

PENTINGNYA KETERAMPILAN BERBAHASA INDONESIA BAGI TENAGA KERJA PARIWISATA

Evan Ghani Hendra Radjasa¹, Bernadeta Sachi Pramesti P², Hudama Abdillah Firdaus³,
Nadya Wefa Salsabila⁴, Prysilya Ananta⁵, Dewi Puspa Arum⁶
^{1, 2, 3, 4, 5, 6} Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Email: 24071010020@student.upnjatim.ac.id

Article History

Received: 12-11-2024

Revision: 25-11-2024

Accepted: 29-11-2024

Published: 01-12-2024

Abstract. This study aims to analyze the impact of language skills on tourism services. The type of research used is qualitative descriptive. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis was carried out qualitatively with the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The results of data analysis show that with this multi-method approach, this study is able to provide a comprehensive overview of the condition of tourism and the factors that affect it both in terms of theory and field practice.

Keywords: Language Skills, Indonesian, Labor

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak keterampilan berbahasa terhadap pelayanan pariwisata. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil analisis data menunjukkan bahwa dengan pendekatan multi-metode ini penelitian ini mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi pariwisata serta faktor-faktor yang mempengaruhinya baik dari sisi teori maupun praktik lapangan.

Kata Kunci: Keterampilan Berbahasa, Bahasa Indonesia, Tenaga Kerja

How to Cite: Radjasa, E. G. H., Pramesti, B. S., Firdaus, H. A., Salsabila, N. W., Ananta, P., & Arum, D. P. (2024). Pentingnya Keterampilan Berbahasa Indonesia bagi Tenaga Kerja Pariwisata. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 5 (6), 7504-7510. <http://doi.org/10.54373/imeij.v5i6.2137>

PENDAHULUAN

Indonesia, dengan kekayaan budaya dan alam yang luar biasa, telah menjadi destinasi wisata yang semakin diminati oleh wisatawan mancanegara. Keindahan pantai, keunikan budaya, dan keramahan masyarakat menjadi daya tarik tersendiri (Syafitri et al., 2023). Namun, di balik keindahan tersebut, terdapat aspek krusial yang seringkali luput dari perhatian, yaitu pentingnya penguasaan bahasa Indonesia bagi tenaga kerja pariwisata.

Bahasa, sebagai alat komunikasi utama, memiliki peran yang sangat sentral dalam industri pariwisata. Dalam konteks Indonesia, bahasa Indonesia bukan hanya sekadar alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga merupakan cerminan identitas bangsa (Damayanti, 2019). Dengan menguasai bahasa Indonesia dengan baik, tenaga kerja pariwisata tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang prima kepada wisatawan, tetapi juga turut serta dalam

mempromosikan kekayaan budaya Indonesia. Keterampilan berbahasa Indonesia yang baik memungkinkan tenaga kerja pariwisata untuk berkomunikasi secara efektif dengan wisatawan dari berbagai latar belakang. Mereka dapat memberikan penjelasan yang jelas mengenai destinasi wisata, menjawab pertanyaan, dan bahkan berinteraksi secara lebih personal dengan wisatawan (Prihatin, 2017). Hal ini tentu saja akan meningkatkan kepuasan wisatawan dan memberikan kesan yang baik terhadap Indonesia. Selain itu, penguasaan bahasa Indonesia yang memadai juga sangat penting untuk menjaga kualitas produk pariwisata Indonesia. Dengan bahasa Indonesia yang baik, tenaga kerja pariwisata dapat menyusun materi promosi yang menarik dan informatif, membuat panduan wisata yang mudah dipahami, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar internasional (Tarigan et al., 2023). Hal ini akan berdampak positif terhadap citra pariwisata Indonesia di mata dunia.

Persaingan di industri pariwisata dalam era globalisasi, semakin ketat. Banyak negara menawarkan destinasi wisata yang menarik dengan berbagai fasilitas yang lengkap. Untuk dapat bersaing, Indonesia perlu memiliki tenaga kerja pariwisata yang berkualitas, termasuk menguasai bahasa Indonesia dengan baik. Dengan demikian, Indonesia dapat mempertahankan posisinya sebagai salah satu destinasi wisata favorit di dunia. Terakhir, penguasaan bahasa Indonesia yang baik juga akan berdampak positif bagi pengembangan karir tenaga kerja pariwisata. Tenaga kerja yang memiliki kemampuan berbahasa Indonesia yang baik akan memiliki peluang yang lebih besar untuk mendapatkan pekerjaan dengan gaji yang lebih tinggi dan jenjang karir yang lebih baik. Selain itu, mereka juga akan memiliki kesempatan untuk berkontribusi dalam pengembangan industri pariwisata Indonesia

Penelitian oleh I Nyoman Rajin Aryana (2011) menemukan bahwa peran penting penguasaan Bahasa Indonesia bagi pelaku industri pariwisata, di samping Bahasa Inggris, untuk dapat berkomunikasi dengan baik dengan wisatawan domestik dan mitra lokal. Penelitian oleh Handayani (2013) mengemukakan bahwa pentingnya penguasaan Bahasa Indonesia yang baik sebagai bahasa nasional untuk komunikasi efektif dalam industri pariwisata. Darmawan, R. (2017) menemukan bahwa Kemampuan berbahasa operator tur pada umumnya masih kurang, menunjukkan perlunya pelatihan dan penyuluhan untuk meningkatkan kemampuan berbahasa Indonesia dan Inggris bagi pelaku pariwisata.

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis dampak keterampilan berbahasa terhadap pelayanan pariwisata, serta Mengidentifikasi pentingnya keterampilan berbahasa Indonesia Bahasa merupakan kunci utama dalam menciptakan pengalaman wisata yang tak terlupakan. Baik itu bahasa nasional maupun bahasa asing, kemampuan berkomunikasi secara efektif menjadi jembatan antara wisatawan dan destinasi wisata. Melalui bahasa, wisatawan dapat memahami

budaya lokal, sejarah, dan kekayaan alam suatu daerah dengan lebih baik. Penguasaan bahasa yang baik oleh para pelaku pariwisata memungkinkan mereka untuk memberikan informasi yang akurat, menjawab pertanyaan dengan jelas, serta membangun hubungan interpersonal yang positif dengan wisatawan. Bahasa juga berperan penting dalam mengatasi hambatan komunikasi, sehingga wisatawan merasa lebih nyaman dan aman selama berwisata. Dengan demikian, bahasa tidak hanya menjadi alat komunikasi, tetapi juga menjadi faktor penentu keberhasilan dalam mengembangkan industri pariwisata yang berkelanjutan.

Memahami pentingnya keterampilan berbahasa dalam sektor pariwisata membawa kita pada implikasi yang signifikan bagi kebijakan pendidikan dan pelatihan tenaga kerja pariwisata (Yanti et al., 2018). Kebijakan pendidikan harus dirancang untuk memastikan bahwa lulusan perhotelan dan pariwisata memiliki kompetensi berbahasa yang memadai, baik dalam bahasa Indonesia maupun bahasa asing yang relevan dengan pasar wisatawan. Pelatihan berkelanjutan juga perlu dilakukan untuk meningkatkan keterampilan bahasa para pekerja pariwisata yang sudah ada (Wahyuni, 2013). Selain itu, kurikulum pendidikan harus diperkaya dengan materi-materi yang berkaitan dengan budaya, sejarah, dan kekayaan alam Indonesia, sehingga para lulusan dapat menjadi duta yang baik bagi negaranya. Kemitraan antara lembaga pendidikan, industri pariwisata, dan pemerintah sangat penting untuk memastikan keselarasan antara kebutuhan industri dengan output pendidikan. Dengan demikian, kebijakan pendidikan dan pelatihan yang tepat dapat menghasilkan tenaga kerja pariwisata yang berkualitas dan mampu bersaing di tingkat global.

METODE

Studi Literatur

- Tujuan: Mengumpulkan informasi teoritis tentang pentingnya bahasa dalam industri pariwisata, studi kasus serupa, dan kerangka kerja penelitian yang relevan.
- Tahapan: (1) Melakukan pencarian literatur menggunakan kata kunci seperti "keterampilan berbahasa Indonesia", "industri pariwisata", "pelayanan pelanggan", "kepuasan wisatawan", "citra destinasi", dan (2) menganalisis literatur yang relevan untuk membangun kerangka teoretis penelitian.

Survei

- Tujuan: Mengumpulkan data kuantitatif mengenai persepsi wisatawan, tenaga kerja pariwisata, dan pemangku kepentingan lainnya tentang dampak kurangnya keterampilan berbahasa Indonesia.

- Sampel: Wisatawan domestik dan mancanegara, tenaga kerja pariwisata (pemandu wisata, petugas hotel, restoran, dll.), dan pemangku kepentingan (asosiasi pariwisata, pemerintah daerah).
- Instrumen: Kuesioner yang dirancang untuk mengukur:
 - 1) Tingkat kepuasan wisatawan terhadap pelayanan yang diterima.
 - 2) Persepsi wisatawan mengenai kemampuan berbahasa Indonesia tenaga kerja pariwisata.
 - 3) Dampak kurangnya keterampilan berbahasa Indonesia terhadap citra destinasi wisata.
 - 4) Faktor-faktor yang mempengaruhi kurangnya keterampilan berbahasa Indonesia.
 - 5) Saran untuk meningkatkan keterampilan berbahasa Indonesia.

Wawancara Mendalam

- Tujuan: Mendapatkan data kualitatif yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan persepsi responden terkait dampak kurangnya keterampilan berbahasa Indonesia.
- Sampel: Tenaga kerja pariwisata dengan berbagai tingkat keterampilan berbahasa Indonesia, manajer hotel, dan pemandu wisata.
- Instrumen: Pedoman wawancara yang dirancang untuk menggali informasi mengenai tantangan dalam berkomunikasi dengan wisatawan, pengaruh kurangnya keterampilan berbahasa Indonesia terhadap kinerja, dan kebutuhan pelatihan dan pengembangan.

Observasi

- Tujuan: Mengamati secara langsung interaksi antara tenaga kerja pariwisata dan wisatawan untuk melihat bagaimana kurangnya keterampilan berbahasa Indonesia mempengaruhi kualitas pelayanan.
- Lokasi: Objek wisata, hotel, restoran, dan tempat-tempat yang sering dikunjungi wisatawan.
- Instrumen: Catatan lapangan dan alat perekam untuk mendokumentasikan interaksi.

Analisis Data

- Data kuantitatif: menggunakan analisis statistik deskriptif (frekuensi, persentase) dan inferensial (uji korelasi, regresi) untuk menganalisis data kuesioner.
- Data kualitatif: melakukan analisis tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama dari hasil wawancara dan observasi

Tahap akhir adalah analisis data dimana semua data yang telah terkumpul diolah menggunakan software analisis seperti SPSS atau NVivo. Untuk data kuantitatif digunakan analisis statistik sementara data kualitatif dianalisis secara tematik. Tujuannya adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisa tersebut sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian secara komprehensif.

HASIL DAN DISKUSI

Tahap Penelitian	Tujuan	Sampel	Instrumen	Metode Analisis
Studi Literatur	Mengumpulkan informasi teoritis	Jurnal, buku, artikel	Pencarian database	Analisis tematik
Survei	Mengumpulkan data kuantitatif	Wisatawan, tenaga kerja, pemangku kepentingan	Kuesioner	Statistik deskriptif dan inferensial
Wawancara Mendalam	Mendapatkan data kualitatif mendalam	Tenaga kerja, manajer, pemandu wisata	Pedoman wawancara	Analisis tematik

Studi Literatur

Tujuan: Mengumpulkan informasi teoretis.

- Sampel: Jurnal ilmiah, buku, artikel.
- Instrumen: Pencarian database, analisis konten.
- Metode Analisis: Analisis tematik.

Analisis; studi literatur bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang sudah ada dalam bentuk jurnal ilmiah, buku, dan artikel. Metode ini menggunakan pencarian database dan analisis konten untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang relevan dengan topik penelitian. Hasil dari studi literatur memberikan landasan teoretis yang kuat untuk penelitian lebih lanjut.

Survei

Tujuan: Mengumpulkan data kuantitatif dari berbagai pihak.

- Sampel: wisatawan, tenaga kerja pariwisata, pemangku kepentingan.
- Instrumen: kuesioner.
- Metode analisis: statistik deskriptif dan inferensial.

- Analisis; survei digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif dari wisatawan, tenaga kerja pariwisata, dan pemangku kepentingan lainnya. Instrumen kuesioner memungkinkan pengumpulan data dalam jumlah besar secara efisien. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik sampel dan statistik inferensial untuk membuat generalisasi tentang populasi.

Wawancara Mendalam

Tujuan: Mendapatkan data kualitatif mendalam.

- Sampel: tenaga kerja pariwisata, manajer hotel, pemandu wisata.
- Instrumen: pedoman wawancara.
- Metode analisis: analisis tematik.

Wawancara mendalam bertujuan untuk mendapatkan wawasan kualitatif yang lebih dalam dari responden seperti tenaga kerja pariwisata, manajer hotel, dan pemandu wisata. Pedoman wawancara digunakan sebagai instrumen untuk memastikan bahwa semua topik penting dibahas selama wawancara. Data yang dikumpulkan dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola utama dan tema-tema penting.

Perbandingan Data Kuantitatif (Survei) vs Kualitatif (Wawancara Mendalam):

- Survei menyediakan gambaran umum berbasis angka mengenai tren atau pola tertentu dalam industri pariwisata seperti tingkat kepuasan pelanggan atau preferensi destinasi wisata.
- Wawancara mendalam menawarkan wawasan kontekstual yang lebih kaya mengenai alasan di balik angka tersebut melalui cerita pribadi atau pendapat mendetail dari para pelaku industri.

Perbandingan Temuan Deskriptif (Observasi) vs Inferensial (Survei):

- Observasi menghasilkan deskripsi detail tentang kondisi aktual di lapangan tanpa membuat generalisasi luas tetapi sangat berguna untuk memahami konteks spesifik suatu lokasi atau situasi tertentu.
- Survei memungkinkan penarikan kesimpulan umum tentang populasi berdasarkan sampel representatif sehingga bisa digunakan untuk merumuskan kebijakan pemasaran skala besar.

Integrasi Hasil Temuan

Dengan menggabungkan hasil dari studi literatur dengan survei kuantitatif serta wawancara kualitatif ditambah observasi langsung maka akan didapatkan gambaran menyeluruh baik dari sisi teori maupun praktik terkait isu utama yaitu faktor penentu keberhasilan destinasi wisata atau tantangan-tantangan utama yang dihadapi oleh sektor perhotelan lokal.

KESIMPULAN

Dengan pendekatan multi-metode ini (studi literatur, survei kuantitatif, wawancara kualitatif mendalam, observasi), penelitian ini mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi pariwisata serta faktor-faktor yang mempengaruhinya baik dari sisi teori maupun praktik lapangan. Setiap metode memiliki kelebihan masing-masing dalam hal jenis data yang dikumpulkan serta cara analisisnya sehingga saling melengkapi satu sama lain dalam menjawab rumusan masalah penelitian secara lengkap dan menyeluruh.

REFERENSI

- Damayanti, L. S. (2019). Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris Dalam Industri Pariwisata. *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 2(1), 71–82. <https://doi.org/10.46837/journey.v2i1.42>
- Nabila Syafitri, Fitri Annisa, Eko Purnomo, Muhammad Lutfi, & Suhairi, S. (2023). Penggunaan Bahasa Inggris Sebagai Strategi Komunikasi Global Dalam Industri Pariwisata. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 9(5), 1246–1256. <https://doi.org/10.36989/didaktik.v9i5.2112>
- Prihatin, Y. (2017). *Problematika Keterampilan Menyimak Dalam Pembelajaran Bahasa Indonesia*. 5(3).
- Wahyuni, S. (2013). Pengembangan Model Asesmen Otentik Dalam Pembelajaran Keterampilan Berbahasa Indonesia Lisan Di Sekolah Menengah Atas (SMA). *LITERA*, 9(1). <https://doi.org/10.21831/ltr.v9i1.1218>
- Yanti, N., Suhartono, S., & Kurniawan, R. (2018). Penguasaan Materi Pembelajaran Keterampilan Berbahasa Indonesia Mahasiswa S1 Program Studi Pendidikan Bahasa Dan Sastra Indonesia Fkip Universitas Bengkulu. *Jurnal Ilmiah KORPUS*, 2(1), 72–82. <https://doi.org/10.33369/jik.v2i1.5559>
- Yemima Heginta Br Tarigan, Nana Hendra Cipta, & Siti Rokmanah. (2023). Pentingnya Keterampilan Berbahasa Indonesia Pada Kegiatan Pembelajaran Sekolah Dasar. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 9(5), 829–842. <https://doi.org/10.36989/didaktik.v9i5.2032>