

Kendala Bagi Pekerja Pariwisata di Seminyak, Bali Dalam Penggunaan Bahasa Inggris

I Wayan Suadnyana*, Dika Pranadwipa Koeswiryono
Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

*iwsuadnyana@ipb-intl.ac.id

Informasi Artikel

Received: 19 Oktober 2022

Accepted: 10 November 2022

Published: 25 November 2022

Keywords:

Seminyak, Tourism Worker,
English, Obstacles

Abstract

The language used internationally for communication is English. Therefore mastery of English is mandatory for all workers in the tourism sector. Tourism workers who communicate effectively in English provide an efficient service. Meanwhile, those who speak inadequate English tend to provide less efficient services due to communication barriers between foreign tourists and tourism workers. Based on these facts, the researcher will examine tourism workers' obstacles, especially in Seminyak, Bali, in using tourism English. The method used in this study is a quantitative descriptive method. Data were obtained through questionnaires and interviews with respondents consisting of 54 tourism workers who work in tourism workplaces located in Seminyak, Bali province. The results showed that most of the tourism workers experienced speaking as their biggest obstacle (44.4%, followed by listening (29.6%), reading (14.8%), and writing (11.1%). This research can be suggested to focus on improving the skills of tourism workers in English, especially speaking skills, should be a priority, and formulate the best method to improve speaking skills for future tourism workers, especially in Bali.

Kata Kunci:

Seminyak, Pekerja Pariwisata,
Bahasa Inggris, Kendala

Abstrak

Bahasa yang digunakan secara internasional untuk berkomunikasi adalah bahasa Inggris, oleh karena itu penguasaan bahasa Inggris adalah wajib bagi semua pekerja di sektor pariwisata. Ini karena pekerja pariwisata yang berkomunikasi secara efektif dalam bahasa Inggris memberikan pelayanan yang efisien. Sedangkan mereka yang berbicara bahasa Inggris yang tidak memadai cenderung memberikan pelayanan yang kurang efisien karena kendala komunikasi antara turis asing dan pekerja pariwisata. Berdasarkan fakta tersebut, peneliti akan mengkaji kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh para pekerja pariwisata khususnya di daerah Seminyak, Bali dalam penggunaan bahasa Inggris pariwisata. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Data diperoleh melalui kuesioner dan wawancara kepada responden yaitu terdiri dari 54 pekerja pariwisata yang bekerja di tempat kerja pariwisata yang terletak di Seminyak, provinsi Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pekerja pariwisata mengalami berbicara sebagai kendala terbesar mereka (44,4%, diikuti oleh mendengarkan (29,6%), membaca (14,8%), dan menulis (11,1%). Berdasarkan hasil temuan penelitian ini maka dapat disarankan untuk memberikan fokus pada peningkatan keterampilan pekerja pariwisata dalam bahasa Inggris, terutama dalam keterampilan berbicara harus menjadi prioritas dan merumuskan metode terbaik untuk meningkatkan keterampilan berbicara untuk pekerja pariwisata masa depan khususnya di Bali.

PENDAHULUAN

Industri pariwisata merupakan salah satu industri penting yang dapat menghasilkan banyak pendapatan bagi banyak negara. Sektor penting ini membantu membangun pertumbuhan ekonomi negara-negara yang dapat mengarah pada kemakmuran negara-negara tersebut. Indonesia juga tidak terlepas dari industri pariwisata karena negara ini sangat diuntungkan dari industri pariwisatanya. Indonesia adalah salah satu dari 10 tujuan teratas yang paling banyak dikunjungi oleh kedatangan wisatawan internasional. Hal ini dikarenakan setiap daerah di Indonesia memiliki destinasi wisata yang menakjubkan yang dapat menarik wisatawan mancanegara, seperti pegunungan, air terjun, pantai, dan situs budaya.

Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang memiliki banyak destinasi wisata. Alhasil, berbagai jenis wisata alam ada di sini. Kawasan Bali Selatan seperti Sanur, Seminyak, dan Kuta sudah tidak asing lagi bagi wisatawan mancanegara.

Setiap tahun ribuan turis internasional mengunjungi daerah ini. Karena popularitas ini, jumlah wisatawan internasional yang berkunjung ke Kuta terus meningkat. Oleh karena itu, sangat penting bagi orang yang bekerja di bidang pariwisata untuk dapat berbicara bahasa asing, terutama kemampuan menggunakan bahasa Inggris karena keterampilan ini sangat penting untuk komunikasi internasional yang efektif. (Leslie & Russel 2006).

Meskipun industri pariwisata di Bali telah berkembang dalam jangka waktu yang lama, dan banyak upaya telah dilakukan untuk mempromosikan industri pariwisata, masih ada masalah yang jelas terkait dengan ketidakmampuan orang untuk bekerja di sektor pariwisata, diantara masalah tersebut adalah kemampuan bahasa

Inggris yang tidak memadai (Otilia, 2013).

Keterampilan komunikasi lisan dan tertulis yang baik adalah keterampilan kunci yang penting bagi praktisi perhotelan di berbagai tingkatan. Komunikasi bahasa Inggris yang baik selama studi memberikan kontribusi untuk pendidikan siswa. Dengan demikian, program perhotelan itu sendiri mempromosikan pemikiran kritis dan, misalnya, pemecahan masalah turis bila perlu. Dalam industri pariwisata, permintaan dan penawaran harus saling berkomunikasi secara sempurna untuk memastikan kualitas dan standar kinerja yang dibutuhkan. Kedua kategori ini sangat dihargai, meskipun komunikasi verbal menempati peringkat sedikit lebih tinggi daripada komunikasi tertulis dalam praktik pariwisata bisnis (Kay & Russette, 2000).

Dengan semakin berkembangnya pariwisata di dunia, maka diperlukan tingkat komunikasi yang lebih tinggi. Bahasa yang digunakan secara internasional untuk berkomunikasi adalah bahasa Inggris, oleh karena itu penguasaan bahasa Inggris wajib bagi semua pekerja di sektor pariwisata. Hal ini karena pekerja pariwisata yang berkomunikasi secara efektif dalam bahasa Inggris memberikan pelayanan yang efisien. Sementara itu, mereka yang berbahasa Inggris kurang memadai cenderung memberikan pelayanan yang kurang efisien karena kendala komunikasi antara turis asing dan pekerja pariwisata. Akibatnya, kurangnya kemampuan komunikasi bahasa Inggris yang baik dapat menjadi penghalang untuk bekerja di semua sektor industri pariwisata (Mantra et al., 2020). Oleh karena itu, peningkatan kemampuan bahasa Inggris untuk industri pariwisata dapat membantu orang untuk lebih dipekerjakan di sektor pariwisata (Elliott, 2020). Berdasarkan penjabaran latar belakang tersebut di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk

mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi oleh para pekerja pariwisata khususnya di daerah Seminyak, Bali dalam penggunaan bahasa Inggris pariwisata.

TINJAUAN PUSTAKA

Bahasa Inggris memiliki empat keterampilan yang harus dikuasai agar dapat menggunakan bahasa Inggris dengan baik dan benar, yaitu: mendengarkan, berbicara, membaca, dan menulis. Mendengarkan dan membaca dikenal sebagai keterampilan reseptif sedangkan berbicara dan menulis dikenal sebagai keterampilan produktif. Ada empat keterampilan dasar dalam bahasa Inggris yaitu mendengarkan, berbicara, membaca, dan menulis seperti mendengarkan, berbicara, membaca, menulis (Tantri, 2018).

Mendengarkan

Mendengarkan merupakan sebuah keterampilan berbahasa yang biasanya dianggap paling sulit oleh pembelajar karena mereka merasa di bawah tekanan yang tidak perlu untuk memahami setiap kata. Pemahaman mendengarkan adalah keterampilan reseptif dalam mode lisan. Ketika orang berbicara tentang mendengarkan, yang sebenarnya mereka maksudkan adalah mendengarkan dan memahami apa yang mereka dengar (Tantri, 2018; Santosa, 2017).

Dalam bahasa pertama, orang memiliki semua keterampilan dan latar belakang pengetahuan yang mereka butuhkan untuk memahami apa yang mereka dengar, ada dua jenis situasi mendengarkan yaitu interaktif dan non-interaktif (Tantri, 2018; Santosa, 2017). Mendengarkan secara interaktif termasuk percakapan tatap muka, membuat panggilan telepon, mendengarkan dan berbicara secara bergantian, meminta klarifikasi, pengulangan, atau ucapan yang lebih lambat. Beberapa situasi mendengarkan non-interaktif adalah

mendengarkan radio, TV, film, atau ceramah (Tantri, 2018; Santosa, 2017).

Berbicara

Berbicara adalah keterampilan produktif dalam mode lisan. Ini diklasifikasikan ke dalam tiga situasi berbicara yaitu interaktif, sebagian interaktif, dan non-interaktif. Situasi berbicara interaktif meliputi percakapan tatap muka dan panggilan telepon, dalam hal ini penutur saling bertukar pesan dan diberi kesempatan untuk meminta klarifikasi atau pengulangan. Beberapa situasi berbicara sebagian bersifat interaktif, seperti saat memberikan pidato langsung di depan banyak orang. Pembicara masih bisa memandang audiens dan menilai dari ekspresi wajah dan bahasa tubuh mereka apakah dia mengerti atau tidak. Berbicara non-interaktif adalah ketika pembicara memberikan pidato, bukan kepada audiens langsung, seperti pembicara di radio atau televisi (Tantri, 2018; Santosa, 2017).

Membaca

Membaca adalah keterampilan reseptif dalam mode tertulis. Ini dapat berkembang secara independen dari keterampilan mendengarkan dan berbicara tetapi sering berkembang secara berdampingan, terutama di masyarakat dengan tradisi sastra yang sangat maju. Membaca dapat membantu membangun kosa kata yang selanjutnya membantu pemahaman mendengarkan, terutama pada tahap selanjutnya ((Tantri, 2018; Santosa, 2017).

Menulis

Menulis adalah keterampilan produktif dalam mode tertulis. Ini lebih rumit daripada yang terlihat pada awalnya dan seringkali tampaknya menjadi keterampilan yang paling sulit, bahkan untuk penutur asli bahasa tersebut, karena tidak hanya melibatkan representasi grafis dari ucapan lisan,

tetapi pengembangan dan presentasi pemikiran yang terstruktur (Tantri, 2018; Santosa, 2017).

Bahasa Inggris Untuk Pariwisata

Sangat jelas bahwa empat jenis fungsi bahasa Inggris mempunyai peran yang penting dan penggunaan bahasa Inggris khusus dalam industri pariwisata sangat diperlukan. Seringkali hal ini terjadi ketika para pekerja pariwisata membawa wisatawan asing untuk mengunjungi tempat wisata, memberikan informasi tentang destinasi wisata, dan hal-hal lain yang berkaitan dengan jasa kepada turis asing. Fungsi di atas terlihat sebagai bahasa keramahan yang sering digunakan dalam industri perhotelan dan industri pariwisata (Blue & Harun, 2003).

Selain itu, temuan dari penelitian lain menunjukkan bahwa memberikan pelayanan, memberikan informasi, dan menawarkan bantuan sering digunakan oleh para pekerja pariwisata di industri pariwisata (Boonyawattana, 1999). Bahasa Inggris untuk industri pariwisata telah menarik perhatian banyak peneliti untuk menyelidiki potensi bahasa yang digunakan dalam pariwisata (Irimiea, 2019).

Bahasa Inggris sangat penting untuk dikuasai oleh semua pekerja pariwisata untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka. Industri pariwisata merupakan salah satu sektor strategis untuk mengembangkan perekonomian Indonesia. Sektor yang tumbuh cepat ini telah menjadi bagian dari perkembangan ekonomi global (Astawa et al., 2019). Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang memberikan kontribusi terhadap pendapatan dan penyerapan tenaga kerja. Hal ini terjadi karena kedatangan wisatawan ke suatu daerah membuka peluang bagi masyarakat untuk menjadi tenaga kerja di sektor pariwisata.

Industri Pariwisata sangat mendukung pertumbuhan ekonomi.

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang harus dimanfaatkan sebagai bagian dari pembangunan nasional. Pengembangan pariwisata berdampak pada hajat hidup orang banyak karena meningkatkan pendapatan masyarakat, yang kedepannya dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Industri pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkontribusi terhadap penyerapan tenaga kerja. Karena memberikan peluang bagi masyarakat lokal untuk bekerja dan memulai usaha untuk mendapatkan penghasilan yang lebih baik. Untuk dapat bekerja secara profesional di industri pariwisata, penguasaan bahasa Inggris pariwisata merupakan skill wajib yang harus dimiliki (Zahedpisheh et al., 2017). Oleh karena itu, kurikulum bahasa Inggris, dan materi pembelajaran harus dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan pariwisata (Puspitasari, 2018).

Bahasa Inggris dianggap sebagai salah satu elemen kunci pertumbuhan pariwisata yang menjadikan bahasa Inggris sebagai salah satu keterampilan yang perlu dikuasai oleh semua pekerja pariwisata. Hal ini karena pariwisata telah menjadi komponen terbesar dari pertumbuhan ekonomi (Lin et al., 2013). Bahasa Inggris adalah salah satu keterampilan penting bagi orang untuk bekerja di industri pariwisata. Oleh karena itu, pekerja pariwisata membutuhkan kompetensi bahasa Inggris yang tinggi, namun banyak dari mereka yang masih memiliki kemampuan bahasa Inggris yang terbatas dan kepercayaan diri bahasa Inggris yang rendah (Fujita et al., 2017).

METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan peneliti meliputi kuesioner dan wawancara semi terstruktur yang digunakan dalam penelitian ini. Bagian ini dimulai dengan sampel yang digunakan, jenis partisipan,

pengumpulan data, instrumen, dan analisis data.

Dalam penelitian ini, yang menjadi sampel penelitian adalah pekerja pariwisata yang bekerja di Seminyak, provinsi Bali. Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Responden penelitian ini terdiri dari 54 pekerja pariwisata yang bekerja di tempat kerja pariwisata yang terletak di Seminyak, provinsi Bali. Untuk teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dimana sampel dikelompokkan menjadi tipe orang tertentu yang mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, hal ini dapat terjadi karena mungkin hanya mereka yang memiliki informasi atau hanya mereka yang memiliki informasi tersebut. memenuhi kriteria yang telah ditentukan. oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2016). Ada 30 laki-laki dan 24 perempuan, di bawah 25 tahun, di atas 35 tahun. Mereka telah bekerja di industri pariwisata selama kurang dari 1, dan lebih dari 10 tahun. Responden diminta untuk mengisi kuesioner dan responden juga diwawancarai dalam wawancara semi terstruktur.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Kuesioner diberikan untuk mengetahui latar belakang pekerja pariwisata tentang kemampuan bahasa Inggris mereka. Selain memberikan kuesioner kepada responden, melakukan wawancara. Peneliti mewawancarai semua responden yang berjumlah 54 orang pekerja pariwisata. Wawancara juga diperlukan ketika peneliti tidak dapat menangkap perilaku, perasaan, atau interpretasi orang tentang lingkungan mereka (Merriam & Tisdell, 2015). Kuesioner dan wawancara semi terstruktur digunakan sebagai instrumen penelitian dalam penelitian ini. Kuesioner dirancang berdasarkan tinjauan literatur dan pengalaman peneliti. Peneliti

menggunakan skala Likert likert dari 1 sampai dengan 5 untuk mendapatkan informasi tentang latar belakang pendidikan bahasa Inggris responden, penggunaan keterampilan bahasa Inggris di industri pariwisata, dan masalah yang mereka hadapi dalam menggunakan bahasa Inggris di industri pariwisata. Untuk memvalidasi instrumen penelitian ini, kuesioner dibagikan dan divalidasi oleh tiga ahli, dua dosen bahasa Inggris dan satu dosen perhotelan dan pariwisata. Untuk memastikan validitas instrumen penelitian, kuesioner direvisi dan dikembangkan berdasarkan saran dari penelitian. Kuesioner ditulis dalam bahasa Indonesia dan set kuesioner dibagi menjadi 2 bagian. Bagian 1 adalah serangkaian pertanyaan tentang informasi dasar seperti jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, dan pengalaman kerja. Bagian 2 membahas kendala yang dihadapi pekerja dalam penggunaan empat keterampilan dasar bahasa Inggris dalam situasi tertentu.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dianalisis dengan menggunakan IBM SPSS Statistics Version 25 untuk menghitung nilai rata-rata dan standar deviasi setiap butir pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner lalu hasil wawancara dijabarkan secara deskriptif mengenai kendala yang dihadapi oleh pekerja pariwisata khususnya di Seminyak, Bali dalam penggunaan bahasa Inggris pariwisata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian pertama dari kuesioner adalah pertanyaan yang berkaitan dengan jenis kelamin, usia, latar belakang pendidikan, dan masa pendaftaran untuk memberikan informasi latar belakang tentang responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

	Frekuensi	Persen
Pria	30	55,6
Perempuan	24	44,4
Total	54	100,0

Sumber: Data diolah dengan SPSS (2022)

Hasil kuesioner pada tabel 1 menunjukkan bahwa (55,6%) adalah laki-laki dan (44,4%) adalah perempuan.

Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

	Frekuensi	Persen
< 25 tahun	36	66,7
25 – 30 tahun	12	22,2
31 – 35 tahun	2	3,7
> 35 tahun	4	7,4
Total	54	100,0

Sumber: Data diolah dengan SPSS (2022)

Tabel 2 menunjukkan bahwa kelompok umur yang meliputi kelompok di bawah 25 tahun (66,7%), 25-30 (22,2%), 31-35 (3,7%), dan di atas 35 (7,4%).

Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

	Frekuensi	Persen
SMK	4	7,4
SMA	4	7,4
Diploma 3	6	11,1
Diploma 4	26	48,1

Tabel 5. Penggunaan Empat Ketrampilan Bahasa Inggris

Ketrampilan Bahasa	N Sah	Mean	Std. Deviasi
Mendengarkan			
Mendengarkan instruksi verbal	54	3,777	1,09315
Mendengarkan wacana lisan tentang topik pariwisata	54	3,463	1,04092
Mendengarkan percakapan tatap muka	54	4,129	1,18236
Mendengarkan percakapan telepon	54	3,592	1,20562
Pahami apa yang diinginkan tamu	54	4,277	0,87775
Memahami aksen asing	54	3,963	0,86794
Mendengarkan detail pribadi tamu	54	3,537	1,00401

Ketrampilan Bahasa	N Sah	Mean	Std. Deviasi
Mendengarkan berita terkait pariwisata	54	3,444	1,00314
Berbicara			
Melakukan percakapan telepon dengan tamu	54	3,537	1,25462
Memberikan informasi tentang Destinasi Wisata	54	3,574	1,29734
Memberikan informasi tentang rencana perjalanan (misalnya, rencana perjalanan, program tur)	54	3,296	1,29774
Berikan detail tentang transportasi	54	3,333	1,31752
Memberikan arahan kepada tamu	54	3,703	1,23822
Meminta informasi dari tamu	54	3,555	1,22346
Menanyakan kebutuhan tamu	54	3,814	1,38828
Berikan detail tentang harga	54	3,629	1,33595
Membaca			
Membaca dokumen tertulis yang terkait dengan industri pariwisata	54	3,037	1,25838
Membaca berita terkait pariwisata	54	3,111	1,19222
Dapatkan informasi rinci tentang dokumen wisata	54	2,814	1,28964
Membaca informasi dari <i>Internet, Email</i>	54	3,722	1,18825
Membaca surat bisnis	54	2,833	1,32821
Menulis			
Menulis teks untuk memberikan informasi	54	3,555	1,07575
Menulis rencana perjalanan	54	2,648	1,33399
Menerima pesan telepon	54	3,777	1,07575
Tulis <i>email</i>	54	3,148	1,44598
Menulis surat bisnis	54	2,703	1,40926

Sumber: Data diolah dengan SPSS (2022)

Hasil frekuensi keterampilan bahasa yang dianggap menantang untuk digunakan berdasarkan situasi oleh karyawan pariwisata ditunjukkan pada Tabel 5. Keterampilan bahasa pertama yang ditanyakan adalah keterampilan mendengarkan bahasa Inggris dan menurut responden, memahami apa yang diinginkan tamu memiliki kesulitan tertinggi ($M = 4,3$, $SD = 0,88$), sedangkan mendengarkan berita terkait pariwisata dilaporkan sebagai situasi sulit terendah ($M = 3,4$, $SD = 1,00$).

Situasi dalam menggunakan keterampilan berbicara bahasa Inggris yang dianggap paling menantang oleh responden adalah menanyakan kebutuhan tamu ($M = 3,81$, $SD = 1,38$), dilanjutkan dengan memberikan arahan kepada tamu ($M = 3,70$, $SD = 1,23$), sambil memberikan informasi tentang

rencana perjalanan (misalnya, rencana perjalanan, program tur) dianggap sebagai situasi yang paling tidak sulit ($M = 3,29$, $SD = 1,29$).

Hal ini juga menunjukkan bahwa membaca informasi dari internet dan email dianggap sebagai situasi yang paling sulit untuk keterampilan membaca bahasa Inggris ($M = 3,72$, $SD = 1,18$), sedangkan mendapatkan informasi tentang dokumen wisata dianggap sebagai situasi yang paling tidak menantang ($M = 2,81$, $SD = 1,28$).

Dalam hal keterampilan menulis bahasa Inggris, menerima pesan telepon dianggap sebagai situasi yang paling menantang oleh responden ($M = 3,77$, $SD = 1,07$), sedangkan menulis rencana perjalanan dianggap sebagai situasi yang paling tidak menantang ($M = 2,64$, $SD = 1,33$).

Singkatnya, untuk masing-masing dari empat keterampilan bahasa Inggris dasar yang digunakan oleh pekerja pariwisata, keterampilan mendengarkan bahasa Inggris seperti memahami apa yang diinginkan tamu, dan keterampilan berbahasa Inggris menanyakan kebutuhan tamu, dan untuk keterampilan membaca bahasa Inggris membaca informasi dari internet dan email dan menerima pesan telepon untuk keterampilan menulis bahasa Inggris adalah situasi di mana menggunakan bahasa Inggris dianggap sebagai kendala yang paling sering dihadapi oleh pekerja pariwisata.

Tabel 6. Frekuensi Kendala

	Frekuensi	Persen
Berbicara	24	44,4
Membaca	8	14,8
Mendengarkan	16	29,6
Menulis	6	11,1
Total	54	100,0

Sumber: Data diolah dengan SPSS (2022)

Berdasarkan Tabel 6 di atas, sebagian besar pekerja pariwisata mengalami berbicara sebagai kendala terbesar mereka (44,4%), diikuti dengan mendengarkan (29,6%), membaca (14,8%), dan menulis (11,1%).

Untuk memberikan alasan yang lebih rinci untuk hasil pada Tabel 6 mengenai frekuensi kendala dalam menggunakan keterampilan bahasa Inggris di bidang pekerjaan mereka, kuesioner wawancara semi terstruktur dilakukan:

Pertanyaan 1 Dalam situasi apa Anda menganggap kendala dalam berbicara bahasa Inggris dan mengapa?

Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap berbicara dengan tamu secara langsung atau menanyakan apa yang mereka butuhkan sebagai situasi yang menantang bagi mereka. Responden menjelaskan alasan di balik itu karena mereka

memiliki kosakata yang terbatas untuk melakukan percakapan dengan para tamu, terutama jika topiknya bukan sesuatu yang biasa atau di luar kebiasaan mereka. Hasilnya juga sejalan dengan kuesioner pada penggunaan empat keterampilan bahasa Inggris dalam situasi dan konteks yang berbeda di mana menanyakan kebutuhan tamu dianggap sebagai situasi yang paling menantang dalam keterampilan berbicara.

Pertanyaan 2 Dalam situasi apa Anda menganggap kendala dalam mendengarkan bahasa Inggris dan mengapa?

Responden menjelaskan bahwa mendengarkan pengucapan para tamu dianggap sebagai situasi yang menantang bagi mereka dan ketika mereka ditanya mengapa, mereka mengklaim itu merupakan kendala bagi mereka karena mereka tidak mengerti apa yang diminta, dibutuhkan, atau bahkan oleh para tamu. mengatakan. Temuan ini juga sejalan dengan kuesioner pada penggunaan empat keterampilan bahasa Inggris dalam situasi dan konteks yang berbeda di mana memahami apa yang diinginkan tamu dianggap situasi yang paling menantang dalam keterampilan mendengarkan

Pertanyaan 3 Dalam situasi apa Anda menganggap kendala dalam membaca bahasa Inggris dan mengapa?

Responden menyatakan bahwa membaca informasi khususnya yang berkaitan dengan industri pariwisata atau berita dari internet merupakan kendala terbesar mereka. Alasannya karena mereka tidak punya waktu untuk membaca berita atau informasi yang berhubungan dengan pariwisata, mereka juga jarang membaca berita dalam bahasa Inggris sehingga jika mereka harus membaca informasi atau berita dalam bahasa Inggris, itu akan menjadi situasi yang menantang bagi mereka. Temuan ini juga mirip dengan kuesioner pada penggunaan empat keterampilan

bahasa Inggris dalam situasi dan konteks yang berbeda di mana membaca berita terkait pariwisata dianggap sebagai situasi yang paling menantang dalam keterampilan membaca.

Pertanyaan 4 Dalam situasi apa Anda menganggap kendala dalam menulis bahasa Inggris dan mengapa?

Hasilnya menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap bahwa menulis memo atau pesan dalam bahasa Inggris dianggap sebagai situasi yang menantang bagi mereka. Mereka menganggap situasi tersebut sebagai kendala karena perbendaharaan kata yang tidak memadai dan, mereka takut jika salah menulis memo atau pesan. Temuan ini juga mirip dengan kuesioner pada penggunaan empat keterampilan bahasa Inggris dalam situasi dan konteks yang berbeda di mana menerima pesan telepon dianggap sebagai situasi yang paling menantang dalam keterampilan menulis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji kendala yang dihadapi pekerja pariwisata dalam menggunakan bahasa Inggris di industri pariwisata di Seminyak, Bali. Hal ini dilakukan untuk mengetahui penggunaan keempat keterampilan berbahasa dalam situasi dan konteks berbeda yang dianggap menantang dalam bidang pekerjaannya. Hasilnya, terlihat bahwa sebagian besar pekerja pariwisata menyatakan bahwa keterampilan berbicara diyakini sebagai kendala terbesar mereka dalam situasi di mana mereka harus berbicara tatap muka atau menanyakan apa yang diinginkan tamu. Hasilnya juga menunjukkan bahwa keterampilan mendengarkan dalam situasi di mana mereka harus mendengarkan para tamu dan memahami apa yang mereka inginkan juga diperhatikan oleh para pekerja pariwisata sebagai kendala dalam keterampilan mendengarkan. Sedangkan dalam situasi

di mana para pekerja pariwisata perlu membaca informasi atau berita dalam bahasa Inggris, mereka mencatat bahwa mereka jarang membaca dalam bahasa Inggris, dan mereka menganggap membaca informasi atau berita yang berkaitan dengan pariwisata sebagai kendala dalam keterampilan membaca. Situasi di mana pekerja perlu menulis memo atau pesan dalam bahasa Inggris dianggap menjadi kendala dalam keterampilan menulis. Hasil ini juga sesuai dengan temuan dalam wawancara semi terstruktur yang dilakukan dengan responden. Hasil wawancara semi terstruktur menunjukkan bahwa dalam situasi keterampilan berbicara, berbicara secara langsung, atau menanyakan apa yang diinginkan tamu itu menantang karena mereka mengaku memiliki jangkauan kosa kata yang tidak mencukupi. Sementara dalam situasi keterampilan mendengarkan, para pekerja mencatat bahwa pengucapan para tamu menjadi faktor penting untuk memahami apa yang dibutuhkan atau diinginkan para tamu. Keterampilan membaca juga menjadi kendala dalam situasi di mana para pekerja harus membaca informasi atau berita terkait pariwisata dalam bahasa Inggris karena mereka jarang harus membaca berita dalam bahasa Inggris. Keterampilan menulis dalam situasi dimana pekerja harus menulis memo atau pesan dalam bahasa Inggris dinyatakan menjadi kendala karena mereka takut jika salah menulis memo atau pesan.

Saran

Temuan ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk pengembangan pariwisata dimana fokus pada peningkatan keterampilan pekerja pariwisata dalam bahasa Inggris, terutama dalam keterampilan berbicara mereka harus menjadi prioritas dan merumuskan metode terbaik untuk meningkatkan keterampilan berbicara

untuk pekerja pariwisata di masa depan khususnya di Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Astawa, I. N., Mantra, I. B. N., & Widiastuti, I. A. M. S. (2019). Communicative English Language Test: A Prospective Measuring Device For Tourism Practitioners' Employability. *The 9th International Conference Rural Research & Planning Group*: 219-230.
- Blue, G. M., & Harun, M. (2003). Hospitality language as a professional skill. *English for Specific Purposes*, 22(1): 73-91.
- Boonyawattana, P. (1999). *Needs Analysis on English in Tourism Business*. Chaingmai: Chaingmai University.
- Elliott, J. (2020). *Tourism: Politics and Public Sector Management*. London: Routledge.
- Fujita, R., Terui, M., Araki, T., & Naito, H. (2017). An analysis of the English communication needs of people involved in tourism at Japanese rural destinations. *Journal of Global Tourism Research*, 2(1): 53-58.
- Irimiea, S. B. (2019). The Relationship Between the Language of Tourism, Tourism and Sociology. *European Journal of Social Science Education and Research*, 5(2): 128-141.
- Kay, C., & Russette, J. (2000). Hospitality-management competencies: Identifying managers' essential skills. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(2): 52-63.
- Leslie, D., & Russell, H. (2006). The importance of foreign language skills in the tourism sector: A comparative study of student perceptions in the UK and continental Europe. *Tourism Management*, 27(6):1397-1407.
- Lin, C. H., Wu, W. C., & Huang, Y. T. (2013). English for specific purposes (ESP) for hospitality college students and hotel employees in Taiwan. *International Journal of Education and Research*, 1(8), 1-14.
- Mantra, I. B. N., Widiastuti, I. A. M. S., Handayani, N. D., & Pramawati, A. A. I. Y. (2020). English Language Urgency For Tourism And Hospitality Employees To Boost Global Economy. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/ Egyptology*, 17(7): 5458-5469.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2015). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. New York: John Wiley & Sons.
- Otilia, S. M. (2013). English: The Language of Communication In Tourism. *Annals of'Constantin Brancusi'University Faculty of Economic*, 1(1): 306-309.
- Puspitasari, I. (2018). Developing English for Tourism Materials Trough Stakeholders Needs Analysis. *English Review: Journal of English Education*, 7(1): 147-156.
- Santosa, P. P. P. (2017). Hubungan Antara Penguasaan Tata Bahasa Dengan Keterampilan Menulis Narasi Bahasa Inggris Siswa Kelas XI SMK Negeri 2 Depok. *Deiksis*, 9(2): 182-193.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Tantri, N. N. (2018). Pentingnya Keterampilan Berbahasa Untuk Meningkatkan Soft Skill Umat Hindu. *Jurnal Satya Widya*, 1(1): 26-36.

Zahedpisheh, N., Abu Bakar, Z. B., & Saffari, N. (2017). English for Tourism and Hospitality Purposes (ETP). *English Language Teaching*, 10(9): 86-94.