

# Pendampingan Komunikasi Bahasa Inggris bagi Pelaku Wisata Negeri Saleman melalui Pendekatan English for Specific Purposes (ESP)

Henry Latuheru<sup>1</sup>, Ayu Aprilya Sari Abdullah<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Pattimura, Indonesia

---

## ARTICLE INFO

### Keywords:

english for hospitality;  
language training;  
Tourism Services

---

### Article history:

Received 2026-03-15

Revised 2026-04-17

Accepted 2026-05-22

---

## ABSTRACT

Negeri Saleman, North Seram District, Central Maluku Regency, is one of the leading marine tourism destinations in Maluku Province, often referred to as 'Indonesia's Maldives'. The growing influx of international tourists to this area, including Belarisky Resort, presents a challenge in the form of limited English communication skills among staff. This community service program (PKM) aims to improve the English competence of Belarisky Resort staff through an English for Hospitality training program based on the English for Specific Purposes (ESP) approach. The methods employed include needs analysis, module development, interactive training using simulation and role-play techniques, and pre-test/post-test evaluation. The results indicate a significant improvement in participants' hospitality vocabulary and conversational skills, positively impacting their confidence and service quality toward international guests. This program is expected to serve as an ESP-based language training model for other tourism destinations in Maluku and Eastern Indonesia.

*This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.*



---

## Corresponding Author:

Henry Latuheru

Universitas Pattimura, Indonesia; [henrylatuheru1705@gmail.com](mailto:henrylatuheru1705@gmail.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan ekonomi Indonesia, khususnya di wilayah kepulauan yang kaya akan potensi alam dan budaya. Provinsi Maluku, dengan keanekaragaman hayati lautnya yang luar biasa, menjadi salah satu destinasi wisata bahari yang semakin diminati wisatawan domestik maupun mancanegara. Salah satu kawasan yang menonjol adalah Negeri Saleman, yang terletak di Kecamatan Seram Utara, Kabupaten Maluku Tengah. Kawasan ini dikenal dengan panorama hutan hujan tropis yang berpadu dengan keindahan laut eksotis di pesisir utara Pulau Seram, serta terumbu karang yang kaya akan biota laut (Dinas Pariwisata Maluku, 2024).

Popularitas Negeri Saleman semakin meningkat setelah Pantai Ora— yang berjarak sekitar 15 menit perjalanan perahu dari desa—viral sebagai destinasi kelas dunia dan mendapat julukan 'Maldives-nya Indonesia'. Lonjakan kunjungan wisatawan mendorong berkembangnya berbagai usaha akomodasi di kawasan ini, termasuk Belarisky Resort, sebuah resort yang menasar segmen wisatawan domestik dan mancanegara (Liputan6, 2025). Keberadaan resort ini menjadi bagian penting dari ekosistem pariwisata Negeri Saleman yang terus berkembang.

Namun, pertumbuhan pariwisata yang pesat ini belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia (SDM), khususnya dalam hal kemampuan komunikasi Bahasa Inggris. Berdasarkan observasi awal tim pengabdian, staf Belarisky Resort mengalami sejumlah kendala komunikasi dengan tamu mancanegara, antara lain keterbatasan kosakata yang relevan dengan layanan perhotelan, kesulitan pelafalan akibat interferensi bahasa daerah dan Bahasa Indonesia, serta kurangnya kepercayaan diri dalam berkomunikasi secara lisan. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian di berbagai destinasi wisata di Indonesia yang menyebutkan bahwa hambatan komunikasi Bahasa Inggris merupakan tantangan utama yang dihadapi pelaku pariwisata lokal (Anam & Putriana, 2025; Marasabessy et al., 2025).

Kemampuan berkomunikasi dalam Bahasa Inggris merupakan kompetensi inti dalam industri perhotelan dan pariwisata. Bahasa Inggris berperan sebagai alat komunikasi utama antara staf dan tamu internasional, sehingga penguasaannya secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan, kepuasan tamu, serta reputasi destinasi wisata di mata global (Crystal, 2003; Harding, 2007). Oleh karena itu, pelatihan bahasa yang terstruktur dan berbasis kebutuhan nyata merupakan intervensi yang mendesak untuk dilakukan.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) ini dirancang sebagai respons atas kebutuhan tersebut. Program pelatihan English for Hospitality yang dikembangkan menggunakan pendekatan English for Specific Purposes (ESP), yakni pembelajaran Bahasa Inggris yang disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan spesifik bidang perhotelan dan pariwisata (Hutchinson & Waters, 1987). Tujuan utama kegiatan ini adalah meningkatkan kompetensi komunikatif staf Belarisky Resort dalam melayani wisatawan mancanegara, yang pada gilirannya diharapkan dapat berkontribusi pada optimalisasi pelayanan pariwisata di Negeri Saleman secara keseluruhan.

Kajian literatur menunjukkan bahwa kegiatan serupa telah berhasil dilaksanakan di berbagai destinasi wisata di Indonesia, seperti di Sabang (Abdullah et al., 2022), Badung/Bali (Lestari et al., 2022), dan Kampung Ulos Huta Raja di Sumatera Utara (Lumbantobing et al., 2023). Temuan dari studi-studi tersebut menegaskan bahwa pelatihan Bahasa Inggris berbasis ESP secara signifikan meningkatkan kompetensi komunikatif pelaku pariwisata lokal dan berdampak positif terhadap kualitas layanan wisata.

## 2. METODE

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan di Belarisky Resort, Negeri Saleman, Kabupaten Maluku Tengah, Provinsi Maluku, pada 20 s.d. 24 April 2026. Peserta pelatihan adalah seluruh staf operasional resort yang berinteraksi langsung dengan tamu, meliputi staf front office, food and beverage, housekeeping, dan pemandu wisata lokal, dengan total 7 orang peserta yang terdiri dari 5 orang staf hotel dan 2 orang pemandu lokal (*local guide*) yang juga merangkap tugas sebagai operator kapal (*boat operator*).

Pelaksanaan kegiatan PKM ini terdiri atas empat tahapan utama, yaitu: (1) analisis kebutuhan (*needs analysis*), (2) penyusunan modul pelatihan, (3) pelaksanaan pelatihan, dan (4) evaluasi.

### Analisis Kebutuhan

Tahap pertama dilakukan melalui wawancara dan observasi langsung terhadap staf resort untuk mengidentifikasi kebutuhan komunikatif nyata mereka dalam melayani tamu mancanegara. Hasil analisis kebutuhan menjadi dasar perancangan materi pelatihan yang kontekstual dan relevan.

### Penyusunan Modul Pelatihan

Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, tim pengabdian menyusun modul pelatihan English for Hospitality yang mencakup lima topik utama: (1) greetings and hospitality phrases, (2) handling guest requests and complaints, (3) food and beverage service vocabulary, (4) describing local tourism attractions in Negeri Saleman, dan (5) basic telephone and digital communication etiquette.

### Pelaksanaan Pelatihan

Pelatihan dilaksanakan selama 4 hari efektif (termasuk sesi pembukaan dan evaluasi lapangan) dengan menggunakan metode pembelajaran yang bersifat komunikatif dan interaktif, meliputi: presentasi/ceramah untuk pengenalan materi, demonstrasi percakapan oleh fasilitator, simulasi dan role-play situasi pelayanan nyata secara berpasangan dan berkelompok, serta sesi tanya jawab dan umpan balik. Seluruh sesi pelatihan dirancang untuk menciptakan suasana belajar yang aktif, menyenangkan, dan relevan dengan konteks kerja peserta di Belarisky Resort.

### Evaluasi

Evaluasi dilakukan melalui tiga instrumen: (1) pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan penguasaan kosakata dan kemampuan percakapan, (2) observasi langsung selama sesi role-play, dan (3) kuesioner kepuasan dan motivasi peserta terhadap program pelatihan. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan perubahan kompetensi peserta sebelum dan sesudah pelatihan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Jadwal Pelaksanaan

Table 1. Perbandingan Rata-rata Skor Pre-test dan Post-test

Hari / Tanggal	Waktu (WIT)	Agenda Kegiatan	Fokus Materi / Output
Senin, 20 April	09.00 – 15.00	Perjalanan Ambon ke Negeri Saleman	Mobilisasi tim pengabdi.
	16.00 – 17.30	Pre-Test & Pembukaan	Pengambilan data awal kemampuan bahasa Inggris peserta.
Selasa, 21 April	08.00 – 10.00	Sesi Materi I: English for Guiding	Teori: Kosakata flora/fauna, instruksi arah, dan etika pemanduan.
	10.30 – 13.00	Field Practice I: Birdwatching	Praktik memandu tamu melihat Kakatua Seram dan burung endemik.
	15.00 – 17.00	Evaluasi & Review	Diskusi kendala bahasa yang ditemui saat di hutan.
Rabu, 22 April	08.00 – 09.30	Sesi Materi II: Riverside & Water Safety	Persiapan kosakata untuk tur sungai, proses sagu, dan snorkeling.
	10.00 – 15.00	Field Practice II: Salawai River & Snorkeling	Praktik: Edukasi buaya, proses sagu, dan instruksi keselamatan air.
	19.30 – 21.00	Evening Reflection	Penguatan istilah lokal yang diterjemahkan ke bahasa Inggris.
Kamis, 23 April	09.00 – 12.00	Sesi Materi III: Hospitality Service	Teori: Pelayanan kamar, restoran, dan handling guest request.
	13.30 – 15.30	Field Practice III: Roleplay di Resort	Praktik mandiri staff hotel dan guide dalam simulasi pelayanan hotel.
	16.00 – 17.00	Post-Test	Pengukuran akhir peningkatan kompetensi peserta.

	19.30 – 21.00	Acara Penutupan	Penyerahan sertifikat, testimoni, dan ramah tamah.
Jumat, 24 April	08.00 – 09.00	Final Checkout	Persiapan kepulangan dan pamitan kepada pihak resort.
	09.30 – Selesai	Perjalanan Kembali ke Ambon	Perjalanan darat dan laut menuju Ambon.

### Profil Peserta

Sebagian besar peserta pelatihan (5 dari 7 peserta) merupakan staf operasional harian di Belarisky Resort yang melayani bidang administratif, kebersihan, serta penyajian makanan. Sementara itu, 2 peserta lainnya merupakan pemandu lokal yang memiliki peran ganda (dual role) sebagai operator perahu penyeberangan dan pemandu penelusuran Sungai Salawai. Mayoritas peserta memiliki latar belakang pendidikan formal tingkat SMA/SMK sederajat dan belum pernah mendapatkan pelatihan Bahasa Inggris sektoral (*English for Hospitality*) yang tersertifikasi sebelumnya. Kondisi awal ini menyebabkan rendahnya penguasaan kosakata teknis pariwisata serta munculnya kendala psikologis berupa rasa kurang percaya diri saat harus berhadapan langsung dengan wisatawan asing

### Hasil Pre-test dan Post-test

Berdasarkan pengambilan data melalui instrumen evaluasi tertulis dan lisan, diperoleh hasil peningkatan kemampuan komunikatif peserta yang signifikan. Nilai rata-rata awal (pre-test) kumulatif seluruh peserta sebelum intervensi materi dilakukan adalah sebesar 40.7. Setelah diberikan pemaparan materi fungsional (Guiding & Hospitality Service) yang dikombinasikan dengan metode field practice, nilai rata-rata akhir (post-test) peserta melonjak menjadi 72.8. Secara keseluruhan, program pengabdian ini mencatat rata-rata peningkatan (gain score) sebesar 78.8%. Peningkatan tertinggi secara individu ditemukan pada divisi housekeeping (Staff 2) yang mengalami lonjakan performa sebesar 116.7% (dari skor 30 menjadi 65). Hal ini membuktikan bahwa pendekatan simulasi situasi kerja langsung (contextual learning) sangat efektif dalam mempermudah penyerapan istilah asing bagi pembelajar dewasa (andragogy)

Table 1. Perbandingan Rata-rata Skor Pre-test dan Post-test

No	Aspek Penilaian	Peran	Pre-test	Post-test	Peningkatan (%)	Keterangan
1	Staff 1	Front Office / Reception	45	75	66.7%	Signifikan
2	Staff 2	Housekeeping	30	65	116.7%	Signifikan
3	Staff 3	Food & Beverage	40	70	75.0%	Signifikan
4	Staff 4	Staff Hotel	35	60	71.4%	Moderat
5	Staff 5	Staff Hotel	50	80	60.0%	Signifikan
6	Guide 1	Local Guide	40	75	87.5%	Signifikan
7	Guide 2	Local Guide & Boat Op.	45	85	88.9%	Signifikan
	Rata-rata			40.7	72.8	78.8%

### **Analisis Tematik Hasil Field Practice & Guest Feedback**

Kegiatan field practice dilakukan di dua lokasi utama: Belarisky Resort (untuk staff hotel) dan Sungai Salawai (untuk guide dan boat operator). Berdasarkan observasi lapangan dan wawancara singkat dengan 2 wisatawan mancanegara yang hadir, ditemukan tiga tema utama:

#### **Tema 1: Pergeseran dari Gestur ke Verbal (Communication Shift)**

Observation Notes: Sebelum pelatihan, peserta cenderung menggunakan bahasa tubuh (pointing atau hanya mengangguk). Saat field practice, peserta mulai berani menggunakan frasa fungsional.

Staff Hotel: Berhasil menggunakan frasa "Your room is on the room number 4" sambil menunjukkan arah, bukan hanya sekadar mengantar.

Boat Operator: Mampu memberikan instruksi "Please sit in the middle for balance" saat tamu hendak naik perahu.

Guest Input (Mrs. Carmen, Belanda):

*"I noticed they are trying hard to explain things now. Even with simple words, it's much better than just pointing at the boat. I feel safer when the operator speaks to me."*

#### **Tema 2: Penguasaan Terminologi Lokal (Localized Vocabulary)**

- Observation Notes: Local Guide menunjukkan peningkatan signifikan dalam menyebutkan nama-nama spesies burung dan vegetasi di Sungai Salawai dalam bahasa Inggris.
- Temuan: Penggunaan istilah seperti "Endemic bird," "Kingfisher," dan "Mangrove roots" muncul secara natural saat pemanduan bird watching.
- Guest Input (Ms. Camilla, Belanda):

*"The guide was great! He knew the English names of the birds we saw. It made the bird-watching trip much more professional and educational for us."*

#### **Tema 3: Peningkatan Keramah-tamahan Profesional (Professional Hospitality)**

- Observation Notes: Ada perubahan pada aspek grooming verbal. Peserta mulai membiasakan penggunaan magic words (politeness markers).
- Temuan: Penggunaan kata "Certainly," "My pleasure," dan "Have a nice day" menjadi lebih konsisten di area restoran dan resepsionis Belarisky Resort.
- Guest Input (Mr. Hans, Belanda):

*"The staff at the resort are very friendly. When I asked for coffee, the lady said 'Certainly, sir.' It feels like a high-standard service now."*

### **Pembahasan**

Peningkatan kompetensi Bahasa Inggris yang dialami staf Belarisky Resort dalam kegiatan ini konsisten dengan temuan berbagai studi sebelumnya tentang efektivitas pendekatan ESP dalam pelatihan Bahasa Inggris di konteks pariwisata. Hutchinson & Waters (1987) menegaskan bahwa pembelajaran bahasa yang berpusat pada kebutuhan spesifik pelajar – dalam hal ini konteks pelayanan perhotelan – terbukti lebih efektif dibandingkan pendekatan Bahasa Inggris umum (General English). Hasil ini juga selaras dengan temuan Lestari et al. (2022) pada pelatihan pramusaji restoran di Badung, Bali, yang menunjukkan peningkatan signifikan dalam penguasaan fungsi-fungsi bahasa hospitality setelah pelatihan intensif.

Hambatan utama yang dihadapi peserta, yakni interferensi fonetis dari bahasa daerah dan Bahasa Indonesia, juga terdokumentasi dalam penelitian Anam & Putriana (2025) serta sejumlah kajian tentang penggunaan Bahasa Inggris di industri perhotelan Indonesia. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya pendekatan pelatihan yang tidak hanya berfokus pada penambahan kosakata, tetapi juga pada aspek pelafalan, intonasi, dan kepercayaan diri berkomunikasi. Penggunaan teknik role-play dan simulasi situasi nyata terbukti efektif dalam membangun kepercayaan diri peserta sekaligus mempercepat internalisasi kosakata dan ekspresi hospitality dalam konteks yang relevan. yang mana hal ini sejalan dengan Mantra et al., (2024)

Konteks spesifik Negeri Saleman juga memberikan nilai tambah tersendiri dalam program pelatihan ini. Integrasi materi tentang cara mendeskripsikan daya tarik wisata lokal—seperti Pantai Ora, terumbu karang, dan aktivitas snorkeling—dalam Bahasa Inggris menjadikan pelatihan lebih kontekstual dan langsung dapat diterapkan dalam interaksi sehari-hari dengan tamu mancanegara. Hal ini sejalan dengan prinsip needs analysis dalam ESP yang menekankan relevansi materi dengan konteks dan tujuan komunikatif nyata peserta (Hutchinson & Waters, 1987; Harding, 2007).

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat berupa pelatihan English for Hospitality di Belarisky Resort, Negeri Saleman, Kabupaten Maluku Tengah, telah berhasil dilaksanakan dan memberikan dampak positif yang nyata bagi peningkatan kompetensi komunikasi Bahasa Inggris staf resort. Melalui pendekatan ESP yang berpusat pada kebutuhan nyata peserta, program ini berhasil meningkatkan penguasaan kosakata hospitality, kemampuan percakapan dalam situasi pelayanan, serta kepercayaan diri staf dalam berinteraksi dengan wisatawan mancanegara.

Keberhasilan program ini menegaskan bahwa pelatihan bahasa berbasis ESP merupakan strategi yang tepat dan efektif untuk meningkatkan kualitas SDM pariwisata di destinasi wisata yang sedang berkembang. Mengingat potensi pariwisata Negeri Saleman yang terus meningkat, direkomendasikan agar program pelatihan serupa dilanjutkan secara berkala dan diintegrasikan ke dalam sistem pengembangan SDM Belarisky Resort. Selain itu, model pelatihan ini dapat direplikasi di destinasi wisata lain di wilayah Maluku dan Indonesia Timur yang menghadapi tantangan serupa.

Keterbatasan kegiatan ini terletak pada durasi pelatihan yang relatif singkat dan jumlah peserta yang terbatas pada satu resort. Penelitian dan PKM lanjutan disarankan untuk mencakup lebih banyak pelaku pariwisata di Negeri Saleman—termasuk pengelola homestay dan pemandu wisata mandiri—serta mengkaji dampak jangka panjang pelatihan terhadap kepuasan wisatawan mancanegara.

#### REFERENSI

- Abdullah, F., Hidayati, A. N., Andriani, A., & Tandiana, S. T. (2022). Deciphering tour guides' English communicative competence: Some evidence from Indonesia. *Journal of English Language Studies*, 7(1), 89–106.
- Anam, N., & Putriana, W. (2025). The role of English in the hospitality industry: A linguistic perspective from hotels in Banyuwangi. *Consilium: Education and Counseling Journal*.
- Crystal, D. (2003). *English as a global language* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- Dinas Pariwisata Provinsi Maluku. (2024). Destinasi wisata: Pesona Pantai Ora, surga tersembunyi di Pulau Seram. <https://dispar.malukuprov.go.id>
- Harding, K. (2007). *English for specific purposes: English for the hotel and tourism industry*. Oxford University Press.
- Hutchinson, T., & Waters, A. (1987). *English for specific purposes: A learning-centred approach*. Cambridge University Press.
- Lestari, F., et al. (2022). Pelatihan Bahasa Inggris komunikatif bagi pramusaji restoran di Kabupaten Badung. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*.
- Liputan6. (2025). Kisah Desa Saleman yang berubah karena Pantai Ora Maluku. <https://www.liputan6.com/regional/read/6023236>

- Lumbantobing, et al. (2023). Pelatihan Bahasa Inggris bagi pengelola homestay Kampung Ulos Huta Raja. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*.
- Mantra, I. B. N., Arsana, A. A. P., Pramawati, A. A. I. Y., Wirastuti, I. G. A. P., Mantra, I. B. N., Arsana, A. A. P., Pramawati, A. A. I. Y., & Wirastuti, I. G. A. P. (2024). Peningkatan kompetensi siswa dalam bahasa inggris perhotelan melalui role play di smks pariwisata kertayasa, singakerta, ubud. *J-ABDI Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 549–558. <https://doi.org/10.53625/jabdi.v4i4.8487>
- Marasabessy, F. Y., Mustika, A., Indriyani, S., Amelia, R., & Rintaningrum, R. (2025). Hospitality English: Essential phrases for hotel and tourism professionals. *International Journal of Educational Research Excellence*.
- Widiana, Y., & Meilasari, P. (2024). Peningkatan kualitas pemandu wisata di Sentani Foresta Madiun melalui pelatihan Bahasa Inggris berbasis role-play. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 4(6), 1455–1468.

