



Pelatihan Layanan Perjalanan Wisata Berbahasa Inggris Di SMK Negeri 2 Batam

Supardi

Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

supardi@btp.ac.id

Arina Luthfini Lubis

Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

arina@btp.ac.id

Andri Wibowo

Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

andri@btp.ac.id

Zahara Fatimah

Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam

zaharafatimah@btp.ac.id

Abstract

We, the academic community from Batam Tourism Polytechnic, do our service because English Travel Service Training is very much needed and useful for those who want to enter the world of work, so all students, especially those majoring in tourism, must take advantage of this training. This service is executed out by attending the location, which is a way of analysis and issue resolution by offering theoretical assistance, which this time took place on May 26 2023 at SMKN 02 Batam and the participants were students of class 11 majoring in tourism at SMKN 02 Batam and teachers as assistants for the Middle School State Vocational No. 2 Batam is a superior, reputable, quality State Tourism School, as well as being a center for tourism education and development which is located on Jalan Pemuda no. 5 Legend of Malacca, Batam Center Kodya Batam Riau Archipelago Province, which has 5 majors namely Accounting Expertise, Department of Tourism Service Business, Hospitality, Culinary, Fashion, Beauty & Spa. This school also has a variety of extracurricular activities such as e-sports, choir, Malay arts, green school, badminton, dance, spirit, scouts, Japanese, English, paskibra, PMR, music and martial arts, so servants are sure to be more This school will excel again if it continues to improve training based on English and tourism awareness.

Keywords: *Community service, Travel Service Training, English*

Abstrak

Kami civitas akademika dari Batam Tourism Polytechnic melakukan pengabdian karena Pelatihan Layanan Perjalanan Wisata Berbahasa Inggris sangat dibutuhkan dan bermanfaat bagi mereka yang ingin terjun ke dunia kerja, maka seluruh pelajar terutama yang jurusan pariwisata harus memanfaatkan pelatihan ini. Pengabdian ini dilaksanakan dengan mendatangi lokasi, yaitu cara analisis dan penyelesaian masalah dengan memberikan bantuan teori, yang kali ini berlangsung pada tanggal 26 Mei 2023 di SMKN 02 Batam dan pesertanya murid-murid kelas 11 jurusan pariwisata SMKN 02 Batam dan para guru sebagai pendamping Sekolah Menengah Kejuruan Negeri No. 2 Batam ini merupakan Sekolah Pariwisata Negeri yang unggul, terkemuka, berkualitas, serta menjadi pusat pendidikan dan pengembangan pariwisata yang berlokasi di jalan Pemuda no. 5 Legenda Malaka, Batam Centre Kodya Batam Propinsi Kepulauan Riau, dimana memiliki 5 jurusan yakni Keahlian Akuntansi, Jurusan Usaha Layanan Pariwisata, Perhotelan, Kuliner, Busana, Kecantikan & Spa. Sekolah ini juga memiliki ekskul yang bervariasi seperti e-sport, paduan suara, seni melayu, green school, badminton, seni tari, rohis, pramuka, bahasa jepang, bahasa inggris, paskibra, PMR, seni musik dan pencak silat maka



pengabdian yakin akan lebih unggul lagi sekolah ini jika terus meningkatkan pelatihan-pelatihan berbasis Bahasa Inggris dan sadar wisata.

Kata Kunci: Pengabdian Masyarakat, Pelatihan Layanan Perjalanan Wisata, Bahasa Inggris

PENDAHULUAN

Beberapa dosen melaksanakan Pengabdian Masyarakat sesuai dengan pelaporan PKM tujuannya selain untuk pemenuhan Tri Dharma Penguruan Tinggi juga sebagai bagian dari program kerja Prodi Manajemen Divisi Kamar dan Politeknik Pariwisata Batam. Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini dilakukan di SMK Negeri 2 Batam dengan pertimbangan berdasarkan observasi bahwa SMK Negeri 2 Batam tersebut merupakan jurusan Pariwisata maka perlu dilakukan Pelatihan Layanan Perjalanan Wisata Berbahasa Inggris yang tepat dan efektif dan pembelajaran yang akan disampaikan dapat diserap dengan mudah oleh siswa berhubung dalam satu jurusan. Adapun narasumber yang memberikan materi pada pelatihan tersebut memiliki kemampuan berkomunikasi berbahasa Inggris yang baik serta telah memiliki banyak pengalaman dalam dunia pariwisata.

Kembalinya sektor pariwisata pasca pandemi menjadi kabar baik di pagi hari bagi para pelaku pariwisata, namun sekaligus menjadi tantangan, karena pelaku pariwisata dituntut untuk memberikan pelayanan dan mendorong pariwisata dengan tetap mematuhi protokol kesehatan, yang menjadikan materi penting yang prospektif. Lulusan di bidang pariwisata harus menguasai. Kemampuan memberikan pelayanan dalam penyelenggaraan wisata di awal pandemi menjadi salah satu disiplin ilmu yang harus dipahami para lulusan saat ini, terutama di masa mendatang. SMKN 2 Batam merupakan sekolah menengah kejuruan yang saat ini sedang membekali siswanya dengan materi manajemen wisata terbaru..

Dalam proyek pengabdian masyarakat ini, tantangannya adalah bagaimana memberikan pelatihan penyusunan itinerary ala Batam dalam bahasa Inggris bagi siswa jurusan Bisnis Jasa Pariwisata di SMK Negeri 2 Batam. Tawaran pelatihan ini berupaya untuk mempersiapkan lulusan potensial untuk terjun ke bidang pariwisata, khususnya pasca wabah. Itinerary tempat wisata khas Batam yang menggunakan bahasa Inggris sebagai fokus utama konten pelatihan.

GAMBARAN UMUM MASYARAKAT MITRA

Pada tahun 2006 Pemerintah daerah Kota Batam mengambil langkah antisipatif membangun SMK Negeri 2 Batam, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri



No. 2 Batam ini merupakan Sekolah Pariwisata Negeri yang unggul, terkemuka, berkualitas, serta menjadi pusat pendidikan dan pengembangan pariwisata yang berlokasi di jalan Pemuda no. 5 Legenda Malaka, Batam Centre Kota Batam Propinsi Kepulauan Riau, dimana memiliki 5 jurusan yakni Keahlian Akuntansi, Jurusan Usaha Layanan Pariwisata, Perhotelan, Kuliner, Busana, Kecantikan & Spa. Sekolah ini juga memiliki ekskul yang bervariasi seperti e-sport, paduan suara, seni melayu, green school, badminton, seni tari, rohis, pramuka, bahasa jepang, bahasa inggris, paskibra, PMR, seni musik dan pencak silat.

SMKN 2 Batam dengan motto “Bersih, Enak, Rajin, Maju, Ulet, Terampil, Unggul (BERMUTU)”, dioperasikan sebagai sekolah yang menerapkan sistem ganda menyeluruh dengan melakukan pengembangan melalui kerjasama dengan sektor terkait seperti perbankan, Asosiasi Perjalanan Wisata Indonesia, Apindo, Kadin, dan memperluas kemampuan guru/pegawai agar dapat melayani secara efektif dengan penuh kendali mutu dengan tujuan menjadikan SMK Negeri 2 Batam Program Studi pada sekolah kejuruan yang diselenggarakan sejalan dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah/PP 29 Tahun 1990 program keahlian harus disesuaikan dengan perubahan pekerjaan. SMK Negeri 2 Batam telah menempuh mata kuliah keahlian yang sesuai dengan kebutuhan Kota Batam, yaitu berkembang sebagai kota pariwisata, jasa perdagangan, industri, dan perkumpulan di tingkat lokal, nasional, dan dunia. Sekarang ada tiga program studi dan empat program keahlian yang beroperasi, yaitu:

1. Bidang studi keahlian seni, kerajinan dan pariwisata dengan program studi keahlian pariwisata kompetensi keahlian usaha perjalanan wisata dan kompetensi keahlian akomodasi Perhotelan
2. Bidang studi keahlian bisnis dan manajemen program studi keahlian keuangan kompetensi keahlian Akuntansi
3. Bidang studi keahlian seni, kerajinan dan pariwisata dengan program studi keahlian tata boga kompetensi keahlian jasa boga

SMK Negeri 2 Batam memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung kelancaran proses pendidikan dan pelatihan, seperti tenaga komputer, balai pelatihan hotel, bank mini, koperasi, masjid, pusat bisnis, dan jasa pelatihan catering sesuai dengan perkembangan teknologi.



Meskipun bahasa Inggris sudah menjadi bagian ekstrakurikuler namun pada kenyataannya untuk praktik penggunaan bahasa Inggris masih sangat minim jika dinilai dari fasilitas yang ada untuk mendukung terapan ilmu kejuruan dalam kategori standar.

A. Tujuan

1. Pemberian pelatihan ini bertujuan untuk menjadi persiapan bagi para calon lulusan untuk siap terjun di dunia pariwisata, terutama pasca pandemi ini. Rencana perjalanan dengan objek wisata khas Batam menggunakan Bahasa Inggris menjadi tema utama yang akan menjadi materi pelatihan.
2. Mempersiapkan calon lulusan SMK Negeri 2 Batam jurusan Usaha Layanan Pariwisata agar memiliki kemampuan dasar penyusunan rencana perjalanan wisata bagi turis asing secara universal terutama yang menggunakan bahasa Inggris.
3. Terbentuknya rencana perjalanan wisata atau *itinerary* yang diintegrasikan dengan kearifan lokal budaya Batam dan berbahasa Inggris adalah sebagai salah satu bentuk pelayanan bagi para turis asing.

B. Manfaat

1. Bagi anggota Tim Pengabdian Kepada Masyarakat, kegiatan ini dapat mendekatkan dengan para siswa untuk bisa mengenal lebih dekat kampus Politeknik Pariwisata Batam.
2. Bagi masyarakat atau siswa SMK Negeri 2, hal ini sangat membantu mereka memahami bagaimana aplikasi bahasa Inggris dalam pelayanan jasa wisata sesuai dengan bidang keahlian mereka saat ini.



Gambar 1. Tampak Depan SMK Negeri 2 Batam
(Sumber: Google.com)

METODE PELAKSANAAN KEGIATAN PENGABDIAN

Pengabdi 5 orang terdiri dari 4 orang pemateri dan 1 orang dokumentasi yang kesemuanya dari program studi Manajemen Divisi Kamar bersinergi melakukan pelatihan dalam beragam metode yang menarik. Sebelum masuk ke kegiatan inti, para peserta pelatihan diminta mengerjakan suatu kuis pre-test yang berkaitan dengan penggunaan bahasa Inggris dalam dunia pariwisata. Hal ini dilakukan untuk mengukur kemampuan siswa sebelum dilakukannya pelatihan ini. Kegiatan yang pertama adalah perkenalan dari semua pengabdi dan profil pengabdi terhubung yang menjadi pengabdi kesemuanya adalah dosen yang berbeda-beda pengalaman dilanjutkan paparan slide power point penjelasan bahan melalui presentasi yang menjabarkan tentang peran penggunaan bahasa asing terutama bahasa Inggris dalam penyusunan usaha layanan pariwisata. Penjelasan presentasi dilanjutkan dengan pembelajaran berkonsep interactive role play, guna menumbuhkan engagement antara peserta and pemapar materi, diakhir disertai waktu tanya jawab dari peserta yang sebelumnya sudah diberi tahu akan bertanya akan diberikan hadiah khusus agar mereka terlatih untuk memberanikan diri bertanya.

Target pelatihan akan diidentifikasi keterlibatannya secara intelektual, mental dan emosional dalam sesi creativity Touring Guide Role Play, dimana peserta akan dibagi menjadi lima atau lebih kelompok, tergantung dari jumlah



peserta dan diminta untuk dapat mensimulasikan contoh seorang provider layanan wisata dalam menghadapi wisatawan asing yang berbahasa inggris lalu kemudian dikompetisikan dengan kelompok lainnya. Simulasi hasil dan roleplay dan games dari peserta yang telah berkelompok kemudian dinilai oleh juri, termasuk pemateri lalu akan diambil keputusan pemenang dari acara tersebut.

Kegiatan berikutnya adalah melakukan post test dimana para peserta kembali diuji kemampuan berbahasa inggrisnya. Hal ini untuk mengukur apakah sudah terjadi peningkatan pemahaman oleh para peserta pelatihan. Sesi diskusi dan tanya jawab bersama dilakukan oleh peserta dan pemateri pada sesi terakhir, membahas topik dari awal pelatihan dan hasil role play yang telah dilakukan. Sesi-sesi yang diberikan tersebut diharapkan dapat mendorong peserta memahami lebih baik dibanding metode monolog yang hanya akan memberi efek onese interaction, juga hasil dari pelatihan bisa langsung dipraktikkan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan oleh civitas akademika Politeknik Pariwisata Batam yaitu Dosen-dosen diantaranya: Kaprodi Manajemen Devisi Kamar, Sekprodi Manajemen Devisi Kamar, Kepala Akademik merangkap dosen Manajemen Devisi Kamar, Dosen Prodi Manajemen Devisi Kamar yang mengampuh mata Kuliah Pengantar Akuntansi dan Instruktur Prodi Manajemen Devisi Kamar yang siap memantau mahasiswa dalam praktek, pengabdian ini dilaksanakan secara mendatangi tempat yang dituju adalah metode analisa dan menyelesaikan masalahnya dengan memberikan pengarahan teorikal, dimana kali ini bertempat di SMK Negeri 02 Batam pada 26 Mei 2023 dan peserta Murid-murid SMK Negeri 02 Batam Kelas 11 jurusan Pariwisata.

Kegiatan yang dilaksanakan melalui pengenalan, penjelasan penjabaran materi-materi, pemberian kesempatan bertanya, membuat game keilmuan yang berhubungan tata cara menyambut wisatawan dan terakhir pemberian hadiah kepada peserta yang sudah bertanya ataupun memberi pendapatnya.



Para Dosen dan Perwakilan Guru SMKN 2 Batam

HASIL YANG DICAPAI DAN POTENSI KEBERLANJUTAN

Sebelum melakukan penjelasan untuk kegiatan ini, semua bahan dan alat yang diperlukan dalam kegiatan dan proses pembenahan persiapan bahan harus tersedia agar setiap tahapan akan berjalan dengan baik dan dapat bermanfaat dikemudian. Kegiatan ini dilaksanakan oleh dosen-dosen Politeknik Pariwisata Batam dari program study Room Division, Food yang masing-masing mempunyai jabatan kepala program study, sekretaris program study, dosen akuntansi program study dan structural program study yang dilaksanakan di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri No. 02 Batam pada hari Jum'at tanggal 26 Mei 2023, adapun metode dan sistematika pelaksanaan pemberian penjelasan pentingnya bahasa inggris dan sadar wisata.

Kegiatan yang lakukan pada tahap pertama dilaksanakan berupa : melakukan survey dengan mewawancarai pejabat setempat mengenai pemahaman murid-murid SMKN 02 tentang pentingnya Bahasa inggris dan dasar wisata. Pada tahap berikutnya kegiatan yang dilakukan berupa mensosialisasikan secara sistematis.

1. Persiapan yang disediakan pengabdian
 - 1) Buat spanduk
 - 2) Dekorasi meja
 - 3) Konsumsi sebanyak 90 porsi
 - 4) Tambahan konsumsi buah untuk para guru
 - 5) Hadiah dooprize untuk para pemenang game atau yang bertanya





2. Masuk kemateri bahan ajar inti

Pembicara I Ibu Arina Luthfini Lubis sebagai pembuka atau moderator mempunyai jabatan sebagai sekeretaris program study membuka kegiatan ini dengan membacakan salam dan basmallah kemudian memperkenalkan para peserta yang berkunjung ke SMKN 02 Batam.

Pembicara II Zahara Fatimah seorang dosen akuntansi program study menjelaskan selain pentingnya Bahasa Inggris dan sadar wisata yang akan disejaskan oleh pembicara berikutnya akuntansi juga penting sebagai pembuat dan pemeriksa laporan keuangan karena inti dari hasil suatu keberhasilan salah satunya laporan keuangan hasil usaha yang telah diraih.

Pembicara III Bapak Supardi yang mempunyai jabatan sebagai kepala program study sebagai pembicara inti I menjelaskan tentang pentingnya Bahasa Inggris, dimana bahan yang diberikan diantaranya: Why English must in tourism industry, English issues, Career opportunities, Seeking a career in the tourism industry, and Profesional Personality.

Pembicara IV Bapak Andri Wibowo yang mempunyai jabatan sebagai kepala Akademik Politeknik Pariwisata Batam sebagai pembicara inti II menjelaskan tentang pentingnya sadar wisata, dimana bahan yang diberikan, antara lain: Sadar Wisata: Spta Pesona, Pariwisata, Kepariwisata, Wisatawan, Objek & Daya Tarik Wisata Tujuan Wisata dan Pengelolaan Pariwisata.

1. Faktor Pendukung

- Sambutan dari murid dan juga guru setempat begitu penuh semangat dengan rasa kekeluargaan.
- Kerjasama team yang solid dengan dilandasi rasa tanggungjawab
- Komunikasi yang baik dengan perangkat setempat
- Adanya keinginan para guru meminta kegiatan materi lain
- Dukungan dan bantuan dari murid dan guru yang menjadi anggota kelompok

2. Faktor penghambat

- Terbatasnya waktu
- Latar Pengetahuan yang berbeda
- Kurangnya cepat tanggap pemahaman dari murid





Para Peserta Pelatihan Beserta Narasumber

SIMPULAN

1. Pelatihan Layanan Perjalanan Wisata Berbahasa Inggris dan sadar wisata di dunia kerja saat ini sangat di butuhkan terutama bagi para siswa/i jurusan pariwisata agar perkembangan masa depan jauh lebih baik
2. Adapun hasil yang dicapai dalam pelatihan layanan perjalanan wisata berbahasa inggris dan sadar wisata disambut dengan sangat baik sehingga kegiatan yang dilakukan pengabdian merasa sangat bermanfaat.
3. Adapun tindak lanjut dari kegiatan ini diharapkan bisa terus di jalankan.

SARAN

1. Sebaiknya kegiatan pelathan-pelatihan ini harus terus dilaksanakan secara berkala
2. Pengabdian bersedia diundang kembali untuk membuat kegiatan pelatihan-pelatihan yang diigninkan oleh SMK Negeri 02 Batam

DAFTAR PUSTAKA

Damayanti, L.S. (2019). Peranan Keterampilan Berbahasa Inggris dalam Industri Pariwisata. *Journey*, Vol. 2, No. 1, p:71-82.





- Dasna, I.W. (2015). Modul:Desain dan Model Pembelajaran Inovativ dan Interaktif. Universitas Terbuka. (online).(<https://repository.ut.ac.id/4324/1/MPDR5203-M!.pdf>).
- Jaelani, Aceng. (2015). Pembelajaran Kooperatif Sebagai Salah Satu Model Pembelajaran Di Madrasah Ibtidaiyya. IAIAN Syekh Nurjati. (online)(Downloads/189-551-1-PB.pdf).
- Riadil, I. G. (2020). Tourism industry crisis and its impacts: investigating the Indonesian tourism employees perspectives' in the pandemic of COVID-19. Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan, 4(2), 98–108.
- Rofiq, M.Nafiur. (2012). Cooperative Learning Dalam Pengajaran Pendidikan Agama Islam. Jurnal Falasifa.Vol.1.No.1.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta
- Syairi, Khairi Abu. (2013). Pembelajaran Bahasa dengan Pendekatan Budaya. Jurnal Dinamika Ilmu, Vol.13, No.2, 174-188.
- Zubaidah, Siti. (2017). Ketrampilan abad ke-21: Ketrampilan yang Diajarkan Melalui Pembelajaran. Universitas Negeri Malang, 2-17