

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia saat ini memiliki potensi yang sangat menjanjikan. Sektor ini memberikan kontribusi besar terhadap ekonomi negara, dengan dampak positif yang mencakup penyediaan lapangan kerja, peningkatan taraf hidup masyarakat, serta promosi produk daerah ke pasar internasional. Salah satu tren yang sedang naik daun adalah pariwisata alam pedesaan, yang mendukung berkembangnya konsep desa wisata. Menurut Nuryanti (1993), desa wisata merupakan gabungan dari atraksi, akomodasi, dan fasilitas pendukung yang disajikan dalam konteks kehidupan masyarakat dengan tradisi lokal. Pentingnya keterampilan bahasa Inggris dalam sektor pariwisata di Bali terlihat jelas karena Bali adalah salah satu destinasi populer di Indonesia yang banyak dikunjungi wisatawan dari seluruh dunia. Bahasa Inggris sebagai *lingua franca* dalam industri pariwisata global menjadikannya sangat penting bagi pelaku usaha pariwisata di Bali (Anggaraini, 2021).

Dengan meningkatnya minat wisatawan, baik domestik maupun internasional, terhadap desa wisata, diperlukan peningkatan kemampuan sumber daya manusia dalam berkomunikasi. Khususnya, kemampuan berbahasa Inggris menjadi kunci utama karena bahasa ini adalah alat komunikasi utama antara wisatawan dan pelaku wisata. Oleh karena itu, sangat penting bagi masyarakat desa wisata untuk memiliki keterampilan bahasa Inggris yang baik. Keterampilan ini tidak hanya diperlukan untuk memberikan informasi dan pelayanan kepada wisatawan, tetapi juga untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka. Kemampuan berbahasa Inggris oleh penduduk

setempat akan mempermudah interaksi dan memperkaya pengalaman wisatawan. Maka dari itu, investasi dalam pelatihan bahasa Inggris bagi masyarakat desa wisata menjadi hal yang sangat penting untuk mendukung pertumbuhan dan perkembangan sektor pariwisata lokal.

Kompetensi dalam Bahasa Inggris menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan oleh setiap sumber daya manusia (SDM) di berbagai daerah pariwisata, khususnya di Desa Baktiseraga, Kabupaten Buleleng. Kemampuan berbahasa Inggris bukan hanya sekadar keahlian tambahan, melainkan faktor penentu utama dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada wisatawan. Dalam sebuah wawancara dengan Ketua Pokdarwis Desa Baktiseraga yaitu Gede Wiadnyana pada Selasa, 26 Maret 2024, terungkap bahwa persiapan untuk menerima wisatawan asing menjadi suatu keharusan. Bahasa Inggris memiliki peran sentral dalam dunia pariwisata dan telah menjadi bahasa umum yang digunakan secara luas di industri ini. Pentingnya kompetensi Bahasa Inggris ini terkait erat dengan kebutuhan untuk menyambut dan melayani wisatawan asing dengan baik. Dalam konteks ini, Bahasa Inggris bukan hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana untuk memahami kebutuhan dan harapan wisatawan dari berbagai belahan dunia. Penggunaan Bahasa Inggris dalam industri pariwisata menciptakan kemudahan dalam interaksi antara pelaku pariwisata dan wisatawan, memungkinkan pertukaran informasi yang efisien, dan memberikan pengalaman yang positif bagi kedua belah pihak.

Menurut penelitian oleh Beratha (N. L. S., 1999), industri pariwisata di Bali tidak hanya menjadi penyedia penghasilan tetapi juga membuka berbagai peluang pekerjaan bagi masyarakat setempat. Keberhasilan mencari pekerjaan di sektor pariwisata seringkali terkait dengan kemampuan berbahasa Inggris. Dalam perspektif ini, kemahiran berbahasa Inggris dapat dianggap sebagai keunggulan kompetitif yang

signifikan, terutama untuk posisi pekerjaan yang melibatkan interaksi langsung dengan wisatawan asing. Bahasa Inggris yang fasih menjadi kunci pembuka pintu untuk berbagai peluang karier di sektor pariwisata Bali, termasuk di hotel, restoran, atraksi wisata, dan perusahaan perjalanan. Keberhasilan penyerapan tenaga kerja di sektor pariwisata Bali sejalan dengan tingginya permintaan akan pelayanan yang ramah dan informatif kepada wisatawan asing. Penguasaan Bahasa Inggris oleh para pekerja di sektor ini tidak hanya menciptakan pengalaman berkomunikasi yang lebih baik tetapi juga meningkatkan citra destinasi pariwisata. Dengan demikian, pelatihan dan pengembangan kemampuan berbahasa Inggris di kalangan masyarakat lokal menjadi esensial untuk memastikan partisipasi aktif dalam industri pariwisata yang semakin kompetitif.

Desa Baktiseraga, yang terletak di pinggiran kota Singaraja, telah menjadi sorotan masyarakat umum karena keberadaannya yang cukup meluas. Desa ini menarik perhatian bukan hanya karena lokasinya yang strategis, tetapi juga karena sejarahnya yang mencakup penggabungan nama-nama dusun di wilayah tersebut. Dusun-dusun tersebut termasuk Bangkang, Tista, Seraya, dan Galiran, yang bergabung menjadi satu kesatuan dalam wadah Desa Baktiseraga. Keseluruhan desa ini menjadi identitas yang mencerminkan kekayaan dan keragaman budaya lokal. Menurut penelitian oleh I Putu Nanda Sasmita (2020), Desa Baktiseraga tidak hanya dikenal oleh masyarakat setempat tetapi juga menjadi destinasi wisata yang menarik perhatian baik dari pengunjung asing maupun lokal. Desa ini terkenal karena pantainya yang indah, khususnya Pantai Penimbangan, yang menjadi tempat penangkaran tukik atau anakan penyu. Keberadaan penangkaran ini memberikan daya tarik ekstra bagi wisatawan yang ingin menyaksikan upaya pelestarian dan perlindungan terhadap penyu, yang juga merupakan upaya untuk menjaga ekosistem

laut yang rentan. Tidak hanya sebagai destinasi wisata, Desa Baktiseraga juga aktif dalam upaya perbaikan dan pengembangan. Mengutip penelitian oleh Mujahid (2020), desa ini terus berusaha memanfaatkan semua sumber daya yang tersedia untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan memberikan kontribusi positif terhadap industri pariwisata di Singaraja. Melalui pendekatan ini, Desa Baktiseraga berkomitmen untuk tetap menjadi tuan rumah yang ramah bagi pengunjung, sambil menjaga keberlanjutan alam dan budaya lokal yang membuatnya begitu istimewa.

Desa Wisata Baktiseraga menawarkan potensi pariwisata yang beragam, menjadi daya tarik utama bagi banyak wisatawan yang mengunjungi tempat tersebut. Proyeksi jumlah pengunjung desa wisata ini menunjukkan tren peningkatan setiap bulannya, khususnya pada musim liburan. Meskipun pertumbuhan jumlah wisatawan menggembirakan, namun peningkatan ini tidak selalu sejalan dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) di sekitar wilayah pariwisata tersebut. Untuk mendukung dan mempertahankan pertumbuhan pariwisata yang berkelanjutan, diperlukan pembangunan sarana dan prasarana yang memadai. Fasilitas ini memiliki peran penting dalam menunjang kemajuan Desa Wisata Baktiseraga. Salah satu aspek yang memerlukan perhatian khusus adalah peningkatan SDM di sekitar Desa Wisata Baktiseraga, terutama anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis). Anggota Pokdarwis memiliki peran signifikan sebagai *tour guide*, sesuai dengan definisi Egar (2017) yang menggambarkan pramuwisata atau pemandu wisata sebagai individu yang memberikan bimbingan, informasi, dan saran kepada wisatawan selama kegiatan wisata. Oleh karena itu, kemampuan berbahasa asing menjadi keterampilan utama yang perlu diperkaya oleh anggota Pokdarwis, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada wisatawan. Sebuah tempat wisata dapat mencapai kemajuan dan perkembangan yang berkelanjutan ketika didukung oleh *tour guide*

yang tidak hanya kompeten tetapi juga mampu berkomunikasi dengan baik dalam bahasa asing.

Pengembangan potensi pariwisata di Desa Wisata Baktiseraga melibatkan berbagai faktor positif, namun terdapat kendala yang signifikan yang perlu diatasi. Salah satu hambatan utama yang dihadapi adalah rendahnya kemampuan berbahasa Inggris para tour guide di Desa Wisata Baktiseraga. Keberhasilan pengembangan pariwisata seringkali terkait erat dengan kemampuan komunikasi para pemandu, terutama dalam berinteraksi dengan wisatawan asing. Menyadari bahwa sebagian besar anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Baktiseraga hanya memiliki latar belakang pendidikan sekolah dasar (SD), mayoritas dari mereka tidak memiliki kemampuan berbahasa Inggris. Dalam upaya untuk mengatasi kendala ini, diperlukan upaya serius dalam mendalami dan mengembangkan kemampuan berbahasa Inggris di kalangan anggota Pokdarwis. Mengingat bahwa Desa Wisata Baktiseraga tidak hanya menarik kunjungan wisatawan domestik, tetapi juga menarik minat wisatawan asing, kemampuan berbahasa Inggris menjadi aspek krusial dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh kelompok wisatawan. Dengan meningkatkan kemampuan berbahasa Inggris, anggota Pokdarwis dapat lebih efektif berperan sebagai tour guide yang dapat mengakomodasi kebutuhan beragam wisatawan, baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

Permasalahan yang masih terkait dengan rendahnya pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris di kalangan masyarakat Desa Wisata Baktiseraga memerlukan perhatian serius untuk memastikan peningkatan yang signifikan. Kondisi ini menjadi tantangan utama, terutama bagi anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis), ketika berhadapan dengan wisatawan asing selama kunjungan mereka. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris dapat menciptakan

kesulitan dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan wisatawan asing, yang pada gilirannya dapat berdampak negatif pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dari luar negeri. Pentingnya pemahaman bahasa Inggris di kalangan anggota Pokdarwis Desa Wisata Baktiseraga menjadi semakin kritis, terutama dalam konteks meningkatnya pariwisata internasional. Dalam rangka mengatasi permasalahan ini, dibutuhkan upaya serius untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris melalui pelatihan dan program pendidikan yang sesuai. Dengan demikian, anggota Pokdarwis dapat lebih percaya diri dan efektif dalam berinteraksi dengan wisatawan asing, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan dan optimal bagi para pengunjung internasional yang datang ke Desa Wisata Baktiseraga.

Untuk mengatasi masalah rendahnya pengetahuan dan keterampilan berbahasa Inggris di Desa Wisata Baktiseraga, saran untuk memberikan pendekatan pendidikan non-formal dapat menjadi solusi yang efektif. Pelatihan yang fokus pada penggunaan Bahasa Inggris komunikatif dalam konteks pariwisata adalah satu saran yang dapat diimplementasikan dengan tujuan meningkatkan kompetensi komunikasi para peserta. Sebuah studi oleh Johnson (2002) menunjukkan bahwa metode pembelajaran kontekstual, yang secara khusus mengaitkan materi pembelajaran dengan kebutuhan riil dalam kehidupan sehari-hari, dapat membantu meningkatkan pemahaman dan penerapan bahasa Inggris dalam situasi praktis.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irfan dan Suryani (2017) menegaskan bahwa partisipasi aktif masyarakat dan dukungan potensi yang dimiliki oleh desa memainkan peran utama dalam keberhasilan sektor pariwisata. Oleh karena itu, analisis kemampuan bahasa Inggris yang kontekstual dan relevan dengan kebutuhan pariwisata dapat diintegrasikan sebagai bagian dari upaya pemberdayaan masyarakat

di Desa Wisata Baktiseraga. Dengan memberikan saran pendidikan non-formal yang berfokus pada situasi praktis yang dihadapi oleh anggota Pokdarwis dalam berinteraksi dengan wisatawan asing, dapat diharapkan peningkatan kompetensi komunikasi yang lebih baik, sehingga mereka dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan pengunjung internasional.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Wisata Baktiseraga dalam berbahasa Inggris. Pertama, masalah utama yang perlu diungkap adalah kendala apa saja yang dihadapi oleh anggota Pokdarwis saat berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Pemahaman terhadap hambatan ini akan memberikan wawasan mendalam tentang tantangan yang dihadapi oleh mereka dalam konteks berbahasa Inggris, yang pada gilirannya dapat menjadi dasar untuk merancang solusi yang tepat. Selanjutnya, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi model pelatihan penggunaan bahasa Inggris komunikatif yang efektif bagi anggota Pokdarwis Desa Wisata Baktiseraga. Masalah kedua mencakup pembahasan tentang bagaimana model pelatihan tersebut dapat diimplementasikan secara efektif agar dapat meningkatkan kemampuan komunikatif bahasa Inggris anggota Pokdarwis. Dengan mengidentifikasi model pelatihan yang efektif, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan keterampilan berbahasa Inggris di kalangan anggota Pokdarwis, yang pada gilirannya dapat mendukung perkembangan pariwisata di Desa Wisata Baktiseraga.

### 1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa pembatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, fokus penelitian terbatas pada anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Wisata Baktiseraga, sehingga generalisasi temuan mungkin terbatas pada kelompok ini dan tidak dapat secara langsung diterapkan pada kelompok lain di luar konteks yang sama. Kedua, kendala berbahasa Inggris yang dihadapi oleh anggota Pokdarwis hanya akan dibahas dalam konteks aktivitas pariwisata di desa tersebut. Oleh karena itu, hasil penelitian mungkin tidak sepenuhnya mencakup variasi situasional dalam penggunaan bahasa Inggris di luar lingkup pariwisata.

Selain itu, pembatasan lainnya adalah fokus penelitian pada model implementasi pelatihan penggunaan bahasa Inggris komunikatif bagi anggota Pokdarwis. Aspek-aspek lain yang mungkin memengaruhi kemampuan berbahasa Inggris, seperti faktor motivasi personal atau tingkat pendidikan, tidak akan mendapatkan perhatian secara mendalam dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini akan lebih bersifat spesifik dalam mengeksplorasi model pelatihan bahasa Inggris dan mungkin tidak memberikan gambaran lengkap tentang faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi keterampilan berbahasa Inggris anggota Pokdarwis.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yakni

1. Apa saja kendala yang dihadapi oleh anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Wisata Baktiseraga dalam berbahasa Inggris?
2. Bagaimana model implementasi pelatihan penggunaan Bahasa Inggris komunikatif yang efektif bagi anggota Pokdarwis Desa Wisata Baktiseraga?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Wisata Baktiseraga saat berkomunikasi dalam bahasa Inggris.
2. Untuk mengeksplorasi model pelatihan penggunaan bahasa Inggris komunikatif yang efektif bagi anggota Pokdarwis

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dapat dilihat dari dua sudut berbeda, yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

##### 1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi kendala berbahasa Inggris yang dihadapi oleh anggota Kelompok Sadar Wisata

(Pokdarwis) Desa Wisata Baktiseraga sehingga memperkaya literatur terkait tantangan dalam konteks pariwisata. Selain itu, hasil penelitian ini dapat mengembangkan teori-teori terkait pelatihan bahasa dan komunikasi pariwisata, memberikan panduan bagi penelitian lebih lanjut, serta meningkatkan pemahaman tentang hubungan antara keterampilan berbahasa dan pengembangan pariwisata lokal.

### 1.6.2 Manfaat Praktis

#### a. Bagi penulis

Penelitian ini memperluas pemahaman tentang tantangan komunikasi berbahasa Inggris di konteks pariwisata lokal, meningkatkan keterampilan penelitian, dan memperkaya kontribusi akademis

#### b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan untuk merancang program pelatihan yang lebih efektif dan relevan dengan kebutuhan anggota Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) Desa Wisata Baktiseraga. Selain itu, lembaga dapat menggunakan temuan penelitian ini sebagai dasar untuk pengembangan strategi komunikasi yang lebih baik dalam mendukung pengembangan pariwisata lokal.

#### c. Bagi Pokdarwis Desa Baktiseraga

Penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap kendala berbahasa Inggris yang dihadapi oleh anggota, serta penerapan model pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan komunikatif mereka. Hal ini dapat meningkatkan daya tarik pariwisata di desa tersebut, membuka peluang baru, dan berpotensi meningkatkan pendapatan dari sektor pariwisata. Dengan demikian,

penelitian ini dapat menjadi alat penting untuk pengembangan potensi pariwisata lokal dan peningkatan kesejahteraan bagi Pokdarwis Baktiseraga.

