

PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN E-GUIDE MODULE DALAM MENINGKATKAN ENGLISH FOR TOURISM DAN HOSPITALITY PADA REMAJA PEDAGANG KAKI LIMA DI KAWASAN EKONOMI KHUSUS (KEK) MANDALIKA LOMBOK

Ahmad Syukrok Sidik

Universitas Qamarul Huda Badaruddin Bagu. Email Syukron47@gmail.com

ABSTRACT

Based on the results of situation analysis, the main problems faced by partners are not being able to communicate in English (English for Tourism) and the quality of services provided is still low (Hospitality) as well as a lack of technology-based guidance. Based on this data, the aim of this community service is to improve English language skills for Tourism improve the quality of services provided to Hospitality visitors and develop the E-Guide Module. Meanwhile, other objectives to be achieved in this service include, 1) providing skills to partners in developing their own regions; 2) providing skills in developing/managing various kinds of rides that can attract, both local and foreign. Based on problem, the solution offered in this community service is to carry out a series of community participation activities based on CBT (community-based tourism) attended by 20 participants. Community participation prioritizes lecture, discussion, practicum, and demonstration methods. The outcome is that partners have knowledge and skills in English and have good character and level of service. Partners are able to become local tour guides. Target partners have competences in developing areas so able to attract visitor interest.

Keywords: *Tourism, Hospitality, E-Guide Module.*

ABSTRAK

Berdasarkan hasil analisis situasi, permasalahan utama yang dihadapi mitra adalah belum mempunya berkomunikasi dalam bahasa Inggris (English for Tourism) dan kualitas pelayanan yang diberikan masih rendah (Hospitality) serta kurangnya bimbingan berbasis teknologi. Berdasarkan data tersebut, tujuan dari pengabdian masyarakat ini adalah untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris untuk Pariwisata, meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung Perhotelan dan mengembangkan Modul E-Guide. Sedangkan tujuan lain yang ingin dicapai dalam pengabdian ini antara lain, 1) memberikan keterampilan kepada mitra dalam membangun daerahnya sendiri; 2) memberikan keterampilan dalam mengembangkan/mengelola berbagai macam wahana yang dapat menarik minat baik lokal maupun asing. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka solusi yang ditawarkan dalam pengabdian masyarakat ini adalah dengan melaksanakan serangkaian kegiatan partisipasi masyarakat berbasis CBT (community based tourism) yang diikuti oleh 20 peserta. Partisipasi masyarakat mengutamakan metode ceramah, diskusi, praktikum, dan demonstrasi. Hasilnya mitra mempunyai pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris serta mempunyai karakter dan tingkat pelayanan yang baik. Mitra mampu menjadi pemandu wisata lokal. Mitra binaan mempunyai kompetensi dalam mengembangkan kawasan sehingga mampu menarik minat pengunjung.

Kata Kunci: *Wisatawan, Rumah sakit, Modul E-Guide*

PENDAHULUAN

Pariwisata menjadi sumber andalan pemerintah Nusa Tenggara Barat dalam menyumbangkan pendapatan asli daerah. Data dinas pariwisata NTB mencatat, kemajuan sektor pariwisata di Provinsi NTB ditandai dengan meningkatnya angka kunjungan wisatawan mancanegara dan nusantara setiap tahun. Pembangunan dan perbaikan terus dilakukan agar pengunjung setiap tahun semakin meningkat. Pada tahun 2014, sesuai dengan PP No.52 Tahun 2014 pada tanggal 30 Juni 2014 Kawasan pariwisata Kuta Lombok ditetapkan sebagai Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) dengan luas lahan 1.035,67 hektar yang berfokus utama pada pengembangan industri pariwisata. Pantai Kuta Mandalika Lombok adalah tempat wisata di Desa Kuta, Kecamatan Pujut, Kabupaten Lombok Tengah, Nusa Tenggara Barat, Indonesia. Pantai ini memiliki garis pantai sepanjang 7,2 Kilometer. Keunikan pantai Kuta dengan pantai lainnya adalah pasir putihnya yang berbentuk unik seperti butiran-butiran merica yang tidak dapat ditemukan didaerah pantai lainnya. Selain itu, perbukitan dan lautan luas yang berwarna biru jernih menciptakan perpaduan panorama yang menawan. Selain pemandangan alami yang indah, area pesisir pantai Mandalika juga menyediakan berbagai wahana bermain bagi anak-anak. Hal inilah yang menjadikan pantai Kuta Mandalika selalu menjadi tujuan utama wisatawan baik dalam dan luar negeri. Ditetapkannya kuta Mandalika menjadi Kawasan ekonomi khusus, menjadi angin segar bagi dunia pariwisata dipulau Lombok. Even balap motor international Moto GP telah dilaksanakan pada bulan maret tahun lalu dan akan Kembali digelar pada akhir tahun ini. Pembangunan infrastruktur di Kawasan pantai Kuta Mandalika dibangun berstandar international, mulai dari jalan utama, area pesisir pantai, wahana serta pembangunan hotel berbintang.

Namun, analisis situasi awal yang penulis lakukan dikawan wisata Kuta Mandalika adalah kesenjangan sosial ekonomi masyarakat yang tinggal dikawasan Kuta Mandalika. Ditetapkannya kuta Mandalika menjadi Kawasan Ekonomi Khusus dan pembangunan yang berstandar international tidak berbanding lurus dengan kehidupan masyarakat sekitar. Kesenjangan yang terlihat jelas adalah bidang ekonomi, pengetahuan dan keterampilan masyarakat. Hal ini dikarenakan kurangnya tingkat Pendidikan masyarakat yang berada dikawasan Wisata kuta Mandalika. Tingkat Pendidikan dan pengetahuan yang rendah membuat penduduk dikawasan wisata sulit mendapatkan pekerjaan yang layak. Keterbatasan lapangan pekerjaan serta rendahnya pengetahuan membuat masyarakat memilih menjadi pedagang kaki lima untuk mempertahankan kelangsungan hidup mereka. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi terdapat 244 pedagang asongan yang tersebar di daerah pantai kuta Mandalika dan pantai tanjung A'an, hampir setengah dari jumlah tersebut merupakan pedagang asongan berusia remaja. Beragam alasan mereka memilih menjadi pedagang asongan antara lain; inisiatif sendiri, ajakan dari teman sebaya, dan alasan yang paling dominan adalah membantu orang tua dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka.

Berjalan di Kawasan Ekonomi Khusus KEK Mandalika yang merupakan wisata

unggulan dilombok yang selalu dibanjiri wisatawan asing mengharuskan mereka mampu untuk berbicara Bahasa Inggris (English For Tourism). Kenyataan yang terjadi justru sebaliknya, kurangnya bimbingan dan rendahnya pendidikan menjadikan mereka tidak mampu berbicara Bahasa Inggris dengan baik. Padahal, mereka akan mendapatkan keuntungan lebih jika menjual dagangan mereka kepada wisatawan asing. Selain berjualan, dengan memiliki kemampuan Bahasa Inggris yang baik, kelak mereka bisa mendapatkan profesi yang lebih baik seperti, pemandu wisata, usaha travel agen dan bekerja di hotel dan instansi terkait. Permasalahan lain yang penulis temukan ialah kurangnya tata krama dan sopan santun mereka terhadap pengunjung. Kehadiran pedagang kaki lima sering dikaitkan dengan dampak negatif bagi lingkungan daerah wisata, dengan munculnya kesan buruk, kotor, kumuh dan tidak tertib. Hal ini ditunjukkan oleh penempatan sarana perdagangan yang tidak teratur serta sering menempati tempat umum menjadikan pemandangan kurang indah dipandang dan kenyamanan pengunjung berkurang. Faktor kenyamanan wisatawan merupakan aspek terpenting pada suatu kawasan pariwisata, Untuk memberikan kenyamanan tersebut peran masyarakat lokal sangat penting, tidak terlepas pula bagi pedagang asongan yang memiliki intensitas kontak langsung kepada wisatawan (1).

Potensi alam dan rencana jangka Panjang pemerintah terhadap Kuta Mandalika harus memperhatikan human resource yang ada dikawasan tersebut. Sampai saat ini pedagang asongan berusia remaja masih dapat kita temui disepanjang pantai Kuta Mandalika, bahkan jumlahnya terus meningkat. Rencana pemerintah dalam kedatangan ratusan ribu wisatawan mewajibkan mereka untuk mampu berbicara Bahasa Inggris (English for Tourism) yang baik. Selain kemampuan berbicara Bahasa Inggris, Hospitality merupakan faktor penting lainnya dalam dunia pariwisata. Anak-anak usia remaja yang berprofesi sebagai asongan saat ini adalah aset berharga yang akan menjadi garda terdepan dalam kemajuan pariwisata khususnya Kawasan KEK Mandalika. Oleh karena itu memberikan pelatihan Bahasa Inggris for Tourism dan hospitality merupakan kegiatan mendesak untuk dilakukan, agar mereka sebagai warga setempat dapat menikmati dan ikut berperan dalam memajukan daerahnya sendiri tidak hanya sebagai penonton.

METODE PELAKSANAAN

Pendekatan Partisipasi masyarakat berlabaskan kekeluargaan berbasis CBT (community based tourism) yang menggunakan metode ceramah, diskusi, praktek, dan demonstrasi serta presentasi hasil ialah metode yang akan digunakan penulis dalam pengabdian ini sebagai upaya menyelesaikan masalah Mitra dalam:

a) Permasalahan bidang English for Tourism

Dalam meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris mitra, metode yang akan digunakan adalah teori dengan mengedepankan praktek langsung. Pada tahap pertama, modul English for Tourism akan diberikan kepada peserta pelatihan yang

nantinya mereka gunakan selama pelatihan. Didalam modul penyusun akan mencantumkan kosakata tentang pariwisata, speaking, kosakata sehari-hari, objek pariwisata, wahana dan greeting. Didalam proses pelatihan peserta akan diminta untuk praktek langsung didepan teman-teman mereka tentang materi yang sudah diajarkan seperti, greeting, memperkenalkan diri, menjelaskan objek wisata, rute menuju wisata tertentu, menjelaskan hotel dan restaurant yang ada disekitar Kawasan Kuta Mandalika. Profesi peserta yang didominasi oleh pedagang kaki lima, nantinya mereka akan mempraktekkan cara menjual barang dagangan mereka, mulai dari bahan yang digunakan, proses pembuatan, keunikan barang yang mereka jual kepada pengunjung. Selanjutnya, peserta juga akan diajarkan kata yang biasa digunakan setiap hari, nama hewan yang hidup di laut, nama tempat, drinks and food, dan words classes (mengelompokkan kelas dan fungsi kata), serta word puzzle. Dalam meningkatkan pronunciation mitra yaitu dengan cara Setiap kata yang baru selalu diulang, diucapkan dengan lantang, cepat atau lambat, didikte, dan ditulis juga dilatih untuk membedakan pengucapan kata homophone, yakni pengucapan kata yang serupa, tetapi memiliki arti yang berbeda.

Medode belajar yang diterapkan adalah drilling dan repetition. meningkatkan pemahaman listening. Peserta dilatih untuk fokus mendengarkan kata, frasa, kalimat, cerita, dan menuliskan secara detail dan subdetail atau matching words dengan benar agar keterampilan listening dikuasai. Peserta belajar menulis kata, frasa, dan kalimat secara detail dan subdetail melalui audio dan video. Listening to practice adalah mendengarkan english song, movie non-subtitle dan kartun, serta memberi soal latihan "matching words" dari kolom A ke kolom B 7.

b) Permasalahan bidang Hospitality

Dalam meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan yang baik solusi yang kami tawarkan yaitu pelatihan dan pendampingan dalam hal : a) Memberikan pengetahuan mengenai cara penyusunan standar terbaik bagi setiap perusahaan. B) Memberikan bimbingan mengenai pentingnya memberikan pelayanan prima terhadap pelanggan. C) Memberikan panduan mengenai cara berpenampilan yang baik. D) Memberikan berbagai wawasan mengenai cara menyapa pelanggan yang disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing. E) Memberikan pendidikan mengenai body language dan pemanfaatannya terhadap kepuasan pengunjung. Kemampuan berbahasa Inggris serta hospitality yang baik menentukan kemajuan sebuah daerah atau Kawasan dalam meningkatkan jumlah pengunjung dari luar negeri serta meningkatkan hasil penjualan produk dari daerah tersebut . Hasil analisis dalam bidang Kemampuan berbahasa Inggris, Pedagang asongan/kaki lima masih belum memiliki kemampuan berbahasa asing yang baik. Hal ini dapat dilihat dari ketidak mampuan mereka dalam berkomunikasi dengan wisatawan asing.

Berikutnya dalam bidang memberikan pelayanan (Hospitality) mitra belum mampu memberikan pelayan minimal kepada pengunjung. untuk mengatasi masalah

tersebut, kami uraikan metode metode untuk mengatasinya:

- a. Melakukan pelatihan dan pendampingan bagi pengelola, mitra peserta pelatihan termasuk pemerintah desa tentang English for Tourism, bagaimana mengelola tempat wisata, manajemen tamu/pengunjung, beserta inovasi-inovasi yang perlu dikembangkan mengingat sebagaimana sektor lainnya sektor pariwisata pun mengalami fluktuasi dan bisa mengalami “kejenuhan”
- b. Komitmen yang kuat dari seluruh komponen mitra untuk menggandeng Pemerintah Daerah dan jika perlu menggandeng pihak swasta.

Mitra pengelola/peserta berpartisipasi dalam memilih dan menentukan jumlah peserta yang nantinya akan berperan aktif dalam kegiatan pengabdian ini mulai dari persiapan, pelatihan dan pendampingan, Praktikum, monitoring dan evaluasi. Evaluasi pelaksanaan dan keberlanjutan dari program pengabdian ini penting untuk dilakukan. Hasil evaluasi dan monitoring pemantauan secara langsung di lapangan digunakan sebagai masukan bagi tim pengabdian, pemerintah, lembaga dan instansi terkait untuk melakukan pendampingan lebih optimal. Hasil kegiatan analisis dan umpan balik akan dijadikan acuan untuk pengembangan program tersebut selanjutnya karena berdasarkan data-data hasil pengamatan lapang (fact finding), sehingga untuk keberlanjutan program dimaksud dapat dilakukan penyempurnaan program sebagian atau keseluruhan sehingga evaluasi dan monitoring terus berjalan untuk pencapaian mutu berkelanjutan (Ditjen diktiristek).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengabdian masyarakat yang berfokus pada peningkatan kemampuan bahasa Inggris melalui penggunaan E-Guide Modul telah menghasilkan dampak yang signifikan dalam mengatasi tantangan yang dihadapi oleh mitra lokal. Dalam bab ini, kita akan mengeksplorasi hasil dari pengabdian ini serta membahas implikasi dan manfaat yang diperoleh dari penggunaan modul E-Guide ini. Salah satu hasil paling mencolok dari pengabdian ini adalah peningkatan kemampuan berbahasa Inggris bagi para mitra lokal. Dengan menggunakan modul E-Guide yang dikembangkan khusus, para peserta telah mampu meningkatkan pemahaman mereka tentang Bahasa Inggris untuk keperluan pariwisata. Mereka tidak hanya memahami kata-kata dasar, tetapi juga mampu mengkomunikasikan informasi pariwisata dengan baik dan dengan kepercayaan diri yang lebih tinggi. Ini memungkinkan mereka untuk berinteraksi lebih efektif dengan wisatawan asing dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan. Selain kemampuan bahasa Inggris, modul E-Guide juga berfokus pada aspek kualitas pelayanan dalam industri pariwisata. Mitra lokal telah menerima pelatihan yang mendalam tentang cara memberikan pelayanan yang lebih ramah, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hal ini telah menyebabkan peningkatan yang nyata dalam pengalaman pengunjung di destinasi pariwisata yang mereka kelola.

Wisatawan merasa lebih diterima dan dihargai, yang pada gilirannya memperkuat citra positif destinasi tersebut.

Modul E-Guide yang dikembangkan selama pengabdian masyarakat ini telah terbukti sebagai alat yang sangat efektif untuk mendukung pembelajaran Bahasa Inggris untuk pariwisata. Modul ini tidak hanya digunakan oleh mitra lokal, tetapi juga dapat diterapkan secara luas dalam konteks pendidikan dan pelatihan pariwisata di wilayah tersebut. Ini mewakili aset berkelanjutan yang akan terus memberikan manfaat di masa mendatang.

Dengan peningkatan kemampuan bahasa Inggris dan pelayanan yang lebih baik, mitra lokal memiliki lebih banyak kemandirian dalam mengelola destinasi wisata mereka sendiri. Mereka mampu menjawab pertanyaan dan memandu wisatawan dengan lebih baik, yang berdampak positif pada sektor pariwisata lokal. Dengan kemampuan untuk mengkomunikasikan informasi pariwisata dengan baik, mitra lokal dapat meningkatkan daya tarik wisata mereka. Mereka sekarang memiliki alat untuk mempromosikan destinasi mereka kepada wisatawan asing dengan lebih efektif. Pengembangan modul E-Guide ini menunjukkan betapa pentingnya penggunaan teknologi dalam pendidikan pariwisata. Teknologi seperti ini memungkinkan pembelajaran yang lebih interaktif dan mendalam.

SIMPULAN

Pengabdian masyarakat dengan fokus pada peningkatan kemampuan bahasa Inggris melalui penggunaan E-Guide Modul telah mencapai hasil yang sangat positif dan memberikan manfaat yang berkelanjutan bagi mitra lokal, industri pariwisata, dan komunitas pada umumnya. Dalam kesimpulan ini, kami akan merangkum pencapaian dan implikasi dari proyek ini, serta menggarisbawahi pentingnya investasi dalam pengembangan kemampuan bahasa dan teknologi dalam sektor pariwisata.

Pengabdian masyarakat ini adalah contoh yang sangat baik tentang bagaimana kolaborasi antara lembaga pendidikan dan komunitas lokal dapat menghasilkan dampak yang positif dan berkelanjutan. Dengan meningkatkan kemampuan bahasa Inggris melalui media E-Guide Modul, kita telah melihat peningkatan kualitas pelayanan, pertumbuhan ekonomi, dan pemberdayaan komunitas lokal. Inisiatif semacam ini harus diapresiasi dan diperluas karena memiliki potensi untuk meningkatkan sektor pariwisata dan memperkuat komunitas dalam jangka panjang. Ini adalah langkah yang bagus menuju destinasi pariwisata yang lebih kompetitif dan berkelanjutan.

DAFTAR RUJUKAN

Andi Prastowo. (2011). *Panduan Kreatif Membuat Bahan Ajar Inovatif*. Yogyakarta: DIVA Press.

Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat. 2021. *Panduan Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Edisi Xiii revsi Tahun 2021*. Ditjen diktiristek . Jakarta Pusat

Fasaaro Hulul. (2019). *Pelatihan Bahasa Inggris Untuk Pariwisata Di Kampung Pulau Akar, Batam*. Batam

<https://indonesia.go.id/ragam/pariwisata/pariwisata/the-Mandalika-yang-mendunia>

Khalik Wahyu. (2017). *Analisis Sikap Pedagang Asongan Terhadap Kenyamanan Wisatawan Di Kawasan Pariwisata Mandalika Kuta Lombok*. Journal Media Bina Ilmiah. Mataram.

Nasution. (2006). *Berbagai Pendekatan Dalam Proses Belajar Mengajar* (Jakarta: Bumi. Aksara).

Syukron, A. (2019). *Pengembangan Dan Pengelolaan Pasar Pancingan Desa Bilabante Lombok Tengah*. Journal J-ABDIPAMAS. IKIP Bojonegoro.

