



English For Hospitality: Meningkatkan Layanan Wisata Berbasis Komunikasi Efektif Di Desa Wisata Belitar Seberang, Kabupaten Rejang Lebong

Eli Diana ¹⁾; Merry Rullyanti ²⁾; Ahmad Syafran ³⁾; Aget Pramana ⁴⁾; Tasya Masela ⁵⁾

^{1,2,3,4,5)} Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹ elidiana@unived.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [18 Desember 2025]

Revised [26 Februari 2026]

Accepted [06 Maret 2026]

KEYWORDS

Layanan Wisata, Komunikasi Efektif, Desa Wisata Belitar Seberang.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Pegiat wisata desa merupakan garda terdepan dalam memberikan pengalaman kepada wisatawan. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi yang baik menjadi faktor krusial dalam menciptakan kesan positif dan meningkatkan kepuasan wisatawan. Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh tim Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Sastra Inggris, FKIP, Universitas Dehasen Bengkulu, diketahui bahwa Desa Wisata Belitar Seberang mulai menerima kunjungan wisatawan asing, meskipun jumlahnya belum signifikan. Hasil survei juga menunjukkan bahwa sebagian besar pegiat wisata desa masih mengalami keterbatasan dalam menggunakan bahasa Inggris secara lisan. Keterbatasan ini meliputi kesulitan menyapa wisatawan, menjelaskan objek wisata, serta memberikan informasi dasar terkait fasilitas dan aktivitas wisata. Kondisi tersebut menyebabkan proses interaksi belum berjalan secara optimal dan berpotensi menurunkan kualitas layanan wisata. Selain keterampilan bahasa, pola komunikasi yang efektif dan ramah wisatawan juga masih perlu ditingkatkan. Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan sosialisasi nonformal dan pembelajaran kontekstual yang dilakukan langsung di lokasi wisata efektif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi dasar *English for Hospitality*. Pegiat wisata desa mampu menggunakan ungkapan sederhana untuk menyapa wisatawan, memberikan informasi singkat mengenai objek wisata, serta menawarkan bantuan dengan lebih percaya diri. Temuan ini mengindikasikan bahwa pembelajaran berbasis praktik lapangan lebih mudah diterima dan diterapkan oleh peserta dibandingkan pendekatan pelatihan formal.

ABSTRACT

Village tourism activists play a direct role as the front line in providing experiences to tourists. Therefore, good communication skills are a crucial factor in creating a positive impression and increasing tourist satisfaction. Based on the results of a preliminary survey conducted by the Community Service team of the English Literature Study Program, FKIP, Dehasen University Bengkulu, it is known that Belitar Seberang Tourism Village has begun to receive foreign tourists, although the number is not yet significant. The survey results also show that most village tourism activists still have limitations in using spoken English. These limitations include difficulty in greeting tourists, explaining tourist attractions, and providing basic information related to tourist facilities and activities. This condition causes the interaction process to not run optimally and has the potential to reduce the quality of tourism services. In addition to language skills, effective and tourist-friendly communication patterns also need to be improved. The results of the activities show that the non-formal socialization and contextual learning approaches carried out directly at tourist sites are effective in improving basic English for Hospitality communication skills. Village tourism activists are able to use simple expressions to greet tourists, provide brief information about tourist attractions, and offer assistance with more confidence. These findings indicate that field-based learning is more easily accepted and applied by participants than formal training approaches.

PENDAHULUAN

Desa Wisata Belitar Seberang di Kabupaten Rejang Lebong merupakan salah satu desa yang memiliki potensi wisata alam dan budaya yang terus berkembang. Berdasarkan kebijakan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang mendorong pengembangan desa wisata sebagai strategi pariwisata berkelanjutan, Desa Wisata Belitar Seberang memiliki peluang besar untuk berkembang menjadi destinasi wisata yang lebih kompetitif.

Pegiat wisata desa berperan langsung sebagai garda terdepan dalam memberikan pengalaman kepada wisatawan. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi yang baik menjadi faktor krusial dalam menciptakan kesan positif dan meningkatkan kepuasan wisatawan.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh tim Pengabdian Kepada Masyarakat Program Studi Sastra Inggris, FKIP, Universitas Dehasen Bengkulu, diketahui bahwa Desa Wisata Belitar Seberang mulai menerima kunjungan wisatawan asing, meskipun jumlahnya belum signifikan. Hasil survei juga menunjukkan bahwa sebagian besar pegiat wisata desa masih mengalami keterbatasan dalam menggunakan bahasa Inggris secara lisan. Keterbatasan ini meliputi kesulitan menyapa wisatawan, menjelaskan objek wisata, serta memberikan informasi dasar terkait fasilitas dan aktivitas wisata. Kondisi tersebut menyebabkan proses interaksi belum berjalan secara optimal dan berpotensi

menurunkan kualitas layanan wisata. Selain keterampilan bahasa, pola komunikasi yang efektif dan ramah wisatawan juga masih perlu ditingkatkan. Banyak pegiat wisata desa memiliki pengetahuan lokal yang sangat baik mengenai sejarah, budaya, dan keunikan desa, namun belum mampu mengemas informasi tersebut secara komunikatif dan sistematis dalam bahasa Inggris. Akibatnya, potensi wisata yang ada belum sepenuhnya tersampaikan kepada wisatawan asing secara maksimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kemampuan komunikasi bahasa Inggris berbasis hospitality bagi pegiat wisata Desa Belitar Seberang merupakan kebutuhan yang mendesak. Konsep *English for Hospitality* merupakan bagian dari *English for Specific Purposes (ESP)* yang berfokus pada penggunaan bahasa Inggris sesuai dengan kebutuhan bidang tertentu. Menurut Hutchinson dan Waters (1987), ESP dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik pembelajar dalam konteks profesional tertentu, termasuk pariwisata dan perhotelan. Dalam konteks desa wisata, *English for Hospitality* berperan sebagai alat komunikasi praktis yang membantu pegiat wisata dalam menyambut, melayani, dan memberikan informasi kepada wisatawan secara efektif.

METODE

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Program Studi Sastra Inggris FKIP Universitas Dehasen Bengkulu dilaksanakan pada Selasa, 2 Desember 2025. Penetapan waktu pelaksanaan tersebut didasarkan pada pertimbangan kesiapan mitra, ketersediaan tim pengabdian, serta kondisi aktivitas wisata di Desa Wisata Belitar Seberang yang relatif kondusif untuk pelaksanaan kegiatan sosialisasi non-formal.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan dalam satu hari penuh dengan pembagian waktu yang fleksibel dan menyesuaikan dengan aktivitas lapangan. Mengingat bentuk kegiatan berupa sosialisasi non-formal yang dilaksanakan sambil mengunjungi lokasi wisata, waktu pelaksanaan tidak terikat pada jadwal kelas atau ruangan tertentu. Pendekatan ini memungkinkan terjadinya interaksi yang lebih natural antara tim PKM dan pegiat wisata desa, sekaligus memberi ruang praktik langsung penggunaan bahasa Inggris dalam konteks pelayanan wisata.

Lokasi kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini adalah Desa Wisata Belitar Seberang, yang berada di wilayah Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu. Desa ini dapat dijangkau dengan cukup mudah dari pusat kota Bengkulu maupun dari pusat Kabupaten Rejang Lebong, sehingga mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan PKM.

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) Program Studi Sastra Inggris FKIP Universitas Dehasen Bengkulu dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang terstruktur dan saling berkesinambungan. Setiap tahapan dirancang untuk menjawab permasalahan utama yang dihadapi oleh pegiat wisata Desa Wisata Belitar Seberang, khususnya terkait keterbatasan komunikasi bahasa Inggris dalam pelayanan wisata.

Tahap pertama adalah persiapan dan identifikasi kebutuhan mitra. Pada tahap ini, tim PKM melakukan koordinasi awal dengan pihak desa dan pegiat wisata untuk memperoleh gambaran umum kondisi desa wisata. Pada tahap kedua, tim PKM menyusun materi *English for Hospitality* yang difokuskan pada ungkapan-ungkapan sederhana yang sering digunakan dalam pelayanan wisata, seperti sapaan, pemberian informasi objek wisata, penawaran bantuan, serta komunikasi sopan kepada wisatawan.

Tahap ketiga adalah pelaksanaan sosialisasi non-formal di lokasi wisata. Pada tahap ini, tim PKM melaksanakan sosialisasi sambil mengunjungi langsung titik-titik wisata di Desa Wisata Belitar Seberang. Tahap keempat adalah praktik langsung dan simulasi interaksi wisata. Pegiat wisata diberikan kesempatan untuk mempraktikkan ungkapan bahasa Inggris yang telah disosialisasikan melalui simulasi pelayanan wisata.

Tahap kelima adalah diskusi dan pendampingan pemecahan masalah. Tahap keenam adalah penguatan dan penyediaan materi pendukung. Sebagai tindak lanjut, tim PKM memberikan ringkasan materi atau daftar ungkapan bahasa Inggris praktis yang dapat digunakan sebagai panduan sehari-hari oleh pegiat wisata. Tahap keenam adalah penguatan dan penyediaan materi pendukung. Sebagai tindak lanjut, tim PKM memberikan ringkasan materi atau daftar ungkapan bahasa Inggris praktis yang dapat digunakan sebagai panduan sehari-hari oleh pegiat wisata. Tahap ketujuh adalah evaluasi dan refleksi kegiatan. Tahap akhir dilakukan melalui evaluasi informal dengan mengamati partisipasi, antusiasme, serta peningkatan kepercayaan diri peserta selama kegiatan berlangsung.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Indikator Hasil

Hasil pelaksanaan kegiatan PKM ini disusun dalam bentuk indikator-indikator hasil pelaksanaan yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Indikator 1: Peningkatan Pemahaman Pegiat Wisata tentang Pentingnya Bahasa Inggris dalam Pelayanan Wisata
2. Indikator 2: Peningkatan Keterampilan Komunikasi Dasar *English for Hospitality*
3. Indikator 3: Peningkatan Kepercayaan Diri Pegiat Wisata dalam Berkomunikasi dengan Wisatawan Asing
4. Indikator 4: Keterlibatan Aktif Peserta dalam Proses Sosialisasi dan Praktik Lapangan
5. Indikator 5: Tersedianya Dokumen dan Bukti Pelaksanaan Kegiatan
6. Indikator 6: Relevansi Hasil Kegiatan terhadap Pengembangan Desa Wisata

Tabel Capaian Hasil Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)

Berikut adalah tabel capaian hasil Pengabdian Kepada Masyarakat Prodi Sastra Inggris, FKIP, Universitas Dehasen Bengkulu:

Tabel 1 Capaian Hasil PKM

No	Permasalahan Mitra	Solusi yang Diberikan	Luaran Kegiatan	Indikator Capaian	Bukti Capaian
1	Pemahaman bahasa Inggris pegiat wisata masih terbatas	Sosialisasi English for Hospitality secara nonformal	Pemahaman fungsi bahasa Inggris dalam layanan wisata	Peserta memahami bahasa Inggris sebagai alat komunikasi praktis	Materi, daftar hadir
2	Keterampilan komunikasi bahasa Inggris rendah	Praktik langsung dan simulasi di lokasi wisata	Kemampuan menggunakan ungkapan dasar hospitality	Peserta mampu menyapa dan menjelaskan objek wisata	Foto praktik lapangan
3	Rendahnya kepercayaan diri berkomunikasi	Pendampingan dan penguatan komunikasi sederhana	Meningkatnya keberanian berkomunikasi	Peserta berani menggunakan bahasa Inggris sederhana	Catatan observasi, foto
4	Metode pelatihan formal kurang sesuai	Sosialisasi sambil mengunjungi lokasi wisata	Pembelajaran kontekstual dan aplikatif	Partisipasi aktif peserta	Dokumentasi diskusi
5	Layanan wisata berbasis komunikasi belum optimal	Penerapan English for Hospitality	Peningkatan kualitas layanan wisata desa	Pegiat lebih siap melayani wisatawan asing	Laporan PKM
6	Belum tersedia dokumen pendukung kegiatan	Penyusunan dan pengarsipan dokumen PKM	Dokumen pelaksanaan PKM	Dokumen kegiatan lengkap tersedia	Daftar hadir, materi, foto

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa pendekatan sosialisasi nonformal dan pembelajaran kontekstual yang dilakukan langsung di lokasi wisata efektif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi dasar *English for Hospitality*. Pegiat wisata desa mampu menggunakan ungkapan sederhana untuk menyapa wisatawan, memberikan informasi singkat mengenai objek wisata, serta menawarkan bantuan dengan lebih percaya diri. Temuan ini mengindikasikan bahwa pembelajaran berbasis praktik lapangan lebih mudah diterima dan diterapkan oleh peserta dibandingkan pendekatan pelatihan formal.

Dari aspek sikap, kegiatan PKM ini memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepercayaan diri pegiat wisata desa dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris. Peserta yang sebelumnya ragu dan pasif mulai menunjukkan keberanian untuk mencoba berinteraksi meskipun dengan kemampuan bahasa yang terbatas. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh penguasaan tata bahasa, tetapi juga oleh keberanian, sikap ramah, dan kejelasan penyampaian pesan.

Secara keseluruhan, hasil dan temuan di lapangan memperlihatkan keterkaitan yang kuat antara permasalahan mitra, solusi yang diterapkan, dan capaian kegiatan. Kegiatan *English for Hospitality* ini berkontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan wisata Desa Wisata Belitar Seberang dan menjadi langkah awal dalam penguatan kapasitas sumber daya manusia pariwisata desa. Dengan adanya tindak lanjut dan keberlanjutan program, kegiatan ini berpotensi mendukung pengembangan desa wisata yang lebih profesional, ramah wisatawan, dan berdaya saing.

Sebagai tindak lanjut, direkomendasikan adanya kolaborasi berkelanjutan antara perguruan tinggi, pemerintah desa, dan pengelola desa wisata dalam pengembangan program pelatihan komunikasi wisata. Kolaborasi ini sejalan dengan pandangan ahli pengabdian masyarakat yang menyatakan bahwa keberlanjutan program sangat dipengaruhi oleh keterlibatan multipihak dan relevansi program dengan kebutuhan nyata mitra (Kemendikbud, 2021). Dengan kolaborasi yang berkesinambungan, program *English for Hospitality* di Desa Wisata Belitar Seberang dapat berkembang menjadi model pengabdian berbasis kebutuhan lokal yang berdampak jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Basturkmen, H. (2021). *Developing courses in English for specific purposes (2nd ed.)*. Palgrave Macmillan.
- Celce-Murcia, M. (2019). *Teaching English as a second or foreign language (4th ed.)*. National Geographic Learning.
- Harmer, J. (2020). *How to teach English (new ed.)*. Longman.
- Kemendikbud. (2021). *Panduan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat perguruan tinggi*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia.
- Littlewood, W. (2019). *Communicative language teaching: An expanding concept for a changing world*. Cambridge University Press.
- Nguyen, T. H., & Tran, M. T. (2023). Field-based English training for tourism workers: Enhancing communicative competence in rural destinations. *Journal of Tourism Education, 15(2)*, 45–58.
- Richards, J. C. (2022). *Approaches and methods in language teaching (4th ed.)*. Cambridge University Press.
- Tomlinson, B. (2020). *Developing materials for language teaching (3rd ed.)*. Bloomsbury Academic.
- United Nations World Tourism Organization. (2022). *Tourism and skills development: Enhancing human capital for sustainable tourism*. UNWTO.
- Widodo, H. P., & Savova, L. (2020). Language for vocational purposes: English for tourism and hospitality. *Innovation in Language Learning and Teaching, 14(3)*, 205–219. <https://doi.org/10.1080/17501229.2019.1647243>