

LAPORAN FINAL  
PENELITIAN PASCADOKTOR



Strategi Penggunaan Bahasa Asing Karyawan Di  
TempatTempat Wisata Lembang dan Subang Dalam  
Melayani Wisatawan Mancanegara (*The Staff Foreign Language  
use Strategies of Tourism Places At Lembang and Subang in Serving  
Overseas Tourists*)

Dr. Acep U.R.,M.Ed.

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

MEI 2018

## Kata Pengantar

Puji syukur kehadiran Allah Swt penelitian yang berjudul “ Strategi Penggunaan Bahasa Asing karyawan di tempat-tempat wisata Lembang dan Subang dalam melayani wisatawan Mancanegara” ini telah selesai.

Ucapan terima kasih peneliti sampaikan pada Ketua STP Bandung, Pusat Litabmas STP Bandung, Kepada pihak Maribaya Bpk. Elfian dan jajarannya, Pihak TWA Tangkuban Parahu Bpk. Heri dan Jajarannya dan Pihak PT. Sariater Bpk, Edwiono dan Jajarannya. Begitu juga kepada pihak yang terlibat langsung dalam penelitian ini, peneliti mengucapkan banyak terima kasih. Semoga Allah Swt. Membalas segala bantuan-bantuannya.

Peneliti berharap hasil penelitian ini bermanfaat untuk semua pihak yang terkait langsung maupun tidak langsung dengan kepariwisataan dan dunia pendidikan, walaupun penelitian ini masih terdapat kekurangannya. Peneliti selanjutnya yang serupa mudah-mudahan bisa menyempurnakannya di kemudian hari.

Bandung, 3 Mei 2018

Peneliti

Dr. Acep U.R., M.Ed.

Daftar Isi	
Hal.	
Kata Pengantar	i
Daftar isi	ii
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan yang diteliti	2
1.3. Tujuan Khusus	2
1.4. Urgensi Penelitian	3
Bab 2 Tinjauan Pustaka	4
2.1. Mutu Proses dan Produk (state of the art)	4
2.2. Sumber Pustaka	4-5
2.3. Perlunya menguasai cara belajar	5-7
2.4.1 Strategies For planning	8-9
2.4.2. Strategi Belajar	9-12
2.4.3. Strategi untuk memperbaiki daya ingat	13
2.3. Hasil penelitian terdahulu	13-14
2.4. Selayang pandang tentang lokus penelitian	14-17
Bab 3. Metode Penelitian	18
3.1. Desain penelitian	18
3.2. Populasi dan Sampling	18
3.3. Teknik Pengumpulan Data	18-20
3.4. Validitas	21

3.5. Teknik Analisa Data	21
Bab 4 Hasil Penelitian	22
4.1. Kuesioner dan Interview	22
4.1.1. Maribaya Natural Hot Spring Resort	22
4.1.2. Profil Karyawan	22-24
4.1.3. Pertanyaan terbuka	24-27
4.1.4. Interview	27-31
4.1.5. Kuesioner Wisatawan Mancanegara di Maribaya	31
4.1.5.1. Profil Wisatawan Mancanegara	31
4.1.5.2. Komunikasi Wisawatan Mancanegara dengan Staf	32
4.1.5.3. Pendapat dan saran-saran	33-34
4.2. P.T Sariater Hot Spring and Resorts	35
4.2.1. Kuesioner Profil Karyawan	35-36
4.2.2. Pertanyaan Terbuka	37-40
4.2.3. Interview	40-44
4.2.4. Kuesioner Wisatawan Mancanegara	44
4.2.4.1. Profil Wisatawan Mancanegara	44
4.2.4.2. Komunikasi Wisatawan Mancanegara dengan staf	45
4.2.4.3. Pendapat dan saran-saran	45-47
4.3. TWA Tangkuban Parahu	47
4.3.1. Kuesioner Profil Karyawan	47-49
4.3.2. Interview	51-54

4.3.3. Kuesioner	54
4.3.3.1. Profil Wisatawan Mancanegara	54-55
4.3.3.2. Komunikasi dengan staf	55
4.3.3.3. Pendapat dan Saran-saran	56-58
Bab 5 Simpulan dan Saran-saran	59
5.1. Simpulan	59
5.2. Saran-saran	59-60
Referensi	61-62
Lampiran-lampiran	63-74

## Bab I

### Pendahuluan

#### 1.1.Latar Belakang

Penggunaan (*practice*) bahasa asing seharusnya lebih sering digunakan di tempat-tempat wisata yang ada di Indonesia oleh pengelola wisata yang dalam hal ini termasuk staf atau karyawan-karyawannya. Penguasaan bahasa asing tentu saja menjadikan nilai tambah bagi karyawan perusahaan atau pihak pengelola wisata, walaupun sebatas pengertian maksud yang diutarakan oleh wisatawan mancanegara dalam berkomunikasi, misalnya sewaktu menanyakan tempat, atau hal-hal lainnya dimana wisatawan tersebut berada, untuk melayani reservasi akomodasi, perjalanan wisata, atau *tour guiding* oleh pemandu wisata. Penggunaan atau pemakaian bahasa asing tentu saja diawali saat para wisatawan tiba di bandara internasional dimana petugas bandara menanyakan kelengkapan dokumen, bahkan saat para wisatawan dijemput oleh agen perjalan, atau oleh pemandu wisatanya. Di hotel tempat wisatawan menginappun pelayanan oleh *bellboy*, *receptionist* dan staf hotel yang lainnya seperti di restoran sewaktu menawarkan menu dan menyajikan makanan dan minuman tentu saja penggunaan bahasa asing wajib dilakukan. Pemahaman budaya disamping penguasaan bahasa asing juga merupakan hal yang sangat diperlukan di dunia kepariwisataan untuk menghindari kesalahpahaman dalam berkomunikasi.

Tidak sedikit karyawan pengelola wisata yang tidak mampu berkomunikasi dalam bahasa asing, baik itu bahasa dari negara barat seperti Inggris, negara Asia seperti Jepang, Mandarin dan dari negara Timur tengah seperti bahasa Arab. Pemakaian bahasa Inggris sebagai bahasa internasional tentu saja sangat bermanfaat walaupun bahasa asing yang lainnya tidak dikuasai. Penguasaan bahasa Inggris setidaknya bisa dijadikan modal dalam melayani wisatawan manca negara dalam berkomunikasi di tempat-tempat wisata, sebaliknya bila tidak dikuasai, maka komunikasi tidak akan berjalan lancar, sebagai akibatnya tingkat pelayanan kurang maksimal, kesalahpahaman bisa terjadi yang akhirnya pengelolaan wisata bisa mengalami kerugian sebagai akibat berkurangnya tingkat kunjungan wisatawan manca negara. Dilain pihak, menteri pariwisata mencanangkan kedatangan wisatawan asing sebanyak 20 juta sampai tahun 2019. Sedangkan kesiapan kita dalam menyambut kedatangan mereka, khususnya dalam penguasaan bahasa asing perlu dievaluasi. Hal inilah yang menjadi

latar belakang diangkatnya judul “Strategi Penggunaan Bahasa Asing Karyawan Wisata Di Tempat-Tempat Wisata Lembang dan Subang Dalam Melayani Wisatawan Mancanegara” perlu diteliti lebih jauh.

## **1.2. Permasalahan yang diteliti**

Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini menyangkut masalah-masalah yang berkaitan dengan pariwisata dan ilmu-ilmu yang berkaitan dengan kepariwisataan, Bahasa, budaya dan komunikasi.

Secara terperinci masalah-masalah yang diteliti dalam penelitian ini mencakup hal-hal sbb:

1. Bagaimana penggunaan bahasa asing karyawan wisata di tempat-tempat wisata Lembang dan Subang?
2. Strategi apa saja yang digunakan karyawan dalam mengatasi masalah berkomunikasi dalam bahasa asing?
3. Langkah-langkah apa saja yang ditempuh pihak pengelola wisata untuk meningkatkan kompetensi karyawannya dalam menggunakan bahasa asing?

## **1.3. Tujuan Khusus Penelitian**

Sejalan dengan rumusan masalah, maka tujuan khusus penelitian ini adalah sbb:

1. Mendiskripsikan penggunaan bahasa asing karyawan wisata di tempat-tempat wisata Lembang dan Subang.
2. Mendiskripsikan Strategi yang digunakan karyawan dalam mengatasi masalah dalam berkomunikasi dalam bahasa asing.
3. Mendiskripsikan langkah-langkah yang ditempuh pihak pengelola wisata dalam meningkatkan kemampuan karyawannya dalam penggunaan bahasa asing.

#### 1.4. Urgensi Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis dan bobot yang diharapkan merupakan penemuan-penemuan yang berhubungan dengan profesionalitas pekerjaan. Penemuan-penemuan dari penelitian ini diharapkan dapat melengkapi atau menyempurnakan kaidah-kaidah penelitian yang telah ada dan bermanfaat bagi pembinaan dan pengembangan ilmu khususnya yang berkaitan erat dengan masalah kepariwisataan, sosial dan kebahasaan. Relevansi penelitian ini terhadap bidang ilmu sangatlah erat kaitannya dengan bidang pendidikan umum, sosial, pariwisata, sumber daya manusia dan psikologi pelayanan. Penemuan akhir dari penelitian ini diharapkan selain dapat menjawab dan memecahkan permasalahan yang telah dirumuskan, juga dapat bermanfaat untuk:

- i. Pengembangan ilmu, penelitian ini akan memberikan tambahan wawasan pada bidang pendidikan umum pada khususnya dan pariwisata pada umumnya.
- ii. Pengembangan berkomunikasi dalam bahasa asing.
- iii. Kesadaran akan pentingnya memahami budaya bahasa asing wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia.

## Bab 2

### Tinjauan Pustaka

#### 2.1 Mutu Proses dan produk (*state of the Art*)

Dengan tumbuhnya tempat-tempat wisata yang baru di wilayah kabupaten Bandung barat Lembang dan Subang. Penelitian ini akan sangat besar kontribusinya terhadap dunia kepariwisataan, kebahasaan, budaya dan bidang ilmu terkait. Beberapa cara metodologi penelitian ditempuh untuk memproses data untuk memperoleh hasil penelitian yang maksimal sehingga akan banyak memberikan nilai yang tinggi dan bermanfaat untuk berbagai pihak dikemudian hari. Permasalahan yang timbul di dunia pariwisata salah satunya adalah bahasa atau alat dalam berkomunikasi. Dengan adanya wisatawan asing yang datang ke Indonesia, para pengelola wisata harus sudah siap dalam berkomunikasi dalam bahasa asing, baik itu bahasa Inggris ataupun bahasa asing yang lainnya. Tingkat penggunaan bahasa asing oleh karyawan wisata perlu diteliti, disamping strategi-strategi yang mereka gunakan dalam menghadapi hambatan-hambatan dalam berkomunikasi. Langkah-langkah yang menguntungkan dari pihak pengelola wisata juga wajib ditelusuri untuk mencapai kepuasan kedua belah pihak baik pengelola yang termasuk karyawannya dan wisatawan asing yang datang ke lokasi wisata di daerah Lembang dan sekitarnya seperti Tangkuban Parahu dan Ciater sebagai perbandingan yang jarak tempuhnya tidak terlalu jauh untuk ditempuh.

#### 2.2 Sumber Pustaka

Kajian-kajian teori yang relevan dengan penelitian ini ditelaah sehingga saling memberikan kontribusi kepada masing-masing bidang keilmuan dan hasil penelitian, adapun sumber-sumber pustaka yang digunakan adalah sbb.:

O'Malley (1985) mendefinisikan strategi belajar sebagai “ Operations or steps used by a learner that will facilitate the acquisition, storage, retrieval or use of information” yang maknanya berarti cara-cara atau langkah-langkah yang digunakan oleh seorang pelajar yang akan memfasilitasi input pembelajaran, daya ingat, pemahaman atau penggunaan informasi. Berikut ada beberapa pendapat yang berkaitan dengan strategi belajar seperti yang disebutkan Rubin (1981) yang menyebutkan ada dua jenis strategi belajar yang secara langsung dan tidak langsung berkontribusi terhadap pembelajaran. Yang langsung dibagi ke dalam enam kelompok yaitu: 1. klarifikasi atau verifikasi, yang maksudnya adalah menanyakan sesuatu atau menerangkan sesuatu yang telah atau sedang dipelajari di kelas untuk mendapatkan segala sesuatu yang lebih jelas. Hal ini pula yang dilakukan beberapa siswa yang berhasil

dalam pembelajarannya. 2. monitoring, adalah suatu strategi yang dilakukan untuk memantau segala langkah yang telah dipelajari baik oleh diri sendiri maupun oleh rekan-rekan yang lainnya dalam proses pembelajaran. 3. mengingat, adalah langkah yang efektif dilakukan semua orang agar supaya apa yang telah dipelajari bisa dipraktikannya atau dipergunakan sewaktu dibutuhkan. 4. menebak, strategi ini baik dilakukan dalam membaca, biasanya menebak arti atau makna dalam bacaan teks, agar bisa sepenuhnya memahami apa yang dibacanya. 5. mengemukakan alasan, strategi ini baik dilakukan untuk memberikan ulasan terhadap diskusi kelas atau dalam pembahasan makalah. 6. Praktek, dilakukan sebagai upaya untuk lebih memahami apa yang telah dipelajari dan menambah pengetahuan. Dalam pembelajaran bahasa hal ini lebih baik dilakukkan untuk lebih menyempurnakan ilmu yang telah dipelajari. Dan strategi yang tidak langsung dibagi menjadi 2 jenis yaitu: 1. Menciptakan kesempatan untuk mempraktekan, startegi ini lebih baik diciptakan dalam suasana diskusi baik itu ilmu bahasa atau ilmu yang lainnya agar lebih tercipta suasana pembelajaran yang terus menerus. 2. Mengasilkan sesuatu, menghasilkan sesuatu bisa berbentuk tulisan seperti karya ilmiah, atau secara lisan misalnya pidato, percakapan atau karya-karya lainnya hasil dari pembelajaran. Hal yang serupa juga dibahas oleh Oxford (1990) membagi strategi belajar ke dalam 6 kelompok yaitu :1. Strategi mengingat seperti bagaimana mengingat bahasa. 2. Strategi kognitif yang menggabungkan bagaimana siswa berpikir tentang pembelajarannya 3. Strategi kompensasi yang memberikan kesempatan pada siswa untuk memperbaiki batasan pengetahuannya. 4. Meta Kognitif yang berkaitan dengan belajar mandiri. 5. Strategi afektif yang berkaitan dengan perasaan siswa 6. Strategi social yang berinteraksi dengan siswa yang lainnya. Lihat juga Oxford (1990), Bialystok (1991), Cohen (1991), Wenden (1991) dan Green and Oxford (1995).

### **2.3 Perlunya menguasai cara belajar.**

Belajar adalah cara belajar berpikir dan bertindak. Masing orang mempunyai cara dan gaya belajar yang berbeda. Penting bagi semua individu untuk mengetahui caranya belajar agar dapat menguasai ilmu dengan benar dan efektif. Menurut pengalaman peneliti keuntungan yang akan diperoleh jika kita mengetahui cara belajar yang baik, adalah sbb:

1. Seseorang menjadi lebih bertanggung jawab terhadap pembelajarannya.
2. Belajar menjadi lebih efektif.

3. Mencari cara yang lebih pas untuk pembelajarannya.
4. Dibekali dengan pengetahuan yang cukup dalam untuk melaksanakan tugasnya.
5. Menambah wawasan yang lebih luas.
6. Rasa percaya diri meningkat.

Strategi-strategi apa saja yang sebaiknya dilakukan oleh seseorang belajarnya, berikut adalah beberapa langkah yang baik dilakukan oleh mereka, seperti yang dijabarkan para ahli bahasa tersebut di atas.

- a. Know yourself (kenali diri sendiri) dengan mengukur kelemahan diri dan kelebihanannya dalam belajar, selanjutnya tentukan cara belajar yang paling disukai. Banyak faktor yang mempengaruhi proses pembelajaran, namun pilihlah cara yang paling baik apakah itu dengan membaca, memperhatikan, mendengarkan atau dengan mempraktekannya. Kenali juga cara pengajarnya dalam proses mengajarnya agar bisa beradaptasi. Pertimbangkan juga kebiasaan belajar apakah dirumah, terbiasa pagi atau malam, bisa berkonsentrasi dalam ruangan yang terang, sunyi atau berisik atau agak gelap.
- b. Manage your time and life (mengatur waktu dan pola hidup) dengan mengatur waktu dan mengontrol pola hidup, bisa pula menentukan tujuan belajar dan bagaimana melaksanakannya. Dengan menganalisa waktu, seseorang mampu menentukan tujuan dalam hidupnya seperti misalnya jika ingin nilai yang baik maka harus mengikuti jadwal yang pasti seperti apa, dimana dan kapan belajarnya.
- c. Improve your concentration (perbaiki konsentrasi), fokus pada tugas yang sedang dihadapi misalnya bila di kelas atau sedang belajar. Dengan mengerti suatu pelajaran lebih baik sebelum melupakannya. Seseorang yang cerdas tidak perlu belajar lama-lama dibandingkan dengan mahasiswa yang kurang karena Ia bisa memanfaatkan waktu belajarnya lebih tepatguna.

- d. Know what study means and how to do it (mengerti apa artinya belajar dan tahu bagaimana melaksanakannya). Belajar bukan hanya di kelas atau mengerjakan pekerjaan rumah, namun ada empat langkah yang wajib dilaluinya seperti misalnya membaca dulu sekilas→ belajar di kelas→ mengulanginya di rumah→ belajar secara mendalam. Bila langkah tersebut dilakukan seseorang akan mampu belajar lebih banyak dengan waktu dan tingkat tekanan yang lebih sedikit.
- e. Become an active reader (menjadi pembaca yang aktif) membaca banyak buku atau materi pelajaran dan bertanya dengan aktif akan mempermudah untuk penguasaan materi yang akhirnya akan berhasil dalam proses pembelajarannya.
- f. Become an active writer (menjadi penulis yang aktif) dengan rajin menulis dan bukan hanya menulis, pikiran juga harus diasah dalam proses penulisan. Dengan menulis kita bisa lebih banyak mengemukakan gagasan. Maka itu sebuah tulisan harus memiliki tujuan, ide, yang jelas ditambah penunjang ide dan konklusi yang masuk jelas.
- g. Build listening and note taking skills (mengasah kemampuan mendengarkan dan mencatat) mendengarkan secara akurat pengajar dalam setiap perkuliahan dan memutuskan mana yang penting untuk dicatat. Mencatat merupakan langkah yang diperlukan sebelum belajar, menjadi pendengar yang aktif, mampu membedakan mana yang utama dan yang bukan, mampu berpartisipasi di kelas, sering mengulang di rumah.
- h. Know how to study for and take exams (tahu bagaimana caranya belajar dan ujian) dengan selalu mengulang pelajaran dan mempersiapkan materi sebelum ujian akan menghasilkan nilai yang lebih baik.

## **2.4 Jenis-jenis strategi belajar.**

Berikut adalah contoh-contoh strategi atau cara belajar yang baik yang dikemukakan oleh para pakar agar proses pembelajarannya lebih efisien. Ada dua jenis strategi yang utama, yang pertama adalah strategi untuk merencanakan bagaimana belajar dan yang kedua adalah strategi untuk belajar.

### **2.4.1 Strategies for planning how to learn (strategi untuk merencanakan bagaimana belajar).**

#### **1. Perencanaan**

Membaca-baca dan mempelajari dulu sebelum melakukan apa yang akan dipraktikkan misalnya dalam melatih pengucapan dalam pelajaran bahasa Inggris, lebih baik mempelajari bagaimana suara konsonan, vokal, intonasi, penekanan dan penyambungan diucapkan.

#### **2. Memfokuskan perhatian**

Memfokuskan perhatian untuk mempelajari sesuatu dengan misalnya membuka situs internet.

##### **a. Memilih salah satu fokus**

Misalnya dalam mempelajari sesuatu yang lebih mudah diingat dan lebih bermanfaat pekerjaan. Jika akan melakukan presentasi misalnya fokuslah pada presentasi, jika menulis laporan fokuslah pada pelajaran penulisan laporan.

##### **b. Pengaturan sendiri**

Misalnya jika menyukai musik belajarlah ditempat yang ada peralatan musiknya, jika menyukai buku belajarlah di perpustakaan.

##### **c. Persiapan**

Persiapkan materi pelajaran yang akan dipelajari terlebih dahulu agar lebih siap dalam menerima pelajaran di kelas.

#### d. Evaluasi

Melakukan perbaikan atas kesalahan sendiri ketika menggunakan bahasa Inggris lebih baik, agar bisa memantau sejauh mana perkembangannya.

#### e. Belajar bersama atau sendiri

Belajar bersama dengan orang atau kelompok lain, baik untuk berbagi pikiran, mengkritik ide, mendapatkan ide dari yang lain dan bisa memikirkan hal yang lainnya lebih banyak dibandingkan jika belajar sendiri.

### 2.4.2 Strategi Belajar

Berikut adalah contoh strategi belajar dalam pelajaran bahasa Inggris.

#### 1. Strategi berpikir

##### a. Pengelompokan

Mengelompokan segala sesuatu secara teratur baik untuk menciptakan kerangka pikir pembelajaran. Jika hal ini dilakukan, otak kita dapat mengatur informasi dengan benar. Misalnya sewaktu belajar bahasa Inggris kategori kata seperti binatang, peralatan kantor dsb. dikelompokan berdasarkan kategori, sehingga bisa dengan jelas mengingatnya. Contoh lainnya dengan menggunakan peta pikiran (mind-map) yang merupakan salah satu dari kategori pengelompokan.

##### b. Imajiner

Membayangkan sesuatu dalam pikiran juga membantu mengingat banyak hal. Misalnya membayangkan sebuah makanan sebagai pola pikir dalam pembuatan paragraf yang terdiri dari makanan sebagai topiknya, isinya menggambarkan wacana yang membahas segala permasalahan yang berkaitan dengan topik pembahasan.

### **2.4.3. Strategi untuk memperbaiki daya ingat**

Faktor-faktor di bawah ini dapat berdampak penting pada daya ingat kita, misalnya:

- a. Obat-obatan dan alkohol bisa berdampak negatif pada fungsi daya ingat kita.
- b. Olah raga dan kesehatan yang baik biasanya baik untuk pengisian oksigen pada otak dan memperbaiki kecepatan berpikir dan belajar.
- c. Kelelahan biasanya mengganggu kemampuan otak kita dalam menyerap informasi, dan agak sulit juga menyimpannya dalam otak. Stres dan kecemasan bisa juga mengganggu daya ingat melibatkan tiga proses sbb.:
  1. Informasi yang diterima.
  2. Informasi yang disimpan.
  3. Informasi yang akan digunakan.

Ada beberapa jenis daya ingat sbb.:

1. Memori bisa verbal seperti mengingat suara kata atau kata-kata yang di cetak.
2. Memori bisa juga visual dengan mengingat-mengingat suatu gambar atau bentuk.
3. Memori bisa juga berbentuk suatu gerakan yang biasa diingat atau dirasakan.

### **2.4.4 Strategi Persiapan Ujian**

Berikut ada beberapa langkah dalam mempersiapkan belajar untuk menghadapi ujian.

1. Catat tanggal ujian dan perhatikan bobot mata kuliah masing-masing.
2. Tanyakan pada instruktur untuk memastikan materi yang akan keluar dalam ujian.
3. Ketika belajar buatlah rumusan, catatan-catatan yang dapat dimengerti untuk diingat bila ujian tiba.
4. Rencanakan untuk belajar sendiri dan bersama –sama.
5. Kerjakan latihan-latihan yang ada dalam buku untuk melatih diri.

Sebagai catatan, dalam penelitian ini strategi belajar bahasa Asing karyawan tempat wisata akan dibahas pada bab pengolahan data.

## **2.3 Hasil Penelitian terdahulu**

Berikut adalah hasil penelitian terdahulu yang serupa namun beda lokasi dan sampelnya;

- 1) Arifin (2010) dalam penelitiannya yang berjudul Evaluasi tingkat penguasaan bahasa Inggris dan identifikasi kebutuhan pengembangan program pelatihan bahasa Inggris bagi para pemandu wisata objek wisata gunung Tangkuban Parahu mengungkapkan bahwa hasil tes tertulis pada umumnya rendah, sedangkan keterampilan membaca cenderung lebih rendah dari keterampilan berbicara. Dalam tes tertulis dinyatakan tidak sepenuhnya menunjukkan

kualitas mereka dalam berbahasa Inggris, walau hasil tesnya rendah, namun mereka fasih dalam berbahasa Inggris. Dalam berkomunikasi dengan wisatawan dan sesama pramuwisata bahasa Inggris informal cenderung lebih sering digunakan.

2) Penelitian serupa juga dilakukan oleh Rahmawati (2002) dengan judul Peranan bahasa Inggris sebagai sarana komunikasi bagi pemandu wisata dengan wisatawan asing di PT. Kusuma Satria Dinasari Wisata Jaya, dengan hasil penelitian pentingnya adanya pengembangan pengetahuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris dan pelatihan tentang kebahasaan, budaya dan pengetahuan kepariwisataan.

3) Masruroh (2001) dalam penelitiannya yang berjudul Pentingnya penguasaan bahasa Inggris dan pengetahuan kepariwisataan bagi para guide pada divisi Agrowisata PT. Kusuma Satria Dinasari Wisata Jaya, dengan hasil karyawannya memiliki penguasaan bahasa Inggris dari level sedang, menengah, dan lanjutan dengan pengetahuan kepariwisataan yang belum cukup memadai namun dengan pelatihan didapat hasil yang cukup memuaskan. Masih banyak penelitian-penelitian lainnya yang ada relevansinya, namun tidak dibahas satu demi satu dalam paparan ini. Dalam penelitian ini bahasanya berbeda dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan seperti yang disebutkan di atas, penelitian ini meneliti semua karyawan seperti petugas administrasi, penjual tiket, petugas keamanan, resepsionis dan karyawan lainnya yang terlibat langsung atau tidak dan bukan hanya pemandu wisata yang terlibat di tempat-tempat wisata Lembang dan Subang dalam penguasaan dan penggunaan bahasa asing, yang dianggap sebagai aset perusahaan yang berkontribusi langsung terhadap pengembangan wisata di masing-masing tempat wisata tersebut

#### **2.4 Selayang pandang tentang lokus penelitian**

Dikutip dari berbagai sumber data tentang kawasan wisata Ciater, Tangkuban Parahu dan Taman Wisata Maribaya, berikut adalah paparan singkat tentang kawasan wisata tersebut:

##### **1. Ciater (Pemandian Air Panas Alam)**

Lokasi Pemandian air panas Ciater di Desa Ciater, kecamatan Ciater kabupaten Subang yang berdekatan dengan objek wisata Tangkuban Parahu. Tempat ini selain banyak dikunjungi wisnu juga wisman yang kebanyakan dari Timur Tengah. Mulanya tempat wisata air panas ciater merupakan tempat pemandian masyarakat yang tinggal di sekitar Ciater, Palasari dan Nagrak. Yang berawal dari hutan yang konon dianggap angker. Nama Ciater bermula dari pohon yang disebut Ater yang ditebas mengeluarkan air yang diyakini dapat menyembuhkan berbagai penyakit. Pada tahun 1960 seorang pria dengan julukan Embah Embos yang diyakini sakti membuka hutan rimba yang angker tersebut, menjadi perkampungan yang

## **Bab 3**

### **Metode Penelitian**

#### **3.1 Desain penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok (Moleong 2012). Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini dibandingkan juga dengan apa yang ditemukan di lapangan dalam penelitian ini. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yaitu data yang hanya berdasarkan pengamatan-pengamatan terhadap data penelitian yang diukur bukan berdasarkan jumlah atau angka.

#### **3.2 Populasi dan Sampling**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan TWA Maribaya, Pemandian air panas Ciater dan TWA Tangkuban perahu serta wisatawan mancanegara yang berkunjung di lokus-lokus tersebut pada bulan Maret sampai dengan bulan April. Adapun sampel yang terjaring adalah karyawan yang sedang bertugas dan wisman mancanegara yang sedang berkunjung ke tempat-tempat wisata tersebut di hari kerja maupun di hari libur Sabtu dan Minggu. Pengambilan sampel dilakukan berdasarkan teknik accidental sampling dan convenience sampling (lihat Saunders,dkk. 2012). Teknik ini digunakan dengan alasan karyawan yang sedang bertugas tidak pasti jadwal kerjanya, begitu juga dengan wisman mancanegara yang tidak bisa diprediksi kedatangannya.

#### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua sumber data yaitu :

1. Data primer yang diperoleh peneliti berdasarkan pengamatan langsung dan wawancara dilapangan dengan pihak karyawan dan pengunjung dengan tujuan mengetahui permasalahan yang diteliti. a. Wawancara : Tanya jawab dengan karyawan, pengunjung untuk mendapatkan data. Awal dari survey dilakukan dengan bertanya-tanya kepada pihak pengelola apakah bisa melakukan penelitian di tempat-tempat wisata tersebut atau tidak. Penolakan dilakukan oleh karyawan The Lodge Lembang karena peneliti tidak membuat proposal terlebih dahulu yang diminta sebelum melakukan penelitian, namun peneliti tetap membeli tiket masuk dan melakukan observasi terhadap lokus penelitian, karyawan, pengunjung domestik dan

bapak Iman selaku sekretaris kepala desa. Diskusi membahas tentang perkembangan dan dampak yang dirasakan sebagai akibat adanya tempat-tempat wisata lama dan baru. Dampak yang langsung dirasakan menurut mereka adalah tingkat kemacetan yang tinggi di waktu libur dan libur panjang, sehingga para peternak sapi atau petani sayuran sering telat mengirimkan hasil ternak atau taninya seperti susu dan sayuran yang menjadi basi atau busuk sewaktu tiba ditempat pengepulan yang jaraknya cukup jauh yaitu di wilayah Lembang. Untuk kawasan wisata Subang tidak ada dampak yang negatif karena akses jalan raya yang lebih luas dibandingkan dengan kawasan wisata Maribaya.

### **3.4 Teknik Validitas**

Kredibilitas data dari penelitian ini tinggi karena peneliti adalah seorang ahli bahasa (linguis) yang mana penelitiannya berkaitan dengan kebahasaan. Begitu juga data yang diperoleh dari data primer dan sekunder dapat dipertanggung jawabkan kredibilitasnya.

### **3.5 Teknik Analisa Data**

Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dimana data yang diperoleh dari data primer dan sekunder untuk mencari akar permasalahan di lokus penelitian yang diharapkan bisa dicari pengembangan dan output atau luaran dari permasalahan yang terjadi, sehingga akan tercipta strategi alternatif dan penerapan strateginya untuk pengembangan lebih lanjut.

*“ Descriptive research involves a collection of techniques used to specify, delineate, or describe naturally occurring phenomena without experimental manipulation. Descriptive research is used to establish the existence of phenomena by explicitly describing them”* (Selliger and Schollamy 1990:124, dalam Alwasilah (1991, 2022). Pernyataan tersebut mengimplikasikan bahwa dalam penelitian deskriptif, data harus apa adanya tidak boleh dimanipulasikan dan data lebih baik didapat langsung dari sample penelitian baik secara lisan misalnya wawancara maupun non lisan seperti dalam bentuk kuesioner atau observasi.

## **Bab 4**

### **Hasil Penelitian**

#### **4.1 Kuesioner dan Interview**

Di bab ini dibahas hasil dari kuesioner dan interview dari karyawan dan pengunjung asing di 3 lokus penelitian yang berbeda yaitu TWA Maribaya, TWA Tangkuban Parahu dan Sariter. Adapun format kuesioner dan interview yang digunakan sama untuk ke 3 lokus penelitian tersebut untuk kemudahan pengolahan data.

##### **4.1.1. Maribaya Natural Hot Spring Resort**

##### **4.1.2. Profil Karyawan**

Menurut Bapak Elfian, manager marketing di Maribaya, ada sekitar 150 karyawan di kawasan Maribaya. Untuk lebih efektifnya beberapa karyawan dipilih, karena tidak semua karyawan berhadapan langsung dengan pengunjung asing, seperti misalnya tukang kebun dan teknisi. Yang berhubungan langsung dengan pengunjung adalah Satpam, penjual tiket, penjaga pintu masuk, beberapa pemandu wisata, resepsionis hotel, room service dan pelayan restoran. Sebagai catatan disini bahwa tidak semua karyawan yang dapat dijadikan sample dari penelitian ini, dengan alasan jadwal kerja yang berbeda-beda, seperti misalnya ada yang pagi, siang dan sore. Begitu juga ada beberapa karyawan yang sedang cuti atau tidak masuk, sehingga hanya karyawan yang dapat ditemui langsung saja yang dapat dijadikan sampel sewaktu peneliti melaksanakan penelitiannya. Adapun jumlah sampel yang terjaring berjumlah 25 orang dari 100 berkas yang sebagian dibagikan dan langsung dapat diwawancarai. Sisanya ada yang dikembalikan namun kosong, dan sisanya tidak kembali karena sampel tidak ditemui di lokus. Sedangkan untuk wisman yang berkunjung ke tempat wisata ini sangat terbatas jumlahnya, dan itupun hanya beberapa turis dari Timur Tengah, dan Tiongkok, sedangkan dari Eropa atau wisman Barat lainnya tidak ditemui di tempat ini. Dari 3 pasangan keluarga Timur Tengah, hanya 1 pasangan saja yang bersedia diwawancarai.

tidak pernah jumlahnya seimbang 50%, namun dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa karyawan berpengalaman dalam penggunaan bahasa asingnya.

#### 4.1.3. Pertanyaan terbuka

No.	Pertanyaan	Jawaban	Total
1.	Apakah Anda ditempatkan di posisi kerja sesuai dengan keinginan? bila tidak jelaskan	Ya/sesuai	25
2.	Apakah Anda sering melayani turis dari mancanegara?	Ya Tidak	20 5
3.	Bahasa apa yang sering Anda gunakan bila menghadapi turis mancanegara?	Bahasa Inggris Arab Tidak menjawab	23 1 1
4.	Kendala apa saja yang sering Anda hadapi bila berkomunikasi dengan turis mancanegara?	Kurang paham bahasa Inggris Tidak ada kendala Grammar Tidak paham bahasa Arab	17 2 1 5
5.	Bahasa Asing apa saja yang Anda kuasai?	Inggris Tidak mengerti bahasa asing Orang mengerti Arab	22 2 3

6	Bagaimana Anda mengatasi kesulitan berkomunikasi dalam bahasa Asing?	Minta bantuan teman	13
			1
		Tidak ada masalah	4
		Buka google	1
		Translation	2
		Bahasa Tubuh	1
		Mencoba	3
	Tidak menjawab		
7	Apakah atasan Anda mendukung dalam program pelatihan bahasa Asing?	Ya	23
		Mungkin	1
		Mendukung	1
8	Seringkah Anda mempraktekan Bahasa Inggris dengan turis yang mengunjungi tempat wisata dimana Anda bekerja?	Sering	21
		Kadang-kadang	3
		Tidak	1
9	Bila tidak kedatangan turis mancanegara, apakah Anda mempraktekan bahasa Inggris dengan rekan kerja?	Ya	20
		Kadang-	3
		kadang-	2
		Tidak	
10	Apakah Anda pernah belajar bahasa Inggris sebelum bekerja di kantor ini?	Pernah	20
		Tidak pernah	5
11	Apakah pihak manajemen menyelenggarakan pelatihan kursus bahasa Asing seperti Perancis,	Ya	23

	Jepang, Arab, Inggris dan lain-lain untuk karyawan?	Arab dan Inggris	1
		Tidak pernah	1
12	Apakah pelatihan bahasa Inggris diselenggarakan di tempat Anda bekerja? Bila ya berapa kali diselenggarakan dalam seminggu?	Ya	23
		2 minggu sekali	1
		Setahun 2 kali	1
13	Adakah karyawan yang mahir dalam berbahasa Asing?	Ada	23
		Tidak	2
14	Siapa yang paling mahir dalam bahasa Inggris di kantor Anda?	Atasan saya	1
		Direktur	1
		0 Beberapa	23
15	Apakah ada karyawan di kantor ini yang berbagi ilmu pengetahuan bahasa asing dengan Anda?	1 Ada	24
		2 Tidak Ada	1

Tabel 2. Pertanyaan terbuka tentang karyawan Maribaya dan hasilnya

Sebagai catatan dalam kuesioner ini secara random diklasifikasikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan motivasi yaitu pertanyaan nomor 1 dan pertanyaan-pertanyaan nomor 2,3,4,5,8,9,10,13,14 dan 15 berkaitan dengan tingkat penggunaan bahasa asing. Sedangkan pertanyaan-pertanyaan nomor 6 berkaitan dengan strategi. Dan pertanyaan-pertanyaan nomor 7,11 dan 12 menggali langkah-langkah yang dilakukan pihak perusahaan dalam pelatihan bahasa asing. Berikut adalah pemaparan hasil kuesioner nomor 1 yang menyatakan 100 % penempatan kerja yang sesuai sehingga mereka termotivasi bekerja di tempat tersebut. Hasil jawaban nomor 2,3,4,5,8,9,10,13,14 dan 15 menunjukkan hasil jawaban yang signifikan seperti yang dilihat dari table 2 di atas bahwa karyawan Maribaya menggunakan bahasa asing baik secara aktif maupun pasif mereka mengalami atau menggunakannya. Sedangkan bahasa asing yang dominan mereka gunakan dan pernah mendengar adalah bahasa Inggris dan Arab. Hal ini sangat masuk akal karena tempat mereka bekerja adalah kawasan wisata dan sering dikunjungi oleh wisatawan mancanegara. Sedangkan langkah-langkah yang ditempuh pihak perusahaan untuk mendukung pelatihan bahasa asing cukup tinggi dilihat dari hasil jawaban

sampel. Sebagai usaha dalam pengembangan bahasa asing, pihak perusahaan menyelenggarakan pelatihan bahasa secara periodik. Menurut keterangan sampel ada yang mengatakan pelatihan diselenggarakan setahun sekali ada juga yang mengatakan setahun 2 kali. Di tempat wisata tersebut juga tersedia pemandu wisata yang dianggap mengerti bahasa Inggris atau bahasa Arab yang sesuai dengan keahlian dan pengalaman mereka masing-masing.

#### 4.1.4. Interview

No.	Pertanyaan	Jawaban	Total
1	Sudah berapa lama Anda bekerja di tempat ini?	2 bulan	7
		6 bulan	10
		8 bulan	3
		1,5 tahun	1
		4 tahun	2
		5 tahun	2
2	Di posisi apa Anda sebelum menduduki posisi sekarang?	Cashier	5
		Satpam	6
		Sama	3
		Swasta	1
		Pedagang	2
		Tidak mengisi	3
3	Apakah Anda merasa senang berada di posisi sekarang?	Senang	23
		Kurang	2
4	Apakah Anda merasa nyaman bekerja di perusahaan ini?	Ya	25
5	Anda berniat untuk pindah pekerjaan di	Tidak	23

menggunakan berbagai jenis strategi dalam berkomunikasi dengan wisatawan dari mancanegara, hal ini menunjukkan tingkat usaha yang tinggi dalam memperkecil hambatan berkomunikasi dalam bahasa asing.

#### 4.1.5. Kuesioner Wisatawan Mancanegara di Maribaya

##### 4.1.5.1. Profil Wisatawan Mancanegara

Dari 3 pasangan pengunjung yang berasal dari Timur Tengah, hanya 1 pasangan yang bersedia diwawancarai

Pertanyaan Jawaban	Asal Negara (Total)	Alasan Kunjungan	Bisa Bahasa Indonesia	Bicara Bahasa
Europa				
USA				
Australia				
Arab	1	Rekreasi dan Terapi air hangat	Tidak	Arab dan Inggris
Others				

Tabel 4. Profil wisatawan mancanegara di Maribaya dan hasilnya

Tabel ini menunjukkan asal, alasan dan penggunaan bahasa wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Maribaya. Namun hanya 1 sampel saja yang terjaring. Sampel berasal dari negara Arab yang bermaksud berekreasi dan terapi air hangat, dan sampel ini tidak mengerti bahasa Indonesia hanya bahasa Arab dan berbahasa Inggris.

#### 4.1.5.2. Komunikasi Wisatawan Mancanegara dengan Staf

Pertanyaan Asal Wisman	Mampu berbicara dalam bahasa	Mengerti Penjelasan Staff	Staff mencoba menjelaskan dalam Bahasa Inggris	Staff Bicara Bahasa Inggris dengan expressi yang....
Europa				
USA				
Australia				
Arab	Arab dan Inggris	Ya	Ya	Jelas dan kadang-kadang dalam bahasa Arab
Lain-lain				

Tabel 5 Komunikasi wisatawan mancanegara dan staf beserta hasilnya

Tabel ini mendukung pernyataan dalam kuesioner dan interview yang menggali penggunaan bahasa asing dan strategi yang digunakan karyawan Maribaya. Hasilnya menunjukkan bahwa karyawan menggunakan bahasa asing dan dimengerti oleh wisatawan tersebut tentu saja dengan strategi berkomunikasi yang baik sehingga dapat dimengerti oleh wisatawan asing.

#### 4.1.5. 3. Pendapat dan Saran-saran

Pertanyaan Jawaban	Pendapat	Saran-saran
Europa		
USA		
Australia		
Arab	<i>I think the place is interesting and the place needs professional staff who can communicate in English and Arabic if possible</i> (tempat ini sangat menarik dan memerlukan karyawan yang mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris dan Arab jika memungkinkan)	<i>All the staff should be trained foreign languages such as English and Arabic, so communication can be done well, especially when the visitors need some help.</i> (semua karyawan seharusnya dilatih bahasa asing khususnya bahasa Inggris dan bahasa Arab, sehingga komunikasi bias berjalan dengan lancar, terutama bila pengunjung memerlukan bantuan)
Others		

Tabel 6. Pendapat dan saran-saran Wisman di Maribaya

Tabel 6 memuat pendapat dan saran-saran wisman , dengan dukungan sepenuhnya dalam hal pengembangan dan pelatihan bahasa asing.

## Bab 5

### Simpulan dan Saran-saran

#### 5.1. Simpulan

Simpulan dari penelitian ini di 3 lokus penelitian adalah sbb.:

1. Penggunaan bahasa asing baik bahasa Inggris dan bahasa Arab termasuk aktif dan pasif khususnya penggunaan bahasa Inggris. Aktif yang termasuk menggunakan secara *verbal* (lisan) dan pasif secara *non verbal* ( bukan lisan)
2. Strategi penggunaan bahasa asing ditemukan berbagai cara baik secara aktif maupun pasif (seperti yang dijabarkan dalam bab 4) yang digolongkan secara *Verbal* (lisan) dan *Non Verbal* sbb.; a. *Verbal* : berbicara bahasa asing atau bahasa Indonesia, bertanya dalam bahasa asing, bertanya dalam bahasa Indonesia untuk minta bantuan, rekan kerja, pemandu wisata atau menghubungi kantor, menebak arti dan menjawab dalam bahasa asing, menjawab dalam bahasa asing, mencoba berbicara dalam bahasa asing, berusaha berbicara bahasa asing seadanya. b. *Non Verbal* : menggunakan bahasa tubuh atau bahasa isyarat.
3. Langkah –langkah yang ditempuh pihak pengelola wisata di ketiga lokus penelitian adalah dengan menyelenggarakan pelatihan bahasa asing khususnya bahasa Inggris dengan mendatangkan pengajar bahasa Inggris yang diselenggarakan 2 kali dalam setahun dan diselenggarakan dalam waktu 2 kali dalam seminggu. Sedangkan pelatihan bahasa Arab belum diselenggarakan di ketiga tempat wisata tersebut, hanya beberapa karyawan yang mampu belajar secara otodidak.

#### 5.2. Saran-saran

1. Sebaiknya penggunaan bahasa asing baik bahasa Inggris, Arab atau bahasa asing lainnya lebih ditingkatkan secara aktif walaupun belum sempurna.
2. Strategi penggunaan bahasa asing baik bahasa Inggris atau bahasa lainnya seharusnya menghindari penggunaan secara pasif atau hanya mendengarkan dan menggunakan bahasa tubuh saja, namun harus diusahakan dengan menggunakan bahasa asing semampunya, khususnya bahasa Inggris yang pernah diajarkan dari

## Referensi

- Alwasilah dan Sudarya. (1991). *Dasar-dasar Linguistik*. CV. Tunas Putra Bandung.
- (2002). *pokoknya kualitatif*. P.T. Dunia pustaka Jaya. Jakarta.
- Arifin, T. 2010. *Evaluasi tingkat penguasaan Bahasa Inggris dan identifikasi kebutuhan pengembangan program pelatihan Bahasa Inggris bagi para pemandu wisata di objek Wisata Gunung Tangkuban Perahu Lembang Bandung*. UPI pascasarjana. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.
- Azhari Dasman Darnis, 2012 . *Pedoman Untuk Peristilahan Indonesia*, Universitas Indonesia
- Blowfield M & Murray A (2008) *Corporate Responsibility* Oxford University Press.
- Bialystok, Ellen (1991). *Achieving proficiency in a second language: a processing description*. In R. Phillipson, Eric Kellerman, Larry Selinker, Mike Sharwood-Smith & Merrill Swain (eds), 63-77.
- Carey, S., Gountas, Y. and Gilbert, D. (1997) *Tour operators and destination sustainability in Tourism Management* .
- Cohen, Andrew D. (1991). *Strategies in second language learning :insights from research*. In Phillipson et al (eds), 107-119
- Fennell, D. A. (1998) *Codes of ethics and tourism: An exploratory content analysis*, *Tourism Management* .
- Fennell, D. A. & Malloy, D. C. (1999) *Measuring the ethical nature of tourism operators*, *FCEnvir&People*.
- Goodwin H (2005) *ICRT Occasional Paper 4 on the resource disc as RT&theMarket.pdf*  
*Responsible Tourism and the Market*.
- Green, John, M & Rebecca Oxford (1995). *A closer look at learning strategies, L2 Proficiency and Gender*, *TESOL Quarterly*, 29/2, 261-297.

Masruroh, 2001 , Pentingnya Penguasaan Bahasa Inggris dan Pengetahuan Kepariwisata  
Bagi Para Guide pada Divisi Agrowisata PT. Kusuma Satria Dinasari Wisata  
Jaya. Melalui [Http://hdl.handle.net/123456789/48596](http://hdl.handle.net/123456789/48596).

Moleong, L J. 2012. Metode Penelitian Kualitatif, Bandung:Remaja Rosdakarya.

O'Malley 1985. Learning strategies used by beginning and intermediate ESL students,  
*Language Learner*. 35/1, 21-46

Rahmawati, 2002. Peranan bahasa Inggris sebagai sarana komunikasi bagi pemandu wisata  
dengan wisatawan asing di PT. Kusuma satria Dinasari Wisata Jaya, dengan  
hasil penelitian pentingnya adanya pengembangan pengetahuan  
berkomunikasi dalam bahasa Inggris dan pelatihan tentang kebahasaan,  
budaya dan pengetahuan kepariwisataan.

Rubin, J 1981. Study of cognitive processes in second language learning, *Applied  
Linguistics*.

Saunders, M,L, P&Thornhill, A. 2012. *Research Methods For Business Students*, 6<sup>Th</sup> edition,  
Pearson Education Limited.

Sudjana. 1998. *Metoda Penelitian*. Tarsito. Bandung.

Surya winata, dkk. 2003. *Bahasa teori dan penuntun praktis peristilahan*. Jogjakarta Kanisius.