berbahasa" telah berhasil dilaksanakan dengan baik. Kegiatan ini melibatkan 30 orang pemandu wisata di Desa Wisata Bilebante dan terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka dalam menggunakan bahasa yang santun dalam pelayanan pariwisata. Melalui penyuluhan, pelatihan, dan evaluasi yang dilakukan, para pemandu wisata kini memiliki kesadaran yang lebih besar tentang pentingnya kesantunan berbahasa, serta keterampilan praktis dalam menerapkannya. Hal ini tentunya akan berdampak positif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan dan pengalaman wisata yang mereka dapatkan di Desa Wisata Bilebante.

Untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan keterampilan berbahasa yang telah dicapai, beberapa saran dapat dipertimbangkan. Pertama, pihak pengelola Desa Wisata Bilebante dapat mengadakan pelatihan lanjutan secara berkala bagi para pemandu wisata, baik yang sudah mengikuti kegiatan ini maupun yang baru bergabung. Pelatihan ini dapat difokuskan pada aspek-aspek tertentu, seperti keterampilan berbahasa asing atau penguasaan materi tentang objek wisata. Kedua, pihak pengelola juga dapat menetapkan standar kualitas pelayanan yang mencakup aspek kesantunan berbahasa, serta melakukan evaluasi secara rutin terhadap kinerja pemandu wisata. Dengan upaya-upaya ini, diharapkan kualitas pelayanan pariwisata di Desa Wisata Bilebante dapat terus ditingkatkan dan menjadi daya tarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara.

F. REFERENSI

- Ismawati, E., Klaten, Bayu Indrayanto, Eri Fatarina, Sari Purnavita, Muhsyanur, Getah Ester Hayatullah, Margiyono Suyitno, Rosa Nikmatul Fajri, A. S., & Sutanti, S. (2022). Penguatan Desa Wisata Bilebante, Lombok Tengah Melalui Pelatihan Produk Ekonomi Kreatif bagi Mitra dan Silaturahmi Akademik: PKM ADLPTI Lombok 2022. *ALAMTANA: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(3), 1–12.
- Maci, S. M., Sala, M., & Vičić, Š. G. (2018). The language of tourism: An introduction to the topical issue. *Scripta Manent*, 12(1), 1–5.

- McCorry, L. K., & Mason, J. (2020). *Communication skills for the healthcare professional*. Jones & Bartlett Learning.
- Muhsyanur. (2015). Bahasa, Sastra, dan Manusia sebagai Pembentuk Identitas yang Berkarakter Humanisme. In *Pembelajaran Bahasa dan Sastra Berbasis Humanisme* (pp. 32–48). Penerbit Mitra Mandiri Persada, Surabaya-Indonesia <https://mfr.osf.io>
- Muhsyanur. (2016). Kesantunan berbahasa anak jalanan di komunitas ana'tugu Kelurahan Doping. *Multilingual*, 15(1), 31–50.
- Pramujiono, A., Suhari, S. H., Rachmadtullah, R., Indrayanti, T., & Setiawan, B. (2020). *Kesantunan Berbahasa, Pendidikan Karater, Dan Pembelajaran Yang Humanis*. Indocamp.
- Pung, J. M., Gnoth, J., & Del Chiappa, G. (2020). Tourist transformation: Towards a conceptual model. *Annals of Tourism Research*, 81, 102885.
- Rahardi, R. K. (2005). *Pragmatik: kesantunan imperatif bahasa Indonesia*. Erlangga.
- Widyasari, B. F., & Akiriningsih, T. (2022). Partisipasi Masyarakat Dalam Mendukung Kegiatan Pariwisata Di Desa Wisata Hijau Bilebante Kabupaten Lombok Tengah. *Sabbhata Yatra: Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 3(2), 94–103.
- Widyatmaja, S. I. K., & Ngurah, I. G. (2017). Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata. *Pustaka Larasan, Bali*.